

Klachtenboek 2012

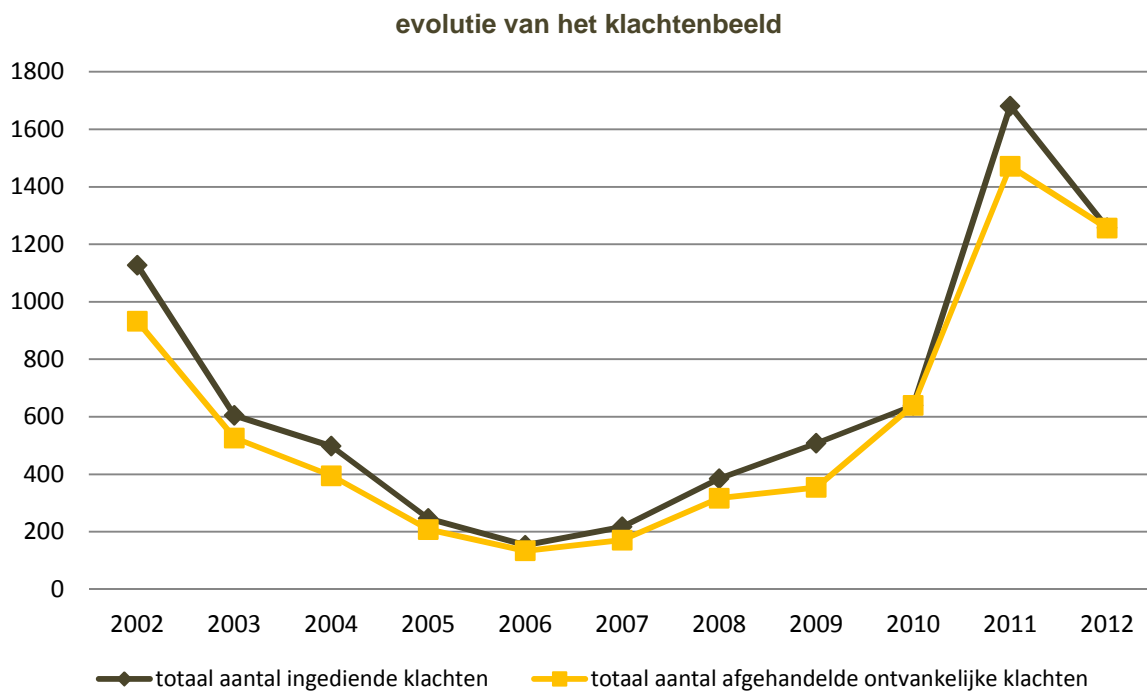
1. Finansiën en Begroting

Departement Finansiën en Begroting



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

Jaarverslag werkjaar 2012 over het klachtenmanagement van de Klachtendienst Financiën



Inhoudsopgave

1	ALGEMENE GEGEVENS	3
1.1	WETTELIJKE BASIS VAN HET KLACHTENMANAGEMENT	3
1.2	SAMENSTELLING KLACHTDIENST FINANCIËN	3
1.3	SITUERING KLACHTDIENST FINANCIËN	3
2	KWANTITATIEVE GEGEVENS	5
2.1	AANTAL KLACHTEN	5
2.2	STATISTISCHE GEGEVENS	6
3	AANTAL KLACHTEN PER INHOUDELIJKE CATEGORIE	7
4	KORTE BESCHRIJVING VAN DE PROCEDURE VAN DE KLACHTENBEHANDELING	8
4.1	PROCEDUREFASES	8
4.1.1	Ontvangst	8
4.1.2	Onderzoek	8
4.1.3	Afhandeling	8
4.1.4	Rapportering	8
5	ALGEMENE BESPREKING VAN HET KLACHTENBEELD IN 2012	10
5.1	INGEDIENDE KLACHTEN	10
5.2	AFGEHANDELDE KLACHTEN	13
5.2.1	Algemeen	13
5.2.2	Onontvankelijke klachten	14
5.2.3	Ontvankelijke klachten	16
6	EVALUATIE VAN HET KLACHTENBEELD PER SECTOR	17
6.1	VERKEERSBELASTINGEN	17
6.2	ONROERENDE VOORHEFFING	40
6.3	VERKROTTINGSHEFFING WONINGEN EN/OF GEBOUWEN	57
6.4	CENTRALE INVORDERINGSCEL	59
6.5	LEEGSTANDSHEFFING BEDRIJFSRUIMTEN	61
6.6	ANDERE	62
6.7	REGISTRATIERECHTEN	62
6.8	DIENST DERDENGESCHILLEN	63
6.9	SUCCESSIERECHTEN	63
6.10	PLANBATENHEFFING	63
7	WAT ZIJN DE CONCRETE REALISATIES GEWEEST IN HET AFGELOPEN JAAR (TEN GEVOLGE VAN DE KLACHTENBEHANDELING)?	64
7.1	NATRAJECT AANBEVELINGEN 2011 VAN DE KLACHTDIENST	64
7.2	PROPORTIONELE VERMINDERING VAN DE ONROERENDE VOORHEFFING	65
7.3	AANBEVELINGEN 2012 VAN DE KLACHTDIENST	66
8	WELKE VERANDERINGEN ZIJN ER GEPLAND?	67
8.1	VERMINDERING VAN DE ONROERENDE VOORHEFFING VOOR ENERGIEZUINIGE WONINGEN	67
8.2	HET VLAAMS FONDS VOOR DE LASTENDELGING (VFLD)	67
8.3	WIJZIGING RITTENBLAD VERKEERSBELASTINGEN	68
8.4	VLAAMSE CODEX FISCALITEIT	68
9	TOT SLOT	69
	LIJST MET AFKORTINGEN	70

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

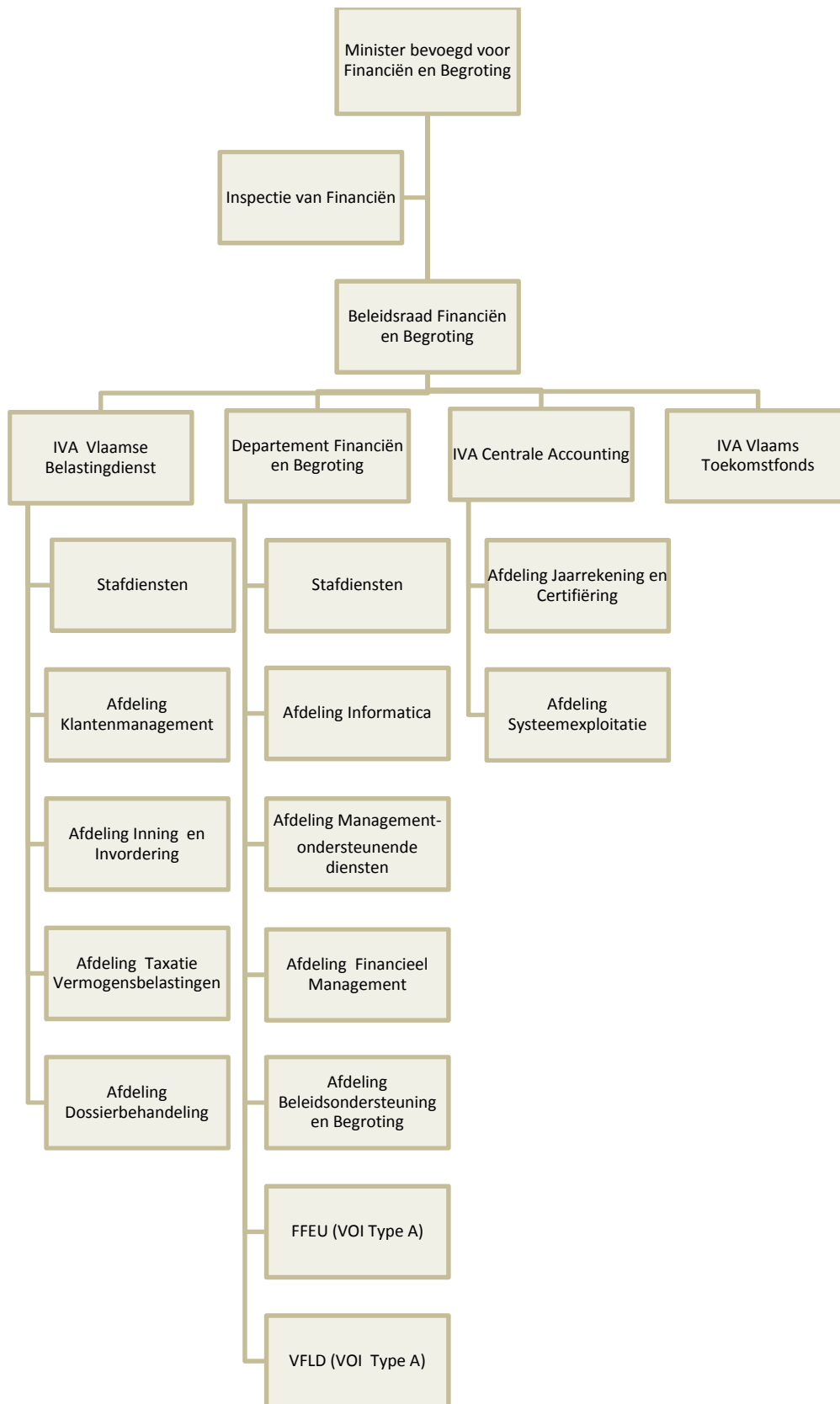
1.3 Situering Klachtendienst Financiën

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 2012 tot en met 31 december 2012.

Op 1 januari 2012 stonden nog 129 klachten open (46 over de onroerende voorheffing en 83 over de verkeersbelastingen).

Op 31 december 2012 waren nog 57 klachten in behandeling (één over de leegstandsheffing bedrijfsruimten, 22 over de onroerende voorheffing en 34 over de verkeersbelastingen).

2.1 Aantal klachten

		Aantallen
Totaal aantal klachten (ingediend in 2012)	Totaal	1257
Aantal klachten verdeeld volgens (on)ontvankelijkheid (afgehandeld in 2012)	Ontvankelijk	1256
	Onontvankelijk	73
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens categorie (omzendbrief 3.5) (afgehandeld in 2012)	Al eerder klacht ingediend	3
	Anoniem	3
	Beleid en regelgeving	8
	Geen belang	0
	Geen Vlaamse Overheid	56
	Interne personeelsaangelegenheden	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	1
	Kennelijk ongegrond	2
	Meer dan een jaar voor indiening	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	0
Aantal klachten volgens de drager (ingediend in 2012)	Brief	90
	E-mail	235
	Telefoon	155
	Fax	0
	Mondeling	0
	Klachtenformulier	777
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen (ingediend in 2012)	Rechtstreeks van burger	1079
	Via kabinet	4
	Via Vlaamse Ombudsdienst	124
	Via georganiseerd middenveld	23
	Andere kanalen	27

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 2012)	Gemiddelde	0,5
	Mediaan	0
	0-10 dagen	1329
	>10 dagen	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing (afgehandeld in 2012)	Gemiddelde	26,7
	Mediaan	29
	0-20 dagen	378
	21-45 dagen	890
	46-90 dagen	61
	>90 dagen	0
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid (afgehandeld in 2012)	Gegrond	162
	Deels gegrond	76
	Ongegrond	1018
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing (afgehandeld in 2012)	Opgelost	218
	Deels opgelost	18
	Onopgelost	2
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen (afgehandeld in 2012)	Niet-correcte beslissing	30
	Te lange behandeltermijn	108
	Ontoereikende informatieverstrekking	50
	Onvoldoende bereikbaarheid	7
	Onheuse bejegening	2
	Andere	41

3 Aantal klachten per inhoudelijke categorie

Klachten per inhoudelijke categorie (ingediend in 2012)		Aantal								
	Verkeersbelastingen (VB)	808								
	Leegstandsheffing bedrijfsruimten (LB)	3								
	Verkrottingsheffing woningen (LW)	14								
	Onroerende voorheffing (OV)	367								
	Centrale invorderingscel (CIC)	9								
	Registratierechten (RR)	7								
	Successierechten (SR)	1								
	Dienst derdengeschillen (DDG)	2								
	Andere (AND)	46								
Per inhoudelijke categorie:		VB	LB	LW	OV	RR	SR	CIC	DDG	AND
de mate van gegrondheid van de klacht (afgehandeld in 2012)	Gegrond	94	0	2	65	0	0	1	0	0
	Deels gegrond	45	0	0	31	0	0	0	0	0
	Ongegrond	700	2	12	293	0	0	7	2	2
Per inhoudelijke categorie:		VB	LB	LW	OV	RR	SR	CIC	DDG	AND
de mate waarin de (deels) gegronde klacht is opgelost	Opgelost	132	0	2	83	0	0	1	0	0
	Deels opgelost	6	0	0	12	0	0	0	0	0
	Niet opgelost	1	0	0	1	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	11	0	0	19	0	0	0	0	0
	Te lange behandeltermijn	59	0	1	48	0	0	0	0	0
	Ontoereikende informatieverstrekking	36	0	0	14	0	0	0	0	0
	Onvoldoende bereikbaarheid	6	0	0	1	0	0	0	0	0
	Onheuse bejegening	2	0	0	0	0	0	0	0	0
	Andere	25	0	1	14	0	0	1	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 de burger, 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.

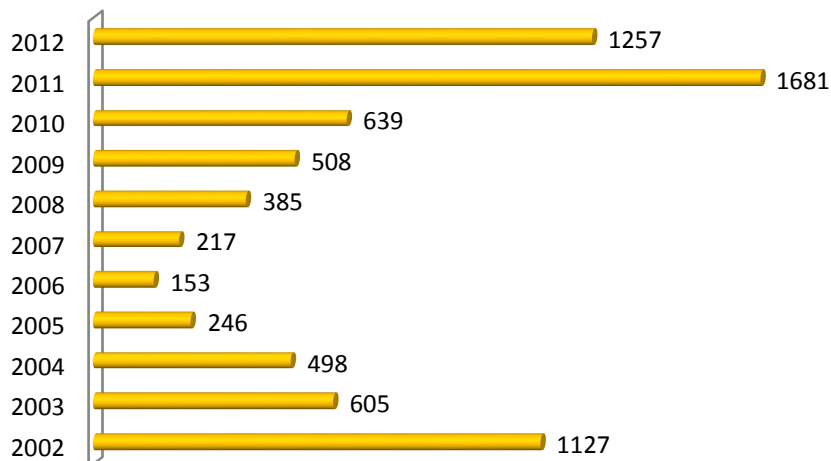
- Systematisch overleg met de afdeling dossierbehandeling, afdeling inning en invordering, afdeling klantenmanagement van de Vlaamse Belastingdienst waarbij de terechte klachten worden besproken en nieuws uit de verschillende afdelingen wordt uitgewisseld.

5 Algemene bespreking van het klachtenbeeld in 2012

5.1 Ingediende klachten

- De Klachtendienst Financiën ontving 1257 klachten in 2012.

evolutie aantal ingediende klachten

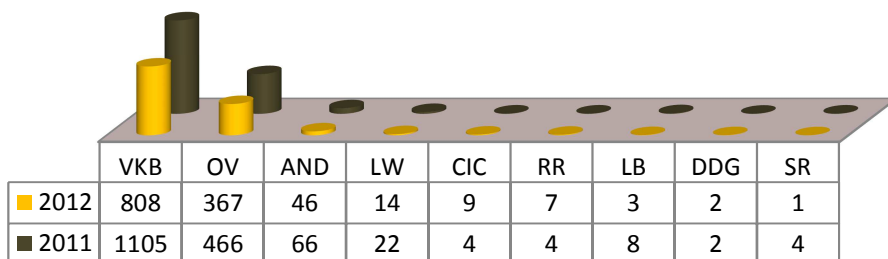


Na het recordaantal klachten in 2011 stellen we in 2012 een terugval vast van het aantal ingediende klachten. Ten opzichte van 2011 daalde het aantal klachten met 25%.

- De 1257 ingediende klachten kunnen als volgt worden opgedeeld: 808 klachten over de verkeersbelastingen, 367 klachten m.b.t. de onroerende voorheffing, 46 klachten over andere materies, 14 klachten verkrottingsheffing woningen, 9 klachten over de centrale invorderingscel, 7 klachten over registratierechten, 3 klachten over de leegstandheffing bedrijfsruimten, 2 klachten over de dienst derdengeschillen en één klacht over successierechten.

Onderstaande grafiek toont de vergelijking van het aantal ingediende klachten per sector in 2011 en 2012:

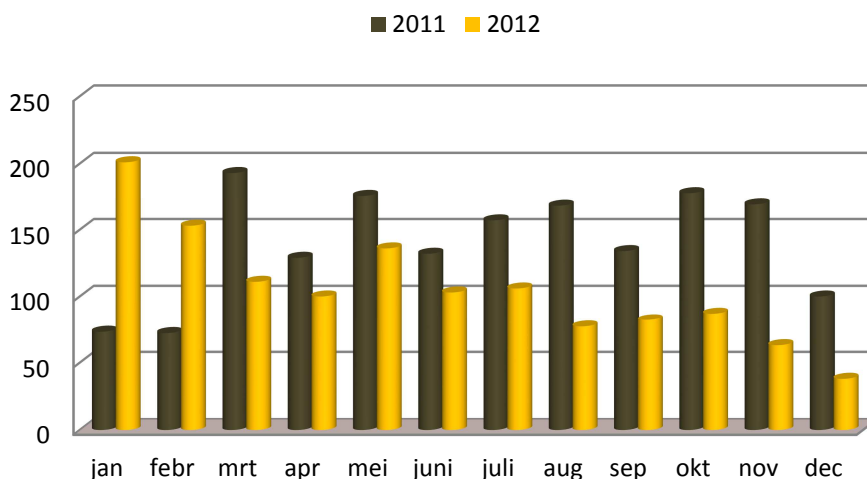
aantal ingediende klachten volgens sector



We ontvingen in 2012 over vrijwel elke sector beduidend minder klachten, met uitzondering van de centrale invorderingscel en de registratierechten. De daling van het aantal ingediende klachten in 2012 is numeriek het sterkst voor de sector 'verkeersbelastingen' en ligt procentueel het hoogst voor de sector 'successierechten', gevolgd door de 'leegstandsheffing bedrijfsruimten'.

- In 2011 was de toename van het aantal klachten vanaf maart 2011 een duidelijk gevolg van de start van de inning van de verkeersbelastingen, met name de eerste verzending van de aanslagbiljetten. Het aantal ingediende klachten bereikte in januari 2012 een absoluut hoogtepunt met 201 klachten. Dit was onder meer te wijten aan de verzending van herinneringen voor de betaling van de verkeersbelastingen. Nadien nam het aantal klachten systematisch af en daalde het aantal klachten vanaf augustus 2012 maandelijks onder de 100.

aantal ingediende klachten per maand



- Elektronische klachten (via klachtenformulier en e-mail) haalden het van andere communicatiemiddelen: 1012 burgers (80,51% van alle ingediende klachten) hebben langs digitale weg hun klacht ingediend.

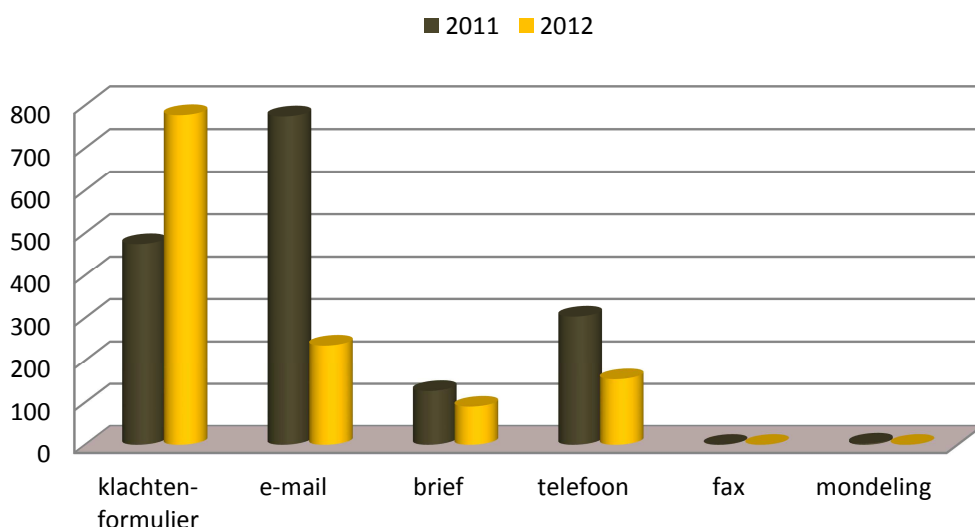
Het aantal klachten via e-mail is sterk gedaald omdat het e-mailadres van de klachtendienst momenteel niet langer vermeld staat op de website Belastingportaal Vlaanderen.

De Vlaamse Belastingdienst is in oktober 2011 overgeschakeld op een contactformulier via dewelke de burger de dienst kan contacteren. De vroegere e-mailadressen onroerendevoorheffing@vlaanderen.be en verkeersbelastingen@fb.vlaanderen.be zijn niet langer in gebruik. De link naar het contactformulier wordt door de administratie 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.

Het e-mailadres van de klachtendienst stond in eerste instantie wel nog vermeld op de website Belastingportaal Vlaanderen, naast de mogelijkheid om een klachtenformulier in te dienen. Eind 2011 stelden we echter vast dat vele burgers het e-mailadres van de klachtendienst gebruikten om eerder een vraag te stellen dan een klacht. Vandaar de beslissing om het e-mailadres tijdelijk te verwijderen. De burger kan zijn klacht nog steeds doorsturen via het klachtenformulier, naar analogie met het contactformulier van de Vlaamse Belastingdienst.

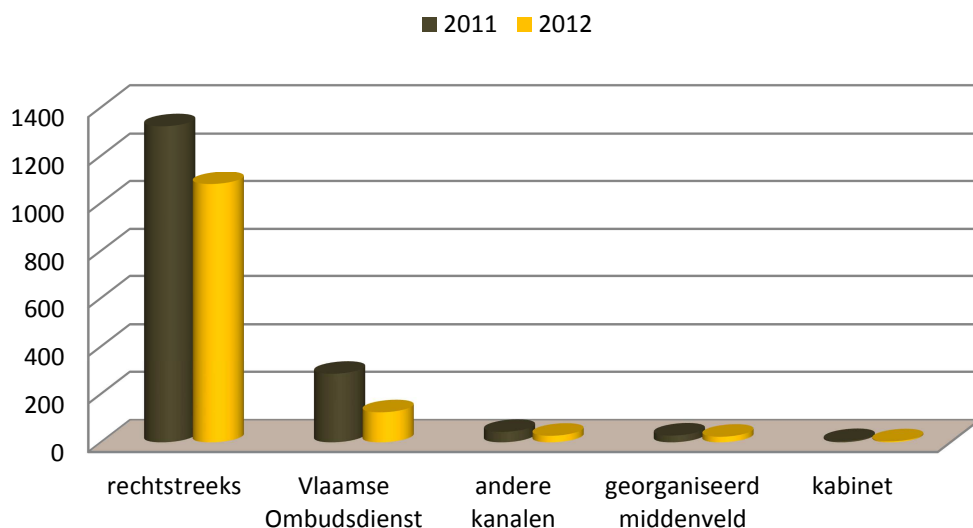
aantal klachten volgens drager



- In de meeste gevallen nam de burger zelf contact op met de klachtendienst (1079 klachten – 85,84%). De Vlaamse Ombudsdienst stuurde 124 klachten (9,86%) door voor verder onderzoek. 27 klachten (2,15%) bereikten ons via andere kanalen, 23 klachten (1,83%) werden ingediend via een georganiseerd middenveld en 4 klachten (0,32%) waren afkomstig van het kabinet.

Procentueel gezien is, ten opzichte van 2011, het rechtstreekse contact met de burger toegenomen (stijging met 7%), terwijl het aantal klachten via de Vlaamse Ombudsdienst is afgenomen (daling met 7%).

aantal klachten volgens kanaal



5.2 Afgehandelde klachten

5.2.1 Algemeen



- Op 31 december 2011 waren nog 129 klachten in behandeling (ingediend eind 2011). Deze klachten werden afgesloten in 2012.

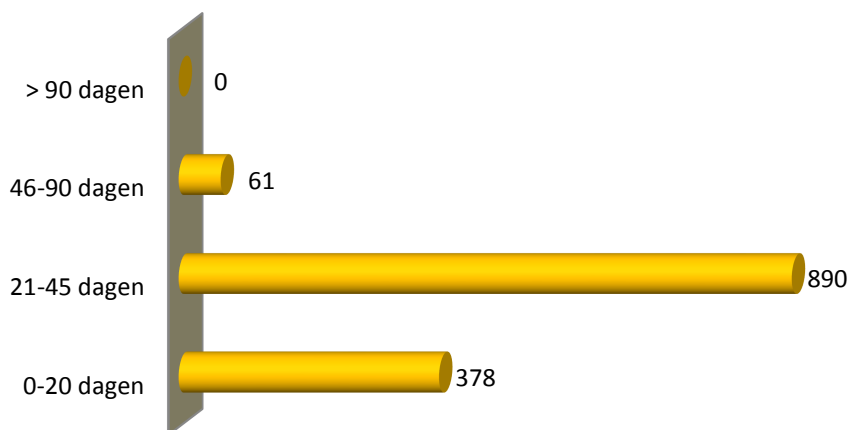
Van de 1257 ingediende klachten in 2012 stonden eind 2012 nog 57 klachten open (ingediend in november of december 2012).

De klachtendienst heeft in de loop van 2012 dus in totaal 1329 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 26,7 dagen.

Volgende grafiek toont de behandelingsduur van de in 2012 afgesloten klachten. Het betreft zowel de nieuwe klachten als deze van 2011 die nog in behandeling waren.

behandelingsduur in kalenderdagen van de klachten, afgesloten in 2012



Het merendeel van de klagers kreeg tijdig een antwoord. Voor 4,59% van de klachten werd de uiterste behandeltermijn van 45 dagen overschreden.

De continu hoge toestroom van klachten eind 2011 en het recordaantal klachten in januari 2012 zorgden voor een hoge werklast waardoor de uiterste limiet van 45 dagen werd overschreden. Dit was voornamelijk het geval voor klachten, afgewerkt in de maand januari 2012. De limiet van 45 dagen werd toen overschreden voor 33 klachten over de verkeersbelastingen en voor 15 klachten over de onroerende voorheffing.

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.

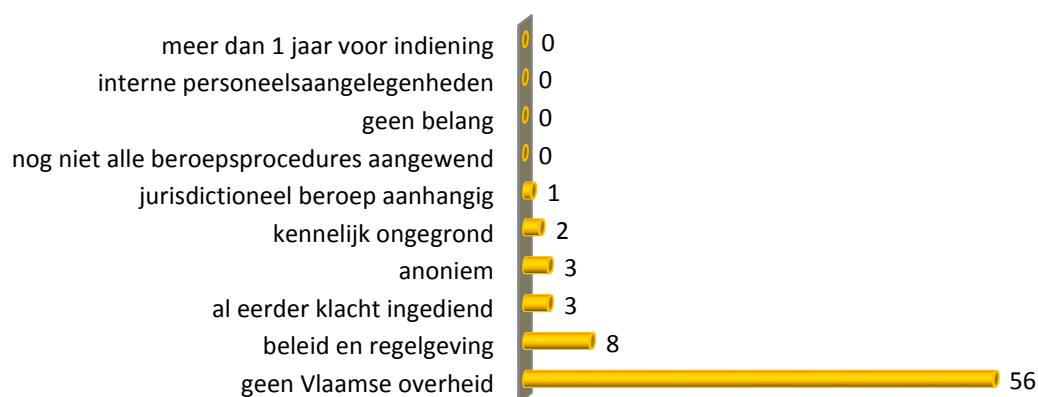
Zoals vermeld in de omzendbrief dient het begrip “klacht” in de gevallen waar het niet meteen duidelijk is of de boodschap van de burger moet worden begrepen als een klacht, vanuit een maximaal klantgerichte benadering, ruim geïnterpreteerd te worden.

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 2012 heeft de klachtendienst **73 klachten onontvankelijk** verklaard, wat overeenkomt met 5,49% van het totaal aantal afgehandelde klachten. Dit percentage ligt lager dan in 2011 (toen 6,60% - 104 onontvankelijke klachten).

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

verdeling klachten volgens onontvankelijkheidsgronden



- ✓ geen betrekking op de Vlaamse overheid: 56 klachten (81 in 2011). 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 (43): 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 niet tevreden over de werking van belastingkantoren of hoe medewerkers van belastingkantoren omgaan met burgers. Bepaalde klachten handelden over problemen inzake de personenbelasting (uitblijven van de afrekening (aanslagbiljet), uitblijven van een teruggave, aanslagbiljetten verstuurd naar een foutief adres, invordering via loonbeslag, controle van de aangifte en de wijze waarop de fiscus de personenbelasting berekent).

Andere klachten handelden o.a. over zwartwerk, consumentenbedrog, provinciebelastingen, sluikstorten, de uitvoering van renovatiewerken zonder vergunning, ...

- Verkeersbelastingen (5): Drie klachten handelden over de werking van de DIV (Directie Inschrijving Voertuigen); onder meer over de telefonische onbereikbaarheid van de dienst en over problemen bij de inschrijving van een voertuig.

Eén klacht handelde over het uitblijven van een terugbetaling verkeersbelasting, maar de eigenaar (op wiens naam het voertuig was ingeschreven) was woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk

Gewest en de teruggave diende bijgevolg niet te gebeuren door de Vlaamse Belastingdienst, maar door de FOD Financiën.

Een burger tenslotte klaagde over het uitblijven van een terugbetaling van een foutief gestort bedrag, maar de storting gebeurde op het rekeningnummer van de FOD Financiën. Omdat het geld niet bestemd was voor de verkeersbelastingen werd dit bedrag door de FOD Financiën niet doorgestort aan de Vlaamse Belastingdienst en diende ook hier de teruggave te gebeuren door FOD Financiën.

○ Registratierechten (7): Drie klachten handelden over de aanrekening van een boete omdat niet werd voldaan aan de voorwaarden voor klein beschrijf.

Twee klachten hadden betrekking op het gedrag van medewerkers van een registratiekantoor.

Een burger reageerde omdat hij niet akkoord ging met de beslissing van de FOD Financiën over de verschuldigde registratierechten.

Een burger tenslotte klaagde over het uitblijven van een teruggave van registratierechten.

○ Successierechten (1): Deze klacht handelde over het uitblijven van een "attest van erfopvolging". Een dergelijk attest wordt afgeleverd door de ontvanger van het lokaal registratiekantoor van de FOD Financiën en niet door de Vlaamse Belastingdienst.

- ✓ beleid en regelgeving: 8 klachten. Deze onontvankelijkheidsgrond werd enkel toegekend voor de sector 'verkeersbelastingen'.

6 klachten hadden betrekking op de nieuwe vergroende BIV, voornamelijk op de datum van inwerkingtreding of op de berekening ervan.

Een burger meende dat de verkeersbelasting onwettig wordt geïnd, maar het arrest van het Hof van Beroep waarnaar hij verwees was enkel van toepassing op een specifiek geval (lichte vrachtauto) en kan dus niet worden veralgemeend.

Een ander vond het te betalen bedrag aan verkeersbelasting te hoog omdat hij slechts sporadisch gebruik maakt van de openbare weg.

- ✓ al eerder klacht ingediend: 3 klachten. Deze klachten vielen onder de sector 'verkeersbelastingen', waarbij ten opzichte van de vorige klacht geen nieuwe elementen werden aangebracht.

- ✓ anoniem: 3 klachten. Eén klacht viel onder de sector 'verkeersbelastingen', een andere klacht onder de sector 'centrale invorderingscel' en een derde klacht onder de sector 'andere'.

- ✓ kennelijk ongegrond: 2 klachten. Deze onontvankelijkheidsgrond werd enkel toegekend voor de sector 'onroerende voorheffing'.

Een burger reageerde naar aanleiding van de ontvangst van een aanslagbiljet voor een onroerend goed waarvan ze geen eigenaar meer was. Verzoekster liet nadien weten dat ze zich had vergist; het aanslagbiljet had immers betrekking op een ander onroerend goed.

De andere klacht werd op uitdrukkelijke vraag van de indiener terug ingetrokken omdat het probleem zichzelf ondertussen had opgelost.

- ✓ jurisdictioneel beroep aanhangig: 1 klacht. Deze klacht had betrekking op de sector 'verkeersbelastingen'.

- ✓ De onontvankelijkheidsgronden nog niet alle beroepsprocedures aangewend, geen belang, interne personeelsaangelegenheden en meer dan een jaar voor indiening werden niet toegekend.

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 **1256 ontvankelijke klachten** waren er 1018 (81,05%) ongegrond, 76 (6,05%) deels gegrond en 162 (12,90%) gegrond.
 - Het merendeel van de (deels) gegronde klachten, nl. 218 werden opgelost, 18 klachten kregen een gedeeltelijke oplossing en 2 klachten bleven onopgelost.
 - De opsplitsing van de **238 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, centrale invorderingscel en leegstandsheffing bedrijfsruimten.

6.1 Verkeersbelastingen

- Sinds 1 januari 2011 heeft de Vlaamse Belastingdienst de inning van de verkeersbelastingen en van het eurovignet voor belastingplichtigen woonachtig in het Vlaamse Gewest in eigen beheer overgenomen van de federale overheid.

In 2012 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 4.264.393 aanslagbiljetten verkeersbelastingen voor de geautomatiseerde voertuigen. Hiervan had 94% betrekking op het aanslagjaar 2012. Er werden tevens 2.317 aanslagbiljetten verstuurd voor een aangerekende boete.

De administratie verzond ook 664.192 ontheffingsbrieven waarbij een eerder betalingsdocument werd herzien op basis van gegevens van de Directie Inschrijving Voertuigen (DIV) over de schrapping van de nummerplaat.

In 2012 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 98.614 aanslagbiljetten verkeersbelasting voor de niet-geautomatiseerde voertuigen, 400 aanslagbiljetten voor een aangerekende boete en 62.004 uitnodigingen tot betaling eurovignet.

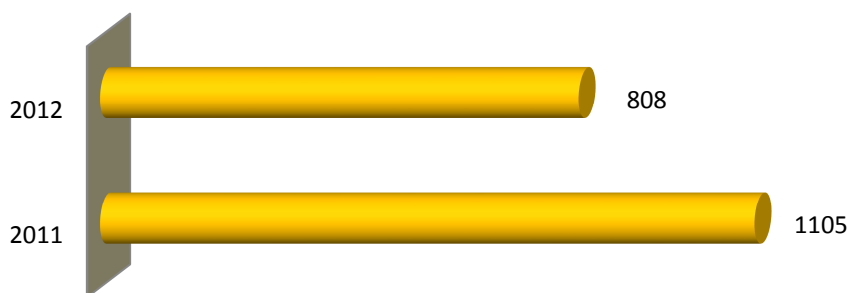
De administratie verstuurde in 2012 524.638 herinneringen en 287.029 laatste herinneringen.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in de loop van 2012 24.757 bezwaren en handelde 32.962 bezwaren af.

- Op het einde van het werkjaar 2011 stonden nog 83 klachten over de verkeersbelastingen open, die werden afgesloten in 2012.

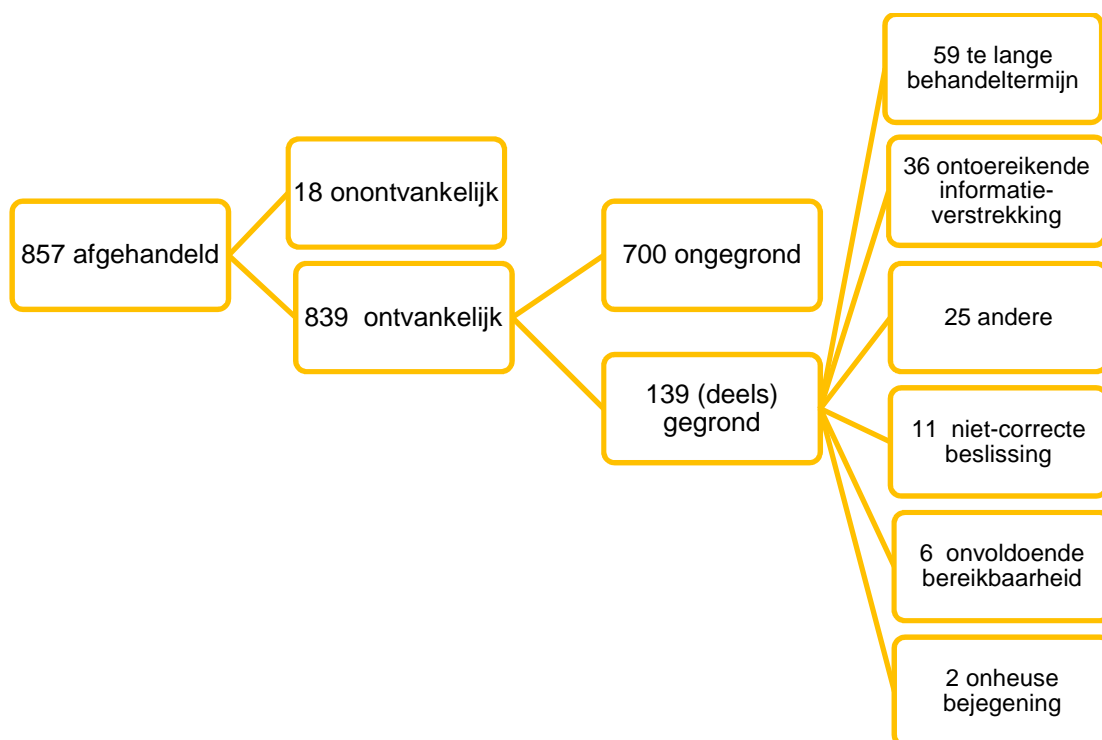
De klachtendienst ontving in 2012 808 klachten over de verkeersbelastingen, wat neerkomt op een daling van 27% ten opzichte van het 'startjaar' 2011; zie onderstaande grafiek:

evolutie aantal ingediende klachten verkeersbelastingen



Op het einde van het werkjaar 2012 stonden nog 34 klachten over de verkeersbelastingen open.

Dit betekent dat in 2012 **857 klachten werden afgesloten**. Deze kregen volgende evaluatie: **18 klachten onontvankelijk + 839 ontvankelijk → 700 ongegrond + 45 deels gegrond + 94 gegrond**.

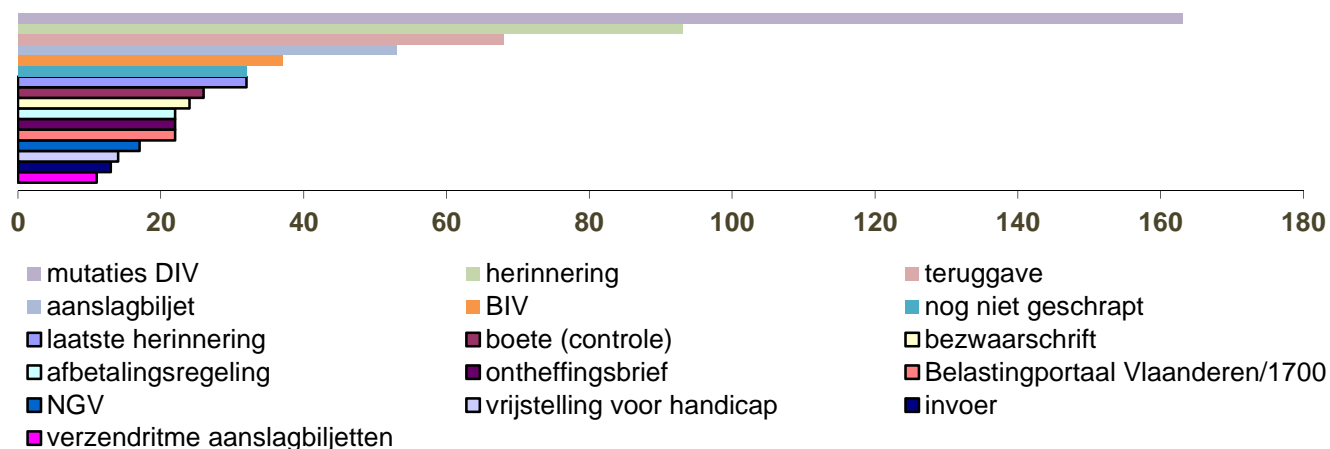


De klachtendienst verklaarde 18 klachten over de verkeersbelastingen onontvankelijk omdat ze handelden over het beleid en de regelgeving (8 klachten), omdat ze geen betrekking hadden op de Vlaamse overheid (5 klachten), omdat al eerder klacht was ingediend (3 klachten), omdat een juridische beroep aanhangig was gemaakt (1 klacht) en omdat de klager anoniem wenste te blijven (1 klacht). Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.

Ongegronde klachten (700):

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.

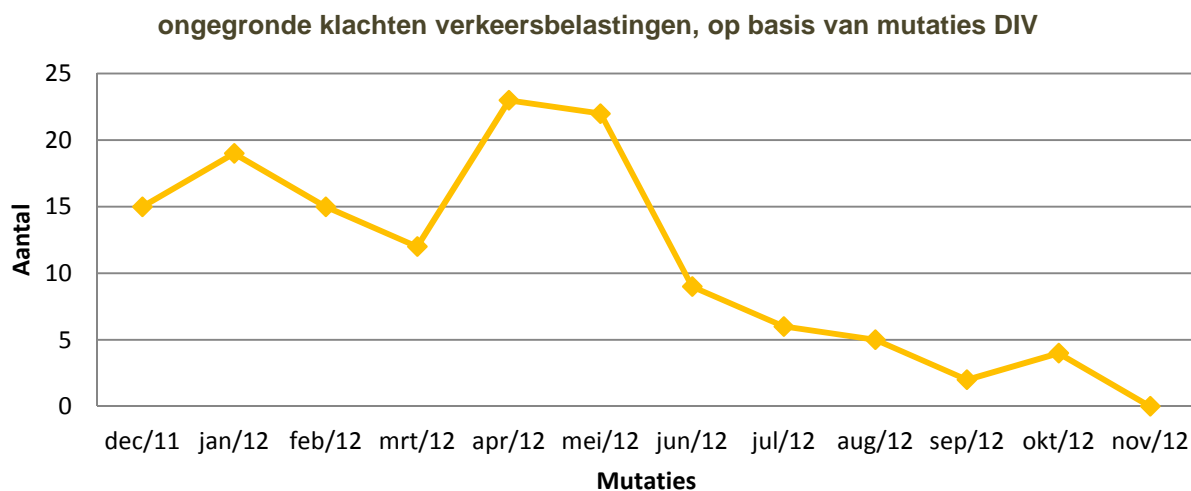
De aanslagbiljetten van de verkeersbelastingen (geautomatiseerde voertuigen) worden door de Vlaamse Belastingdienst opgesteld op basis van gegevens die afkomstig zijn van de DIV (Directie Inschrijving Voertuigen; deze dienst behoort tot de FOD Mobiliteit en Vervoer).

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 belastbare periode start op de eerste dag van de maand van inschrijving.

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, tenzij het vorige voertuig reeds een nieuwe Europese nummerplaat droeg, die nu wordt overgedragen op een andere wagen. De invoering van de nieuwe Europese nummerplaat resulteert bij de vervanging van een oude wagen in de schrapping van de oude Europese 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 belastbare periode voor deze oude nummerplaat terwijl voor de nieuwe nummerplaat een aanslagbiljet wordt opgesteld voor de volledige belastbare periode.

Wanneer een nummerplaat wordt teruggestuurd naar de DIV, gebeurt er een mutatie in de bestanden van de DIV (de nummerplaat wordt gewist / geschrapt). De DIV geeft de datum van wissing / schrapping van de nummerplaat door aan de Vlaamse Belastingdienst in het begin van de maand na de wissing / schrapping. De belastbare periode eindigt op de laatste dag van de maand vóór de maand van wissing / schrapping bij de DIV. De Vlaamse Belastingdienst herberekent het teveel betaalde bedrag aan verkeersbelasting voor de gewiste / geschrapte nummerplaat en stort dit bedrag terug binnen de 2 maanden nadat een brief (ontheffingsbrief) over deze herziening werd verstuurd.

Volgende grafiek toont het aantal klachten, die een gevolg waren van dergelijke mutatie bij de DIV:



De piek met betrekking tot mutaties in de maanden april en mei 2012 is vermoedelijk te wijten aan een nieuw informaticasysteem, dat werd ingevoerd door de DIV. Een wissing / schrapping van een nummerplaat in die maanden werd immers pas eind juni doorgegeven aan de Vlaamse Belastingdienst waardoor de overeenkomstige ontheffingsbrieven pas eind juli konden worden verstuurd aan de belastingplichtigen.

Burgers klaagden voornamelijk over de ontvangst van 2 aanslagbiljetten verkeersbelasting(en), dikwijls op korte tijd: zowel eentje voor de betaling van de verkeersbelasting voor een nummerplaat die al eerder werd teruggestuurd naar de DIV als voor een 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 voor de oude nummerplaat. Van zodra de

gegevens over de schrapping werden doorgegeven en verwerkt, gebeurde door de Vlaamse Belastingdienst automatisch 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 2011 betaald aanslagbiljet voor de oude nummerplaat. De klacht was ongegrond omdat een herziening van het 'oude' aanslagbiljet 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.

Sommigen gingen niet akkoord met de berekening van de ontheffing omdat:

- ze meenden dat de oude nummerplaat laattijdig werd geschrapt. De Vlaamse Belastingdienst had zich echter terecht gebaseerd op de beschikbare gegevens van de DIV en had de ontheffing correct berekend. Vermits enkel de DIV bevoegd is om nummerplaten te schrappen, verwezen we de burgers door naar de DIV / Klachtenbalie van de FOD Mobiliteit en Vervoer.

- ze meenden dat er geen rekening werd gehouden met de schrappingsdatum bij de DIV vermits het te ontheven bedrag lager lag dan de pro rata berekening van de verkeersbelasting. Bij een teruggave dient men echter rekening te houden met het minimumbedrag aan verkeersbelasting, dat in deze gevallen verschuldigd bleef. Het minimumbedrag is wettelijk bepaald. Voor onderzoek naar een mogelijke aanpassing van de regelgeving inzake het minimumbedrag verwezen we de burger naar de verzoekschriftenprocedure bij het Vlaams Parlement.

- ze meenden dat er geen rekening werd gehouden met de schrappingsdatum bij de DIV vermits ze geen ontheffingsbrief ontvingen. Het betrof voertuigen die reeds de forfaitaire verkeersbelasting verschuldigd waren. Het forfait is ondeelbaar, wat betekent dat geen teruggave kan gebeuren voor de niet verstreken maanden van de belastbare periode.

✓ 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 door de Vlaamse Belastingdienst eerder een aanslagbiljet werd verstuurd, dat onbetaald bleef. De burgers meenden dat de verkeersbelasting niet meer verschuldigd was omdat het voertuig / de nummerplaat ondertussen reeds werd geschrapt. Echter, in sommige gevallen was de wettelijke minimumbelasting nog verschuldigd; bij oldtimers nog de forfaitaire verkeersbelasting of in andere gevallen gewoonweg de verkeersbelasting voor de effectief gereden maanden.

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 / het aanslagbiljet slechts gedeeltelijk, gelet op de schrapping van de nummerplaat. Echter, de Vlaamse Belastingdienst stortte begin april 2011 foutievelijk een bedrag terug voor de zogenaamde negatieve transitiedossiers 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 teruggevorderd via de herinnering.

Burgers klaagden ook over de ontvangst van een herinnering, terwijl ze de vordering reeds hadden betaald. We kwalificeerden de klachten als ongegrond als bleek dat:

- de burgers pas betaalden na de uiterste betaaldatum en op het moment dat de herinnering reeds werd aangemaakt. In deze gevallen had de herinnering en de (verwerking van de) betaling elkaar dus gekruist.

- helemaal geen betaling terug te vinden was bij de Vlaamse Belastingdienst. Deze burgers konden ook geen bewijs van betaling voorleggen.

- men effectief had betaald, maar of te weinig, of op een foutief rekeningnummer, of met een foutieve

mededeling waardoor de betaling niet automatisch kon worden verwerkt. De administratie verwerkte de betalingen binnen de maand na ontvangst, maar dit kon niet beletten dat ondertussen een herinnering werd verstuurd. Daarnaast hadden sommige betalingen betrekking op een ander voertuig / ander aanslagjaar.

Voorts klaagden burgers over de ontvangst van een herinnering, terwijl de verkeersbelasting(en) al betaald zou zijn of zou ingehouden zijn via de personenbelasting, wat niet het geval bleek.

Burgers klaagden ook over de nalatigheidsintresten, aangerekend op de herinnering. We kwalificeerden de klachten als ongegrond als men aanvoerde dat:

- 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 nalatigheidsintresten 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 nalatigheidsintresten 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. Bovendien heeft de Vlaamse Belastingdienst het begrip 'uiterste betaaldatum' op het aanslagbiljet vervangen door het begrip 'te betalen vóór' om de burger erop te wijzen dat het geld effectief moet ontvangen zijn op de uiterste betaaldatum.

- men het origineel aanslagbiljet niet had ontvangen. Dit aanslagbiljet werd echter naar het adres gestuurd waar de burger officieel woonachtig was en het aanslagbiljet werd niet teruggestuurd door de Post.

Burgers klaagden tenslotte dat de herinnering zo laat na het aanslagbiljet werd verstuurd. Wettelijk gezien is er geen termijn bepaald waarbinnen de herinnering moet worden verstuurd, al is het aan te bevelen om de termijn tussen het aanslagbiljet en de herinnering zo kort mogelijk te houden.

✓ Teruggave.

We ontvingen voornamelijk klachten van burgers die de verkeersbelasting dubbel betaalden of die een bedrag betaalden op het rekeningnummer van de Vlaamse Belastingdienst, terwijl dit niet voor de verkeersbelasting bestemd was. Deze klachten worden als ongegrond gekwalificeerd als de teruggave van dergelijke betalingen gebeurt binnen de maand na ontvangst van de betaling.

Sommige burgers klaagden over het uitblijven van een teruggave omdat ze meenden dat ze dubbel hadden betaald, maar uit onderzoek bleek dat er geen sprake was van een dubbele betaling.

Ook klaagden burgers over het uitblijven van een terugbetaling verkeersbelasting na ontvangst van een ontheffingsbrief. De terugbetaling gebeurde echter effectief binnen de termijn van 2 maanden, zoals vermeld in de ontheffingsbrief.

Anderen klaagden over het uitblijven van een terugbetaling verkeersbelasting, maar uit onderzoek bleek dat het oude dossiers betrof waarbij de teruggave nog gebeurde door de FOD Financiën.

Burgers meenden voorts dat ze recht hadden op een teruggave van de verkeersbelasting naar aanleiding van de schrapping van de nummerplaat. De klachten werden als ongegrond gekwalificeerd als bleek dat:

- de nummerplaat werd geschrapt in de maand volgend op het einde van de belastbare periode waardoor een teruggave voor de verstreken belastbare periode niet mogelijk was.

- de nieuwe Europese nummerplaat werd overgedragen op een andere wagen. Er volgde geen teruggave van de verkeersbelasting voor de vorige wagen, maar er gebeurde automatisch een verrekening van de verkeersbelasting op het aanslagbiljet van de nieuwe wagen.

✓ Aanslagbiljet.

Een eerste categorie klachten was afkomstig van burgers die een aanslagbiljet verkeersbelasting(en) voor een personenwagen ontvingen terwijl 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 langsricting 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 en was de klacht ongegrond.

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 zouden zijn, omdat het voertuig foutief werd omschreven of omdat de aanvullende verkeersbelasting¹ werd aangerekend, terwijl zij niet (langer) over een LPG-installatie zouden beschikken.

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

Sommige burgers waren ontevreden met de start van de belastbare periode voor de verkeersbelasting. De start van de belastbare periode is echter wettelijk geregeld: de belastbare periode start namelijk op de eerste dag van de maand waarin het voertuig wordt ingeschreven bij de DIV.

We ontvingen ook klachten van burgers die nog geen aanslagbiljet van de verkeersbelasting(en) hadden ontvangen. Deze aanslagbiljetten bleken reeds effectief te zijn verstuurd naar het adres waar de belastingplichtige officieel woonachtig was en het aanslagbiljet werd niet teruggestuurd door de Post. Anderen ontvingen het aanslagbiljet pas een hele tijd na de verzending ervan en wensten de betaaltermijn van 2 maanden. De aanslagbiljetten bleken wel degelijk verstuurd op de vermelde datum en er werden geen problemen vastgesteld met de verzending van deze aanslagbiljetten.

Sommige burgers klaagden dat het aanslagbiljet verkeersbelasting naar een foutief adres werd verstuurd. Uit onderzoek bleek dat in het verleden een afwijkend verzendadres werd ingesteld op vraag van de belastingplichtige. Gelet op de ingediende klachten werd het afwijkend verzendadres verwijderd.

Anderen (rechtspersonen) meldden dat het adres waarnaar het aanslagbiljet werd verstuurd foutief was, maar het aanslagbiljet werd verstuurd naar het adres, zoals gekend bij de Kruispuntbank van Ondernemingen.

Nog anderen waren verhuisd naar het buitenland, maar kregen het aanslagbiljet nog op hun oude adres in België. In deze gevallen was de adreswijziging gemeld aan de voormalige gemeente in België en stond het buitenlandse adres in het rijksregister gekend als 'toekomstig buitenlands adres'. Het adres was echter nog niet officieel bevestigd. Om het buitenlandse adres te officialiseren, dient het consulaat in het buitenland het nieuwe adres te bekrachtigen. Nadien volgt de aanpassing van het adres in het

¹ 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.

rijksregister en de automatische aanpassing van de bestanden bij de Vlaamse Belastingdienst.

Anderen klaagden over de informatie, vermeld op het aanslagbiljet. Zo zou het rekeningnummer van de Vlaamse Belastingdienst niet correct vermeld geweest zijn, wat niet klopte. Zo ging men niet akkoord met de wijziging van de vermelding van 'uiterste betaaldatum' in 'te betalen vóór'. Bij de vermelding 'uiterste betaaldatum' gaven burgers dikwijls pas op deze laatste dag opdracht tot betaling, waardoor het geld pas na enkele dagen werd ontvangen door de Vlaamse Belastingdienst. Omdat deze omschrijving voor verwarring en voor laattijdige betaling zorgde, heeft de Vlaamse Belastingdienst geopteerd voor de vermelding 'te betalen vóór'. Een betaling is namelijk slechts geldig uitgevoerd op het ogenblik dat de begunstigde in het bezit is van de betaling en er dus over kan beschikken.

Burgers waren ook ontevreden over de ontvangst van een aanslagbiljet voor een voertuig dat door de DIV op een foutieve nummerplaat werd ingeschreven. Deze fout werd door de DIV rechtgezet en doorgegeven aan de Vlaamse Belastingdienst waarna automatisch een rechtzetting van het aanslagbiljet volgde.

Een voorlaatste categorie klachten was afkomstig van burgers die aanslagbiljetten / herinneringen verkeersbelasting(en) ontvingen op naam van hun ex. In deze gevallen waren de partners feitelijk gescheiden. De invordering kan hier op naam van de ene of op naam van de andere partner lopen, al is het aan te bevelen om in eerste instantie in te vorderen bij de titularis van het voertuig.

Tenslotte klaagde één burger over de verhoging van de verkeersbelasting ten opzichte van het jaar voordien. De verhoging was 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.

✓ 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 vlaggenbrief is afgeleverd.

Burgers klaagden over het feit dat ze BIV moeten betalen, maar dit is wettelijk zo geregeld. Wanneer bijvoorbeeld een voertuig wordt overgedragen van vader op zoon of van een rechtspersoon op een natuurlijke persoon, is de BIV nogmaals verschuldigd omdat het een inschrijving betreft op een andere persoon.

De BIV is verschuldigd van zodra een voertuig wordt ingeschreven bij de DIV. Deze inschrijving geldt immers als onweerlegbaar vermoeden van het gebruik op de openbare weg. Er kan, in tegenstelling tot de verkeersbelasting, geen verrekening gebeuren van de BIV voor de niet verlopen maanden van de belastbare periode. De BIV blijft verschuldigd, ook al wordt het voertuig / de nummerplaat kort na inschrijving geschrapt uit de bestanden van de DIV. Klachten over het verschuldigd blijven van de BIV, terwijl het voertuig niet gebruikt zou zijn op de openbare weg, werden dan ook als ongegrond gekwalificeerd.

Andere burgers reageerden tegen de aanrekening van de BIV terwijl het een herinschrijving van het voertuig of een overdracht van het voertuig tussen (ex)echtgenoten betrof. De klachten werden bekeken in functie van de aangeleverde gegevens en grotendeels als ongegrond beschouwd. Uit het klachtenonderzoek bleek immers dat de administratie de herinschrijving / de overdracht niet kon afleiden uit de bestanden van de DIV. Deze klachten werden evenwel doorgegeven aan de Vlaamse Belastingdienst voor verder onderzoek.

Tot en met eind februari 2012 was het bedrag van de BIV afhankelijk van het aantal fiscale pk of het aantal kilowatt van het voertuig en werd de BIV berekend volgens in de wet vastgelegde (basis)tariefschalen.

Vanaf 1 maart 2012 is nieuwe regelgeving rond de BIV van kracht. De nieuwe vergroende BIV wordt berekend op basis van diverse milieukeurmerken van het voertuig waaronder CO₂-uitstoot, uitstoot fijn stof, brandstoftype en euronorm.

Veel burgers klaagden over het te betalen bedrag aan BIV:

- over de berekening van de BIV volgens de oude formule, terwijl de nieuwe BIV voordeliger zou zijn. De Vlaamse Belastingdienst dient zich voor de berekening van de BIV te baseren op de inschrijvingsdatum van het voertuig / de nummerplaat. Voor voertuigen ingeschreven vóór 1/3/2012 gold nog de oude BIV.

- over de aanrekening van de vergroende BIV, terwijl de oude BIV voordeliger zou zijn. Ook hier diende de administratie de BIV te berekenen volgens de wetgeving die van toepassing was op het moment van de inschrijving van het voertuig.

In het kader van de goedkeuringsprocedure in het Vlaams Parlement werden eind januari 2012 in de commissievergadering nog een aantal aanpassingen aan de berekeningsformule van de nieuwe vergroende BIV voorgesteld (meer rekening houdend met de uitstoot van fijn stof en stikstofoxiden).

Aangezien vele burgers rekenden op de berekeningswijze zoals eerder voorzien in het ontwerp van decreet, heeft de wetgever voor een korte overgangperiode gezorgd, gedurende twee maanden vanaf 1/3/2012 (datum inwerkingtreding decreet) tot en met 30/4/2012.

Tijdens deze overgangperiode bestonden bijgevolg twee berekeningsformules naast elkaar. Beide formules gebruikten dezelfde milieukeurmerken (CO₂-uitstoot, uitstoot fijn stof, brandstoftype, euronorm en aanwezigheid roetfilter) maar met verschillende waarden. De BIV werd berekend op de meest voordelige wijze voor de belastingplichtige tussen de oorspronkelijke formule uit het ontwerp van decreet en de aanpassingen hieraan.

Veel burgers meenden dat tijdens de overgangperiode zowel de oude als de nieuwe berekeningswijze van de BIV naast elkaar stonden en dat hiertussen een afweging werd gemaakt. Dit was echter niet het geval: de afweging gebeurde tussen 2 berekeningswijzen inzake (het deel voor) de vergroende BIV (beide formules dus op basis van milieukeurmerken, maar met verschillende waarden).

Voor nieuwe voertuigen ingeschreven vanaf maart 2012 geldt voor 100% de nieuwe vergroende BIV. De nieuwe vergroende BIV voor tweedehandswagens, ingeschreven op naam van een natuurlijke persoon, wordt echter gefaseerd ingevoerd. Dit houdt in dat voor inschrijvingen van een tweedehandswagen door een particulier in maart-december 2012 33% van de berekening verloopt volgens de nieuwe BIV op basis van de milieukeurmerken en 67% op basis van het aantal fiscale pk of het aantal kW (oude berekeningswijze op basis van het vermogen van het voertuig).

Sommige burgers gingen niet akkoord met de gefaseerde invoering voor een tweedehandswagen omdat voor hun tweedehands voertuig de nieuwe berekeningswijze voordeliger was dan de oude. Ook hier berekende de Vlaamse Belastingdienst de BIV op een correcte wijze (gefaseerd), volgens de wettelijke bepalingen terzake.

✓ Nog niet geschrapt.

De verkeersbelasting blijft verschuldigd zolang een voertuig / nummerplaat niet wordt geschrapt uit de bestanden van de DIV.

Indien de DIV een voertuig / nummerplaat schrappt, wordt dit doorgegeven aan de Vlaamse Belastingdienst waarna automatisch een verrekening gebeurt van het aanslagbiljet.

Deze klachten hadden betrekking op de ontvangst van aanslagbiljetten, herinneringen of laatste herinneringen van de verkeersbelasting, terwijl de voertuigen of nummerplaten niet meer werden gebruikt. In vele gevallen vermeldden de burgers dat de nummerplaat al zou zijn teruggestuurd naar de DIV of werd binnengebracht bij het verzekeringskantoor, de garage, ...

Uit onderzoek bleek dat de voertuigen / nummerplaten bij de DIV nog steeds actief geregistreerd stonden op naam van de verzoekers waardoor hun verkeersbelasting bleef doorlopen. We raadden deze burgers enerzijds aan om contact op te nemen met de DIV of met de Klachtenbalie van de FOD Mobiliteit en Vervoer over het uitblijven van de schrapping van het voertuig / nummerplaat en anderzijds om hun aanslagbiljet, herinnering of laatste herinnering toch te betalen vermits dit correct werd

opgesteld door de Vlaamse Belastingdienst.

✓ Laatste 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.

We verwijzen hier naar het puntje 'Herinnering' (pagina 20). Velen reageerden pas na ontvangst van de laatste herinnering. De klachten waren vergelijkbaar met de reacties na ontvangst van de herinnering.

✓ 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 er nog geen herinnering verstuurd.

Burgers klaagden over de ontvangst van een boete bij een controle op de openbare weg, terwijl ze geen aanslagbiljet zouden ontvangen hebben. 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, aanstellen gerechtsdeurwaarder) 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.

Sommige burgers moesten een boete betalen bij een controle op de openbare weg terwijl ze nog maar net de herinnering hadden ontvangen. Deze burgers klaagden dat er te veel tijd ligt tussen het versturen van het aanslagbiljet en de herinnering. Wettelijk gezien is er geen termijn bepaald waarbinnen de herinnering moet worden verstuurd en ook al staat de invorderingsprocedure los van de aangerekende boete, toch is het aan te bevelen om de termijn tussen het aanslagbiljet en de herinnering zo kort mogelijk te houden.

Tenslotte klaagden burgers over de ontvangst van een brief "kennisgeving van een overtreding/administratieve boete". In deze gevallen werd de Vlaamse Belastingdienst door de politie in kennis gesteld van een vastgestelde overtreding, namelijk het rijden met een wagen die niet in België is ingeschreven. Door de administratie werd terecht het voornemen bekend gemaakt om een boete aan te rekenen voor deze overtreding vermits niet voldaan bleek aan de uitzonderingen voor in het buitenland gehuurde wagens en voor mensen die als ambtenaar voor een internationale instelling of voor een buitenlandse werkgever werken.

✓ 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 niet was verstreken.

Burgers klaagden omdat ze niet akkoord waren met de beslissing van de Vlaamse Belastingdienst, maar deze beslissingen werden op een correcte wijze genomen, gebaseerd op de geldende procedures en wetgeving ter zake.

✓ Afbetalingsregeling.

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

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

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

✓ Ontheffingsbrief.

In geval van schrapping van een voertuig / nummerplaat wordt de verkeersbelasting terugbetaald voor de niet verlopen maanden van de belastbare periode vanaf de maand van schrapping. Enkel de volledig effectief gereden maanden moeten in principe betaald worden, met als ondergrens het wettelijk minimumbedrag aan verkeersbelasting.

Vele klachten handelden over foutieve informatie, vermeld in de ontheffingsbrief, nl. dat de burger nog verkeersbelasting moest betalen terwijl men wel degelijk al had betaald. In deze gevallen betaalde de burger ofwel te laat, ofwel op een foutief rekeningnummer (van de onroerende voorheffing in plaats van de verkeersbelastingen), ofwel met een foutieve mededeling waardoor de betaling niet automatisch kon worden verwerkt. De administratie verwerkte de betalingen binnen de maand na ontvangst, maar dit kon niet beletten dat ondertussen een ontheffingsbrief werd opgemaakt met informatie over het op dat moment nog openstaande bedrag. De ontheffingsbrief en de verwerking van de betaling hadden elkaar dus gekruist.

Anderen klaagden over de ontvangst van een ontheffingsbrief terwijl het voertuig / de nummerplaat niet werd geschrapt. Uit onderzoek bleek dat de DIV de nummerplaat inderdaad onterecht had geschrapt en nadien opnieuw had geactiveerd. Door de re-activatie van de nummerplaat werd de terugbetaling van het eerder ontheven bedrag automatisch geannuleerd door de Vlaamse Belastingdienst.

✓ Belastingportaal Vlaanderen + 1700.

- Sinds 1/3/2012 is nieuwe regeling omtrent de berekening van de BIV in voege getreden, de zgn. vergroening van de BIV.

De nieuwe vergroende BIV zou in eerste instantie in werking treden op 1/1/2012. Dit werd ook vermeld op de website Belastingportaal Vlaanderen, met de kanttekening dat de informatie een louter informatieve waarde had vermits de regelgeving nog door het Vlaams Parlement moest worden goedgekeurd. Nadat duidelijk werd dat de datum van inwerkingtreding niet zou worden gehaald, werd de informatie over de inwerkingtreding op de website Belastingportaal Vlaanderen onmiddellijk aangepast. Klachten van burgers die meenden dat de Vlaamse Belastingdienst foutieve informatie heeft verspreid over de datum van inwerkingtreding van de vergroende BIV waren bijgevolg ongegrond.

Via haar website heeft de Vlaamse Belastingdienst de burger steeds op de hoogte gebracht van de regelgeving, van de berekening van de nieuwe BIV via een simulatietool, van de mogelijke inwerkingtreding van de regelgeving en van de aanpassingen ervan. Het was dan ook geenszins de bedoeling de burger voor onaangename verrassingen te plaatsen, integendeel.

Toen er in januari 2012 nog aanpassingen aan de formule van de vergroende BIV werden doorgevoerd, werd de simulatietool tijdelijk offline gehaald om de nodige wijzigingen door te voeren. Burgers reageerden dat de simulatietool niet beschikbaar was, maar dit was slechts beperkt in de tijd en noodzakelijk om een correcte berekening te garanderen.

Vrij snel werd de simulator opnieuw online geplaatst, waarna burgers ten onrechte reageerden dat de berekening niet klopte. De simulatietool was wel degelijk aangepast aan de nieuwe berekeningsformules.

Met betrekking tot de simulatietool klaagde tenslotte een burger dat hij geen berekening kon uitvoeren omdat hij het chassisnummer niet kende. Het chassisnummer van het voertuig is echter geen verplicht veld. De burger kan zelf de gegevens over euronorm en dergelijke meer invoeren als hij niet over het chassisnummer beschikt.

- Sommige burgers wensten de Vlaamse Belastingdienst te contacteren via het contactformulier van het Belastingportaal Vlaanderen. Iemand reageerde omdat hij verplicht zijn eID-nummer moest invullen bij het versturen van het contactformulier, maar dit was niet het geval. Een andere burger klaagde dat er geen bijlagen konden worden toegevoegd aan het contactformulier, maar de Vlaamse Belastingdienst meldde hierover geen problemen. De burger werd dan ook aangeraden om het nogmaals te proberen.

- De laatste categorie klachten handelde over telefonische contacten met 1700 of met de Vlaamse Belastingdienst. Uit beluistering van de gesprekken met 1700 bleek dat de voorlichters de burgers correct te woord stonden. De gesprekken met de Vlaamse Belastingdienst worden niet opgenomen en kunnen dan ook niet worden beoordeeld.

✓ 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.

Vele burgers ontvingen een aanslagbiljet / herinnering van de 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 wordt stopgezet bij de Vlaamse Belastingdienst.

Eén burger klaagde over het uitblijven van een vignet als bewijs van betaling van de verkeersbelasting, maar het fiscaal kenteken werd afgeschafte als fysiek document. De controleurs gaan nu via elektronische weg na of de verkeersbelasting al dan niet werd betaald.

Een andere burger klaagde over het uitblijven van een aanslagbiljet verkeersbelasting, maar bij een niet-geautomatiseerd voertuig wordt de verkeersbelasting geïnd via het systeem van uitgestelde betaling, waardoor het aanslagbiljet pas in oktober van het lopende aanslagjaar wordt verstuurd.

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 rittenblad 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 rittenblad wenst aan te vragen, moet dit gebeuren vóór de start van het belastbaar tijdperk, dus vóór 1 januari van het aanslagjaar.

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

Uit onderzoek bleek dat bij de belastingplichtigen veel onduidelijkheid heerste over het tijdstip van aanvraag van een rittenblad, wat resulteerde in een laattijdige aanvraag. Hierdoor heeft de administratie beslist om uitzonderlijk een rittenblad te verlenen voor aanslagjaar 2012 indien de aanvraag gebeurde vóór 31/1/2012. In de loop van 2012 werd een wettelijk kader gecreëerd met betrekking tot het rittenblad. Vanaf aanslagjaar 2013 zullen geen uitzonderingen meer worden gemaakt.

✓ 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 begunstigde.

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 / de nieuwe Europese nummerplaat waardoor de verkeersbelasting en de BIV voor dit voertuig / deze nummerplaat zijn vrijgesteld. Hierdoor vervalt evenwel de vrijstelling voor het oude voertuig / de 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 nog een aanslag van de verkeersbelasting worden verzonden voor 1 maand verkeersbelasting.

Klachten over zo'n bijkomende aanslag waren ongegrond omdat wettelijk gezien slechts één voertuig per begunstigde kan worden vrijgesteld.

Andere burgers klaagden over het feit dat de vrijstelling van de verkeersbelasting niet langer wordt toegekend. Uit onderzoek van de Vlaamse Belastingdienst blijkt dat bepaalde personen door de FOD Financiën werden doorgegeven als gehandicapte persoon, terwijl deze niet als gehandicapt werden aangeleverd door de FOD Sociale Zekerheid. In dergelijk geval dient de belastingplichtige zijn handicap te bewijzen aan de hand van bepaalde attesten opdat de vrijstelling toch kan blijven worden toegekend.

Tenslotte klaagde een burger dat tijdens de behandeling van het bezwaarschrift door de Vlaamse Belastingdienst een attest van handicap werd opgevraagd, terwijl reeds documenten werden bezorgd. Dit attest was noodzakelijk om het bezwaar correct te kunnen beoordelen vermits de opgestuurde documenten niet voldoende waren om de vrijstelling te kunnen toekennen.

✓ 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).

Andere klachten handelden over het negatieve resultaat na onderzoek van de reacties op de brieven van de Vlaamse Belastingdienst. De belastingplichtigen hadden de gevraagde bewijsstukken echter niet bezorgd aan de administratie of de bewijsstukken waren niet voldoende om de bijkomende aanslag niet te vestigen.

Tenslotte reageerde een burger dat hij een aanslagbiljet verkeersbelastingen ontving, terwijl hij eerder een positief resultaat kreeg voor het niet-vestigen van een bijkomende aanslag. Het aanslagbiljet bleek het reguliere aanslagbiljet te zijn en niet de vermeende bijkomende aanslag.

✓ Verzendritme aanslagbiljetten.

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 pas als gegrond gekwalificeerd als de termijn tussen twee opeenvolgende aanslagbiljetten minstens anderhalf jaar bedraagt. Klachten over de korte toezending van aanslagbiljetten worden als ongegrond beschouwd als de norm van minstens zes maanden tussen twee opeenvolgende aanslagbiljetten niet is geschonden.

Sommigen waren ongerust omdat ze nog geen aanslagbiljet verkeersbelasting(en) hadden ontvangen terwijl de belastbare periode al was verstreken, maar het aanslagbiljet werd nadien wel degelijk rond het normale tijdstip verstuurd.

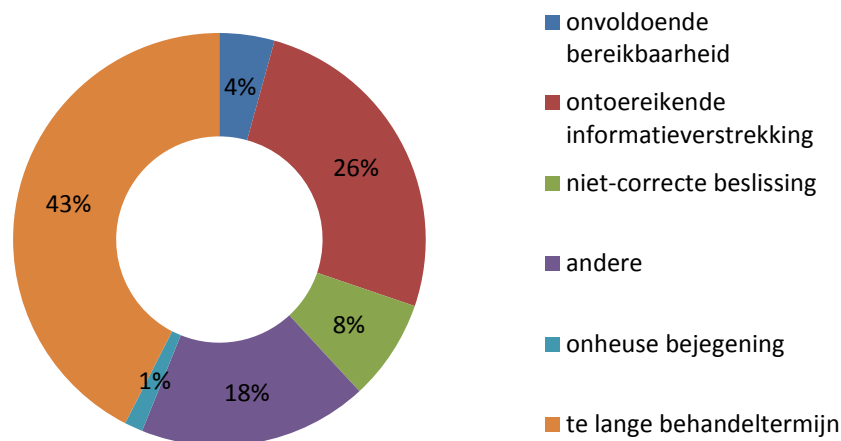
Anderen klaagden dat het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2011 iets vroeger werd verstuurd dan dat voor aanslagjaar 2010. Dit was het geval voor inschrijvingen en verlengingen van voertuigen in de maand november. In deze gevallen werd het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2010 later verstuurd ten gevolge de overname van de inning van de verkeersbelastingen, nl. pas in februari 2011. Het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2011 werd volgens het normale verzendschema verstuurd, meer bepaald eind december 2011.

Begin mei 2012 heeft de DIV een nieuw informaticasysteem in gebruik genomen, wat voor vertraging zorgde bij het inschrijven van voertuigen / nummerplaten. Hierdoor werd de Vlaamse Belastingdienst pas op een later tijdstip dan gewoonlijk op de hoogte gesteld van de inschrijving van deze voertuigen/ nummerplaten en dit had op zijn beurt tot gevolg dat de aanslagbiljetten met vertraging werden verstuurd.

Eén aanslagbiljet werd later verzonden omdat niet genoeg gegevens beschikbaar waren om het aanslagbiljet volgens het normale verzendschema te versturen.

(Deels) gegronde klachten (139):

verdeling klachten verkeersbelastingen volgens ombudsnormen



✓ **ombudsnorm 'te lange behandeltermijn': 59 klachten** (195 in 2011).

Deze groep klachten kan grotendeels worden onderverdeeld in 5 categorieën, nl. klachten over het uitblijven van een teruggave, klachten over de behandeltermijn van bezwaren, klachten over het verwerken van betalingen, klachten over het uitblijven van een antwoord op een e-mail, brief,... en klachten over het onregelmatig verzendritme van aanslagbiljetten.

1) **Het uitblijven van een teruggave verkeersbelasting: 31 klachten (159 in 2011).**

Deze groep kunnen we op zijn beurt opsplitsen in 4 categorieën:

1.1 Terugbetalingstermijn, vermeld op de ontheffingsbrief: 18 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 belastbare 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 termijn waarbinnen de terugbetaling gebeurt, bedraagt 2 maanden.

Deze klachten werden grotendeels afgehandeld in het eerste kwartaal van 2012 en hadden betrekking op ontheffingsbrieven van 2011 waarbij de teruggave niet gebeurde binnen de vooropgestelde 2 maanden.

Zo ontvingen we onder meer 5 klachten over de ontheffingsbrief van 23 september 2011 (teruggave pas in de loop van december 2011) en 6 klachten over de ontheffingsbrief van 28 november 2011 (teruggave pas in de loop van februari 2012).

Over de ontheffingsbrieven van 2012 registreerden we slechts 2 klachten. Het betrof klachten over ontheffingsbrieven, verstuurd in februari 2012 maar waarvan de teruggave niet gebeurde in april 2012. Begin april 2012 werd door de Vlaamse Belastingdienst een nieuw algemeen rekeningnummer in gebruik genomen. Het vorige rekeningnummer was er eentje van Belfius; het nieuwe van ING. Door deze omschakeling was het een tijd niet mogelijk om een teruggave uit te voeren op een buitenlands rekeningnummer. Deze 2 verzoekers hadden een Nederlandse rekening en kregen hun verkeersbelasting pas teruggestort in mei en in juni 2012.

1.2 Teruggave bij wijziging rekeningnummer: 5 klachten.

Deze klachten werden hoofdzakelijk geregistreerd eind 2011/begin 2012 en afgewerkt in de eerste helft van 2012.

In de ontheffingsbrieven van 4 april 2011 (3 klachten) 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.

Niet iedereen liet aan de Vlaamse Belastingdienst weten dat het rekeningnummer was gewijzigd waardoor het bedrag op een ondertussen onbestaand rekeningnummer werd gestort. De verwerking van de door de bank teruggestorte bedragen sleepte echter aan en de uiteindelijke terugbetaling op een correct rekeningnummer liet lang op zich wachten, niettegenstaande de juiste gegevens in tussentijd al geruime tijd gekend waren (bijvoorbeeld aan de hand van een ondertussen uitgevoerde betaling van een ander aanslagbiljet). Zo werd een teruggave naar aanleiding van de klacht pas effectief uitgevoerd op 8/3/2012, niettegenstaande het correcte rekeningnummer al van in mei 2011 gekend was via een andere betaling en niettegenstaande verzoeker hierover in november 2011 zelf contact opnam met de Vlaamse Belastingdienst. In het dossier 'BETA' werd toen niet opgemerkt dat er nog een teruggave diende te gebeuren.

Ook een snelle reactie, op 13 april 2011, op de ontheffingsbrief van 4 april 2011 werd niet tijdig verwerkt vermits de terugbetaling op de foutieve rekening al dateerde van 11 april 2011. De correcte terugbetaling gebeurde pas in november 2011.

We ontvingen ook 2 klachten over de ontheffingsbrief van 10 mei 2011, waar de teruggave gebeurde op een ondertussen afgesloten rekening. Verzoekers lieten na om hun nieuw rekeningnummer te melden, maar de verwerking van de bedragen sleepte aan niettegenstaande ook hier aan de hand van recentere betalingen het correcte rekeningnummer ondertussen gekend was. De effectieve teruggave gebeurde respectievelijk in december 2011 en in januari 2012.

1.3 Negatieve transitiedossiers: 4 klachten.

Deze klachten werden enkel geregistreerd eind 2011/begin 2012 en afgewerkt in de eerste maanden van 2012.

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 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 van belastingplichtigen met een rekeningnummer, zoals dat bij de FOD Financiën gekend was. Deze laatste lijst werd terugbetaald begin april 2011.

De klachten handelden over het uitblijven van een terugbetaling op een uitnodiging tot betaling, die in 2010 aan de FOD Financiën werd betaald. De nummerplaten werden geschraapt in september of oktober 2010. De gegevens over teruggave waren gekend vanaf begin 2011, maar de effectieve teruggave dateerde in het beste geval 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. De verwerking van dergelijke retours sleepte echter aan waardoor de gelden met maanden vertraging werden teruggestort op een juist rekeningnummer.

1.4 De mutatie DIV dossiers: 4 klachten.

Deze klachten werden geregistreerd eind 2011/begin 2012 en afgehandeld in januari en februari 2012.

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 kan pas effectief worden terugbetaald als een dossierbehandelaar het dossier heeft afgewerkt en het bedrag voor teruggave heeft klaargezet.

Deze 4 klachten hadden betrekking op belastingplichtigen die in november 2010 nog een UTB van de FOD Financiën hadden ontvangen en wiens nummerplaat nadien nog in 2010 werd geschrapt. 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. Na verwerking van de dossiers werd voornamelijk een ontheffingsbrief verstuurd, maar dikwijls maanden na de effectieve terugbetaling.

Bijvoorbeeld: Een belastingplichtige ontving op 6/11/2010 een UTB voor zijn oude nummerplaat. Deze nummerplaat werd geschrapt op 10/12/2010. Verzoeker betaalde aan de FOD Financiën enkel de verschuldigde 2 maanden verkeersbelasting. De schrapping was bij de Vlaamse Belastingdienst gekend vanaf eind januari 2011. Het mutatie DIV dossier van midden maart 2011 werd afgehandeld in april 2011. Desondanks ontving verzoeker op 8/7/2011 nog een aanslagbiljet voor de resterende 10 maanden verkeersbelasting. Op 13/1/2012 volgde een herinnering. De ontheffing werd pas effectief geboekt op 18/1/2012, één jaar nadat de nummerplaat werd geschrapt. Een schriftelijke afrekening (ontheffingsbrief) werd verstuurd op 4/5/2012.

2) Het uitblijven van de beslissing van de administratie met betrekking tot een ingediend bezwaarschrift: 11 klachten (13 klachten in 2011).

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 al deze klachten in een beslissing van de Vlaamse Belastingdienst. Deze beslissing werd gemiddeld pas ruim 10 maanden na de ontvangst van het bezwaarschrift verstuurd.

- 4 dossiers hadden betrekking op een bezwaarschrift tegen de belasting op de inverkeerstelling. Slechts in één geval dienden bewijsstukken te worden opgevraagd, wat pas gebeurde 8 maanden na ontvangst van het bezwaar. De overige 3 dossiers konden zonder extra informatie worden beslist omdat ze betrekking hadden op een overdracht van het voertuig tussen echtgenoten, op een herinschrijving van een voertuig en op de wijze waarop de BIV wordt berekend.

Bijvoorbeeld: De Vlaamse Belastingdienst ontving op 13/4/2011 een bezwaarschrift tegen de aangevraagde BIV omdat de oldtimer op verzoekers naam werd heringeschreven, onder een nieuwe Europese nummerplaat. Het bezwaar werd geregistreerd onder een ander aanslagbiljet waardoor de betwiste vordering niet werd geblokkeerd. Verzoeker ontving op 25/11/2011 dus nog een herinnering en op 5/4/2012 een laatste herinnering, waartegen hij eveneens telkens reageerde. Toch bleef de beslissing uit. De beslissing dateert naar aanleiding van de klacht van 13/4/2012.

- 4 dossiers hadden betrekking op een bezwaarschrift betreffende de DIV. Ook hier diende slechts in één geval bewijsstukken te worden opgevraagd, wat pas gebeurde 8,5 maanden na ontvangst van het bezwaar. De overige 3 dossiers konden zonder extra informatie worden beslist omdat ze betrekking hadden op een vraag over het uitblijven van een teruggave van de verkeersbelasting (negatieve transitiedossiers waarbij het bedrag reeds werd teruggestort begin april 2011 en een dossier in verband met een teruggave voor aanslagjaar 2009 omdat het voertuig toen in beslag werd genomen).

- Voorts waren er klachten over de behandeltermijn van bezwaarschriften betreffende een lichte vrachtauto en van een bezwaarschrift, overgemaakt door de FOD Financiën, tegen een aangerekende boete.

3) Laattijdige verwerking van betalingen: 10 klachten (11 klachten in 2011).

Bij de betaling van de verkeersbelastingen dient de burger het kohierartikelnummer als mededeling te vermelden. Deze betalingsreferte en het rekeningnummer staan duidelijk vermeld op het aanslagbiljet / overschrijvingsformulier en zijn noodzakelijk om de betaling automatisch te kunnen aanboeken op de vordering. Desondanks betalen sommige belastingplichtigen hun verkeersbelastingen zonder mededeling of zonder juiste betalingsreferte of op een ander rekeningnummer. De bedragen moeten dan manueel worden toegewezen aan de vordering in kwestie.

De norm wordt toegekend als de betaling niet wordt verwerkt (aangeboekt) binnen de maand na ontvangst van de betaling. Deze termijn was bij 5 klachten overschreden. De betaalde sommen werden pas na maanden geboekt op de openstaande vorderingen waardoor sommigen in tussentijd een herinnering ontvingen.

Bijvoorbeeld: Een belastingplichtige ontving zijn aanslagbiljet van de verkeersbelasting voor het aanslagjaar 2011 op 26/5/2011. Hij betaalde zijn aanslag aan de Vlaamse Belastingdienst op 10/6/2011 met vermelding van het kohierartikelnummer en van de nummerplaat, maar stortte het bedrag op een oude rekening van het kijk- en luistergeld en dus niet op de rekening van de verkeersbelastingen. De verwerking van deze betaling sleepte aan. Op 13/1/2012 werd een herinnering gestuurd en op 8/2/2012 ontving de belastingplichtige een ontheffingsbrief naar aanleiding van de schrapping van de nummerplaat, met vermelding van het nog verschuldigde bedrag. Verzoeker diende begin maart 2012 klacht in met de vraag wat was misgelopen bij de betaling. Op datum van de klacht was de betaling nog niet aangeboekt op de openstaande vordering. Dit gebeurde naar aanleiding van de klacht en het te veel betaalde bedrag (n.a.v. de schrapping van de nummerplaat) werd terugbetaald op 8/3/2012.

Sommige burgers stortten per vergissing een bedrag op het rekeningnummer van de Vlaamse Belastingdienst, terwijl dit bedrag niet voor de verkeersbelastingen was bestemd. Anderen betaalden de verkeersbelastingen tweemaal.

De klachtendienst hanteert als norm de teruggave van onterechte of dubbele betalingen binnen de maand na ontvangst van de betaling. Deze termijn was bij 5 klachten overschreden: de bedragen werden teruggestort na 1,5 maand tot 3 maanden.

4) Burgers die geen antwoord ontvangen op een e-mail, op een brief, ... : 5 klachten (12 klachten in 2011).

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

- Contacten over betalingen/uitblijven terugbetaling worden geregistreerd als dossiers van het type 'BETA'.

Voor 4 klachten sleepte de behandeling van het BETA-dossier aan. Zo werd een e-mail van 3/11/2011 door de Vlaamse Belastingdienst pas beantwoord op 31/5/2012, nadat hiervoor begin mei 2012 informatie werd opgevraagd aan de FOD Financiën.

- Vragen naar kwijtschelding van nalatigheidsinterest worden geregistreerd als dossiers van het type 'INTRKOST'.

Voor 1 dossier sleepte de behandeling van het INTRKOST-dossier aan: verzoekers fax van 20/11/2011 en zijn brieven van 19/12/2011 en van 4/1/2012 werden naar aanleiding van de klacht beantwoord op 31/1/2012.

5) Het onregelmatig verzendritme van aanslagbiljetten van de verkeersbelastingen: 2 klachten.

Het gaat om burgers die meerdere aanslagbiljetten op korte tijd in de bus hebben gekregen.

De ombudsnorm wordt toegekend als de burger binnen een periode van zes maanden meer dan één aanslagbiljet van de verkeersbelastingen ontvangt, voor hetzelfde voertuig/nummerplaat, maar voor een verschillend aanslagjaar.

In het ene geval ontving de burger 2 aanslagbiljetten op 1 maand tijd, voor de aanslagjaren 2011 en 2012. In het andere geval werd begin oktober 2011 het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2011 verstuurd en 2 maanden later dat voor aanslagjaar 2010.

✓ ombudsnorm '**ontoereikende informatieverstrekking**': 36 klachten (75 in 2011).

Deze klachten kunnen worden onderverdeeld in 5 groepen:

1) Klachten over de briefwisseling: 12 klachten.

- Sommige klachten handelden over foutieve informatie in de brief van de Vlaamse Belastingdienst:

* Naar aanleiding van een vraag van een belastingplichtige over het uitblijven van een herziening van zijn verkeersbelasting na schrapping van de nummerplaat, kreeg de burger schriftelijk informatie over de ontheffing van de verkeersbelasting in functie van de niet verstreken maanden van de belastbare periode en dat de minimumbelasting van toepassing was, terwijl het de forfaitaire verkeersbelasting voor een oldtimer betrof, die ondeelbaar is. Ook per e-mail werd nadien nogmaals bevestigd dat verzoeker het minimumbedrag verschuldigd was in plaats van de forfaitaire belasting.

* Verzoekster stuurde een bewijs van betaling van een oude UTB, aanslagjaar 2010, naar aanleiding van de ontvangst van een betalingsherinnering. Ze kreeg via brief het antwoord dat de betaling door de FOD Financiën niet was doorgegeven aan de Vlaamse Belastingdienst en dat ze bijgevolg zelf de FOD Financiën diende te contacteren. Er werd door de dossierbehandelaar niet opgemerkt dat het om de invordering ging van wat de Vlaamse Belastingdienst eerder ten onrechte had teruggestort. Naar aanleiding van de klacht heeft de Vlaamse Belastingdienst de kosten kwijtgescholden vanaf het moment dat verzoekster initieel bij de administratie reageerde.

- Sommige klachten handelden over het ontbreken van briefwisseling, meer bepaald in geval het bedrag dat werd ontheven naar aanleiding van een schrapping van een nummerplaat niet werd terugbetaald, maar aangezuiverd op een openstaande schuld. In de ontheffingsbrief werd vermeld dat de belastingplichtige via een aparte brief zou worden verwittigd indien tot aanzuivering wordt overgegaan. Een aparte brief werd echter niet verstuurd. Dit was ook niet het geval bij een aanwending van een per vergissing dubbel gestort bedrag.

- In één geval werden de brieven met een vraag naar de stand van zaken m.b.t. een bezwaardossier bij een bestaand dossier gevoegd, zonder dat een antwoord werd verstuurd.

Verzoeker deed navraag in maart 2011, in mei 2011 en in januari 2012. De brieven werden bij een PV-douane dossier gevoegd. Pas nadat een volgende reactie in april 2012 apart werd geregistreerd als een bezwaar tegen het eurovignet, ontving verzoeker een ontvangstmelding en in juli 2012 een antwoord.

- 2 klachten handelden over de ontvangst van een ontheffingsbrief.

* In het ene geval bleef na schrapping van de nummerplaat de minimumbelasting verschuldigd, zowel voor de verkeersbelasting (33,43 euro) als voor de aanvullende verkeersbelasting (23,16 euro). Op de brief stond het volgende vermeld: "Bij de berekening van de verschuldigde belasting werd de minimumbelasting van 23,16 EUR aangerekend in toepassing van artikel 10 §2, KB/WIB92. Volgens onze gegevens had u de verschuldigde verkeersbelasting nog niet betaald. Daarom blijft u nog een saldo verschuldigd van 56,59 EUR". Het was voor de burger niet echt duidelijk dat die 23,16 euro betrekking had op het minimum voor de aanvullende verkeersbelasting en dat het resterende bedrag van 33,43 euro eveneens een minimumbelasting betreft, maar dan voor de verkeersbelasting.

* In het andere geval ontving verzoekster op 4/5/2012 een ontheffingsbrief met vermelding van een tegoed van 1181,63 euro, maar dit geld werd niet terugbetaald. Ze ontving deze brief naar aanleiding van de inwilliging van een bezwaar in januari 2012, terwijl het teveel betaalde eveneens in januari reeds werd teruggestort door de administratie. Het feit dat ze nu volgens de brief nog geld zou terugkrijgen was niet correct, want het bedrag werd reeds eerder teruggestort.

- Voorts waren er klachten over het feit dat men volgens de brief van de administratie via e-mail een gewijzigd rekeningnummer kon doorgeven, maar dat op de brief nergens een e-mailadres werd vermeld; over het feit dat bij een teruggave aan een notaris niet steeds de naam van de belastingplichtige wordt vermeld; over een door de Vlaamse Belastingdienst verstuurd fax waarin een foutieve datum en een foutieve nummerplaat werd vermeld; over een verschuldigde boete op een niet – betaalde boete voor aanslagjaar 2009, wat niet bleek uit het PV.

2) Klachten over de folder, die bij het aanslagbiljet verkeersbelastingen werd gevoegd: 9 klachten.

Eind 2011 hanteerde de Vlaamse Belastingdienst nog verschillende rekeningnummers voor elke belasting die de dienst int.

De administratie stuurde op 26/12/2011 aanslagbiljetten de deur uit m.b.t. de verkeersbelastingen voor personenwagens (geautomatiseerde voertuigen). Op het overschrijvingsformulier stond correct het rekeningnummer vermeld voor de betaling van de verkeersbelastingen voor geautomatiseerde voertuigen.

Bij deze aanslagbiljetten werd echter een foutieve folder gevoegd, nl. een folder met uitleg over de niet-geautomatiseerde voertuigen. Hierin werd expliciet verwezen naar het rekeningnummer waarop de belasting diende te worden betaald, nl. op het rekeningnummer van de verkeersbelasting voor niet-geautomatiseerde voertuigen.

Deze rekeningnummers stemden niet overeen, wat voor verwarring en begin 2012 voor klachten zorgde. De burger vroeg zich af op welke rekening men nu moest betalen. Enkel het rekeningnummer, vermeld op overschrijvingsformulier van het aanslagbiljet was correct.

3) Klachten over de telefonische informatieverstrekking: 8 klachten.

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

Op één klacht na hadden al deze klachten betrekking op informatie, gegeven door 1700, of op een foutieve handeling door een voorlichter van 1700:

Telefonisch werd soms foutieve informatie meegedeeld, terwijl een script voorhanden was, bijvoorbeeld over de nieuwe tarieven inzake de belasting op de inverkeerstelling voor tweedehandswagens. Een andere verzoeker contacteerde 1700 verschillende malen over de verschuldigde BIV bij de aankoop van zijn nieuwe wagen. Hij kreeg telkens een verschillend bedrag te horen, terwijl de voorlichters in principe zelf geen berekening mogen uitvoeren, maar dienen te verwijzen naar de simulatietool op de website.

Andere foutieve informatie was te wijten aan een onduidelijk script, zoals een vraag naar de openingsuren van de loketten op 23/12/2011 waarbij verzoekster in de namiddag voor gesloten deuren stond ondanks de belofte dat het loket open zou zijn. Of een voorlichter die ervan uitging dat voor een kampeerwagen de forfaitaire verkeersbelasting verschuldigd zou zijn en meldde dat de verkeersbelasting bij de schrapping van de nummerplaat niet werd ontheven in functie van de niet-verstreken maanden van de belastbare periode.

Als de vraag te specifiek is, kan de burger door de voorlichter worden doorgeschakeld met een medewerker van de Vlaamse Belastingdienst. Afhankelijk van het aantal telefonische oproepen is een doorschakeling niet altijd mogelijk. In dat geval wordt de vraag geëscaleerd naar de Vlaamse Belastingdienst en krijgt de burger de belofte dat een medewerker van de Vlaamse Belastingdienst hem binnen de 5 werkdagen zal contacteren met het antwoord op de vraag.

In één geval werd de burger echter niet gecontacteerd, niettegenstaande de termijn van 5 werkdagen al geruime tijd was verstreken. De dossierbehandelaar trachtte de burger telefonisch te bereiken, maar het door 1700 opgegeven nummer bleek niet correct te zijn, terwijl de burger dit wel correct had doorgegeven.

In een ander geval gebeurde een foutieve koppeling van gegevens door de voorlichter en werden de contactgegevens van een naamgenote gelinkt aan de beller. Gevolg hiervan was dat door de Vlaamse Belastingdienst een e-mail werd gestuurd aan de verkeerde persoon, om haar aan te manen haar verkeersbelasting te betalen, terwijl zijzelf niet over een voertuig beschikt. Naar aanleiding van de klacht werd de 'juiste' mevrouw aangesproken en werden excuses gemaald aan de naamgenote.

- De ene klacht over een telefonisch contact met de Vlaamse Belastingdienst handelde over een

doorschakeling tussen 1700 en de administratie te Brugge waarbij in november 2011 door een medewerker van de Vlaamse Belastingdienst werd gemeld dat het rittenblad voor vrachtwagens zou zijn afgeschaft, wat niet het geval is. Toen verzoekster in maart 2012 opnieuw contact opnam omdat ze ongerust was over het uitblijven van een aanslagbiljet, kreeg ze te horen dat er voor vrachtwagens niets was veranderd, maar dat ze nu te laat was om een rittenblad voor aanslagjaar 2012 aan te vragen. Naar aanleiding van de klacht besliste de Vlaamse Belastingdienst om vooralsnog een rittenblad te verlenen.

4) Klachten over de informatie via e-mail: 4 klachten.

* Een burger kreeg foutieve informatie over de teruggave van de verkeersbelasting, nl. dat dit nog moest gebeuren terwijl de terugbetaling reeds een half jaar eerder door de Vlaamse Belastingdienst werd uitgevoerd.

* Een burger ontving op zijn vraag over de verkeersbelasting voor zijn verkochte caravan het antwoord dat hij een ontheffingsbrief zou krijgen van zodra de nummerplaat wordt geschrapt. Deze uitleg is prima voor wat betreft de geautomatiseerde voertuigen, maar niet voor een caravan (niet-geautomatiseerd voertuig). Verzoeker reageerde hierop dat hij de nummerplaat niet kon laten schrappen omdat zijn caravan geen aparte nummerplaat had, maar hierop werd niet meer geantwoord door de dossierbehandelaar.

* De Vlaamse Belastingdienst stortte in april 2011 ten onrechte een bedrag op verzoekers rekening en vorderde dit terug via een aanslagbiljet en een herinnering. Op zijn bericht werd via e-mail geantwoord dat hij ten onrechte de herinnering had ontvangen en dat er geen schuld meer was voor deze vordering. Deze informatie was onjuist, want verzoeker moest wel degelijk het onterecht gestorte bedrag terugbetalen.

* In een laatste geval mailde verzoeker op 28/2/2012 een vraag door aan 1700. Die liet hem op 29/2/2012 weten dat de vraag werd doorgestuurd naar de Vlaamse overheid en dat hij in principe binnen de 5 werkdagen een antwoord zou krijgen. De escalatie werd beantwoord op 1/3/2012, maar het antwoord werd via reply naar 1700 gestuurd in plaats van naar verzoeker. Op 10/3/2012 contacteerde verzoeker nogmaals 1700 met de melding dat hij nog geen antwoord had gekregen. 1700 vroeg aan de Vlaamse Belastingdienst om dit na te kijken, maar dit dossier werd zonder gevolg afgesloten omdat de vraag niet duidelijk zou zijn, niettegenstaande de initiële vraag bij de escalatie was gevoegd. Naar aanleiding van de klacht werd verzoeker telefonisch en per brief geïnformeerd op 11/5/2012.

5) Klachten over het uitblijven van een reactie op een ingediend bezwaarschrift: 3 klachten.

De Vlaamse Belastingdienst verstuurt in principe onmiddellijk een ontvangstmelding na registratie van een bezwaarschrift. De ontvangstmelding bleef soms uit bij dossiers waarin de burger de vrijstelling van de verkeersbelasting vroeg voor een gehandicapte persoon.

✓ **ombudsnorm 'andere': 25 klachten** (67 in 2011).

- Het merendeel van deze klachten had te maken met de problematiek rond de afwijkende verzendadressen (15 klachten).

In het verleden werd tijdens de a priori controle van de aanslagbiljetten onroerende voorheffing 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, de herinnering, ... voor deze belastingplichtigen ten onrechte verstuurd naar de ondertussen ex-partner.

Bijvoorbeeld: Verzoekster ontving via een afwijkend verzendadres allerhande documenten die betrekking hadden op de voertuigen van haar ex-man (aanslagbiljetten, ontheffingsbrieven, herinneringen, een brief met de vraag naar het rekeningnummer voor de teruggave van de verkeersbelasting). Op een bepaald moment nam ze telefonisch contact op omdat ze zelf geen wagen bezit. De Vlaamse Belastingdienst vroeg haar via e-mail naar kopieën van de aanslagbiljetten omdat men hierover niets terugvond in de bestanden, terwijl toen reeds drie aanslagbiljetten aan verzoekster werden toegestuurd. Later escaleerde 1700 een vraag van de ex-man (belastingplichtige) waarom zijn aanslagbiljetten niet toekomen op zijn adres. Hierop antwoordde de Vlaamse Belastingdienst via e-mail dat zijn aanslagbiljetten naar zijn officiële adres werden gezonden, wat niet klopt omdat zijn ex-vrouw deze kreeg toegestuurd, en dat hij zich bij een verhuis maar bij de dienst bevolking van de nieuwe woonplaats moest aanmelden. Naar aanleiding van de klacht werden nieuwe aanslagbiljetten naar de juiste persoon en naar het juiste adres gestuurd en kreeg verzoekster een brief dat ze de aanslagbiljetten ten onrechte heeft gekregen.

Eén afwijkend verzendadres bleek ingesteld naar aanleiding van de verhuis van de belastingplichtige naar Aruba. In februari 2012 meldde hij aan de Vlaamse Belastingdienst dat hij nu in Antwerpen woont. Dit dossier werd echter zonder gevolg (zonder verwijdering van het afwijkend verzendadres in Aruba) gesloten. Naar aanleiding van de klacht werd de nodige aanpassing gedaan en een brief hierover naar verzoeker gestuurd.

- Drie klachten handelden over het feit dat verzoekers bij de Vlaamse Belastingdienst reageerden na ontvangst van een aanslagbiljet of een herinnering, maar dat zij vooralsnog een herinnering of een laatste herinnering ontvingen en geen antwoord op hun reactie. In deze gevallen werd tekens een dossier aangemaakt, maar werd de verdere invordering niet geblokkeerd waardoor nog herinneringen en dergelijke werden verstuurd.

- Twee klachten hadden betrekking op een foutieve vermelding van het busnummer op het aanslagbiljet verkeersbelastingen. Dit bleek in beide gevallen te wijten aan een technisch probleem, waarvoor door de Vlaamse Belastingdienst naar een oplossing wordt gezocht.

Bijvoorbeeld: Verzoeker ontving zijn aanslagbiljet op het huisnummer 38 / 31 in plaats van op het nr. 38 bus 3.01. Volgens het rijksregister woont de belastingplichtige effectief op het nr. 38, bus 3.01. Door een technisch probleem wordt het busnummer 3.01 echter omgezet in het busnummer 31, wat problemen oplevert bij de bedeling van de post.

- Eén klacht was afkomstig van een verzoekster die per aangetekend schrijven een ontvangstmelding van een bezwaarschrift kreeg toegestuurd, terwijl ze geen bezwaar had ingediend. Het artikelnummer van verzoeksters aanslagbiljet van de verkeersbelastingen bleek hetzelfde te zijn als dat van een aanslagbiljet van een leegstandsheffing bedrijfsruimten, waartegen de belastingplichtige een bezwaar had ingediend. Na deze vaststelling gebeurde echter geen rechtzetting, ook niet na een telefonisch contact tussen verzoekster en de Vlaamse Belastingdienst. Naar aanleiding van de klacht werd een ontvangstmelding verstuurd naar de juiste bezwaarindienster en een brief met informatie naar verzoekster.

- Eén klacht handelde over de onmogelijkheid om een online bezwaarschrift in te dienen, niettegenstaande deze mogelijkheid vermeld stond op het aanslagbiljet. Het was op dat moment inderdaad niet mogelijk om een elektronisch bezwaar in te dienen.

- Eén klacht handelde over de betaling van een aanslagbiljet verkeersbelastingen zonder betalingsreferte waarna deze betaling op een foutieve vordering (van een andere belastingplichtige) werd geboekt en verzoekster ondanks haar betaling nog een herinnering en laatste herinnering kreeg toegestuurd. Naar aanleiding van de klacht werd de betaling aangeboekt op de juiste vordering.

- Eén klacht handelde over een dossier bij de Vlaamse Belastingdienst dat was aangemaakt naar aanleiding van de onterechte schrapping van een nummerplaat door de DIV. Ten gevolge deze schrapping werd de verkeersbelasting automatisch herzien, een ontheffingsbrief werd verstuurd en er volgde een teruggave van de verkeersbelasting. Normaal gezien wordt via het dossier een navordering gestuurd waarbij een nieuwe betaaltermijn wordt toegekend, maar verzoekster ontving een herinnering voor de onmiddellijke betaling van het teruggestorte bedrag.

- Eén klacht tenslotte was afkomstig van een persoon die aanslagbiljetten, herinneringen en laatste herinneringen ontving voor de betaling van de verkeersbelastingen -aanslagjaren 2011 en 2012- voor een voertuig op naam van een persoon die vóór hem zijn woning huurde (oude bewoner versus nieuwe

bewoner). De belastingplichtige bleek te zijn afgevoerd van ambtswege, maar de betalingsdocumenten werden naar het laatst gekende adres gestuurd en kwamen zo terecht bij verzoeker. Verzoeker stuurde de documenten steeds terug, er werden dossiers aangemaakt, maar door het ontbreken van een welbepaalde programmatie bleef verzoeker toch volgende aanmaningen ontvangen. De opdracht tot programmatie werd gegeven en de verdere invordering werd geblokkeerd in afwachting van de aanpassing.

✓ **ombudsnorm 'niet-correcte beslissing': 11 klachten** (10 in 2011).

- 3 klachten hadden betrekking op de behandeling van een bezwaarschrift tegen de BIV:

* In het ene geval betrof het een overdracht van het voertuig tussen echtgenoten in echtscheiding. Verzoeker diende bezwaar in nadat de bezwaartermijn was verstreken en het bezwaar werd laattijdig verklaard. In dergelijke gevallen wordt echter in principe automatisch ambtshalve ontheffing verleend omdat deze gegevens door de DIV zouden moeten worden aangeleverd. Naar aanleiding van de klacht werd dan ook ontheffing verleend.

* In het tweede geval kreeg verzoeker de BIV aangerekend, niettegenstaande het een herinschrijving van het voertuig op zijn naam betrof. Zijn bezwaarschrift werd tot tweemaal toe afgewezen, terwijl het nodige bewijs aan de hand van een oude uitnodiging tot betaling van de FOD Financiën reeds was geleverd bij de Vlaamse Belastingdienst. Naar aanleiding van de klacht werd ook hier ontheffing verleend.

* In het derde geval ontving verzoeker een aanslagbiljet voor zijn voertuig waarop naast de verkeersbelasting ook de BIV werd aangerekend. Het voertuig betrof een lichte vrachtauto die in functie van een verkoop nadien werd omgebouwd tot een personenwagen. Vermits voor de BIV dient te worden gekeken naar de toestand op het moment van inschrijving, was de BIV hier niet verschuldigd. Het bezwaar werd in eerste instantie afgewezen; na de klacht ingewilligd.

- 2 klachten hadden betrekking op de behandeling van een bezwaarschrift waarin de vrijstelling van de verkeersbelastingen wegens handicap werd gevraagd:

* Verzoekster vroeg in januari 2011 de vrijstelling wegens handicap voor de uitnodiging tot betaling die ze in 2010 volledig had betaald aan de FOD Financiën. In november 2011 werd haar bezwaar ingewilligd en verzoekster werd voor het aanslagjaar 2010 vrijgesteld van één maand verkeersbelasting. Ze kreeg dit bedrag teruggestort begin december 2011. Desalniettemin ontving ze op 21/12/2011 nog een aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2010, voor de resterende 11 maanden, terwijl ze dit bedrag al ruim een jaar eerder had betaald. Dit aanslagbiljet werd later volledig in ontheffing gezet.

* Verzoeker vroeg op 8/9/2011 de vrijstelling wegens handicap. Hij ontving op 25/11/2011 een brief betreffende 'reactie op een administratieve beslissing' waarin werd verwezen naar zijn 'reactie' van 8/9/2011 op een eerder genomen beslissing en naar het feit dat geen ambtshalve ontheffing kon worden verleend. Dit terwijl zijn brief van 8/9/2011 het oorspronkelijke bezwaar was en er nog geen beslissing was genomen. Verzoeker kon uit de brief van de Vlaamse Belastingdienst niet opmaken waarom zijn bezwaarschrift niet zou zijn aanvaard. De beslissing volgde naar aanleiding van de klacht in februari 2012.

- 2 klachten hadden betrekking op de typering van de brieven:

* In het ene geval reageerde een verzoeker op een herinnering voor de betaling van de verkeersbelasting omdat de nummerplaat ondertussen was geschrapt. Zijn brief werd getypeerd en behandeld als was het een aanvraag tot afbetaling en hij kreeg een weigering van zijn zogenaamde aanvraag tot afbetaling toegestuurd.

* In het andere geval ontving verzoeker een brief over zijn vermeende 'kennisgeving van schrapping/vervanging van nummerplaat'. Hij zou aan de Vlaamse Belastingdienst gemeld hebben dat zijn nummerplaat GFC241 zou zijn geschrapt, wat niet het geval was. Een andere belastingplichtige had de schrapping gemeld van zijn nummerplaat GFC421, wat foutief werd gekoppeld aan verzoekers nummerplaat.

- Een aanvraag tot teruggave van het eurovignet wegens een periode van inactiviteit van het voertuig

werd in eerste instantie afgewezen omdat deze aanvraag laattijdig werd ingediend. Op het moment dat we de klacht ontvingen, was de richtlijn hieromtrent gewijzigd waardoor het eurovignet vooralsnog kon worden herzien.

- Eén klacht handelde over de vermeende invoer van een voertuig in april 2010, waarvoor verzoekster in februari 2012 een brief 'kennisgeving van ambtshalve aanslag' kreeg toegestuurd. Ze reageerde tegen deze brief, maar haar argumenten werden niet aanvaard en ze ontving 2 aanslagbiljetten. Naar aanleiding van de klacht werd haar bewijsvoering opnieuw bekeken, wat resulteerde in een ontheffing van de ambtshalve aanslagen.

- Eén klacht handelde over de ontvangst van een ontheffingsbrief op 29 maart 2011 naar aanleiding van de schrapping van de nummerplaat, terwijl de nummerplaat niet bleek te zijn geschrapt door de DIV. Vermits de verkeersbelasting n.a.v. de ontheffing reeds volledig was terugbetaald, heeft de Vlaamse Belastingdienst hiervoor nadien een nieuw aanslagbiljet verstuurd.

- Een laatste klacht handelde tenslotte over het rittenblad voor kampeerwagens voor natuurlijke personen waarbij door de Vlaamse Belastingdienst eerst een aanslagbiljet werd verstuurd, nadien een ontheffingsbrief voor deze belastbare periode en vervolgens toch opnieuw een aanslagbiljet voor dezelfde belastbare periode. Verzoeker diende bezwaar in omdat de verkeersbelasting voor dezelfde belastbare periode al was ontheven. Zijn bezwaarschrift werd eerst afgewezen maar na bemiddeling werd ambtshalve ontheffing verleend.

✓ **ombudsnorm 'onvoldoende bereikbaarheid': 6 klachten** (8 in 2011).

- Deze klachten hadden aan de ene kant betrekking op de telefonische bereikbaarheid van 1700: eind februari 2012 bleek het bijzonder druk te zijn bij 1700 en ook eind augustus was het problematisch om een voorlichter aan de lijn te krijgen.

- Sommige burgers slaagden er voorts niet in om een contactformulier te versturen. Men kreeg de opmerking 'Gelieve een geldige nummerplaat op te geven', terwijl de nummerplaat steeds correct werd ingegeven. De nummerplaat telde in deze gevallen echter slechts 5 karakters en dit formaat werd niet aanvaard waardoor het contactformulier niet kon worden verzonden. We signaleerden deze problematiek voor een aanpassing van het formulier.

✓ **ombudsnorm 'onheuse bejegening': 2 klachten** (één in 2011).

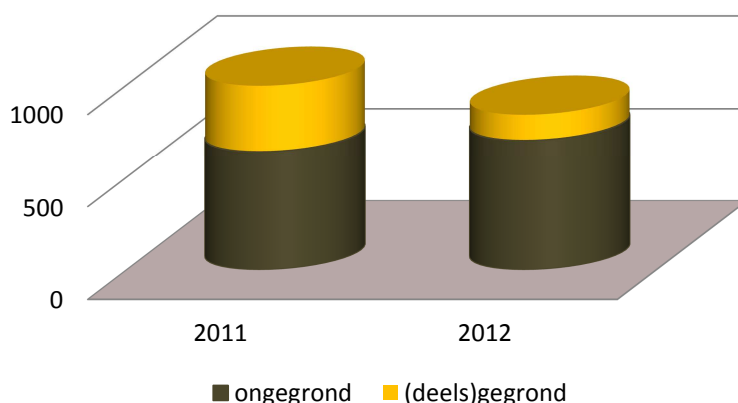
De klachtendienst kende deze ombudsnorm enerzijds toe naar aanleiding van een telefonisch contact tussen de klager en 1700 en anderzijds naar aanleiding van een contact tussen de klager en een loketmedewerker van de Vlaamse Belastingdienst.

- Om de kwaliteit van de contacten op te volgen, kunnen de gesprekken van de voorlichters van 1700 worden opgenomen. Verzoekster belde op 26/12/2011 naar 1700 met een vraag over haar aanslagbiljet van de verkeersbelastingen en werd zeer onvriendelijk behandeld. We bezorgden de klacht aan de kwaliteitsverantwoordelijken van 1700 die het gesprek terugvonden en beluisterden. Hieruit bleek dat de beller door de voorlichter op een zeer klantvriendelijke wijze te woord werd gestaan.

- Verzoekster ontving van de Vlaamse Belastingdienst een brief dat ze haar rittenblad mocht afhalen in een loket van de Vlaamse Belastingdienst, op vertoon van de brief. Ze bood zich aan bij het loket te Brugge, maar de loketmedewerker weigerde het rittenblad af te leveren zeggend omdat verzoekster het inschrijvingsbewijs van het voertuig niet op zak had. Ze kwam twee dagen later terug en kreeg het rittenblad van dezelfde persoon overhandigd zonder dat ze het inschrijvingsbewijs moest voorleggen, wat in principe ook niet noodzakelijk was. Verzoekster moest zich bijgevolg onnodig een tweede maal vrijmaken en aanbieden aan het loket om haar rittenblad te bekomen.

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid tussen 2011, het jaar van overname van de inning van de Vlaamse Belastingdienst, en 2012:

verhouding ongegronde - (deels) gegronde klachten verkeersbelastingen



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

Het aantal (deels) gegronde klachten daalde sterk, zowel numeriek als procentueel: in 2012 werd in 16,57% van de ontvankelijke klachten over de verkeersbelastingen een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 35,78% in 2011.

6.2 Onroerende voorheffing

- In 2012 heeft de Vlaamse Belastingdienst 2.815.217 aanslagbiljetten onroerende voorheffing verstuurd. Hiervan had 95,7% betrekking op het aanslagjaar 2012. De Vlaamse Belastingdienst verstuurde in 2012 ook aanslagbiljetten voor vorige aanslagjaren: 3,4% van de verstuurde aanslagen handelde over het aanslagjaar 2011 en 0,5% over het aanslagjaar 2010.

De aanslagbiljetten voor 2012 werden grotendeels verstuurd in de periode van mei tot september 2012.

De administratie verstuurde ook 224.518 herinneringen en 83.687 aangetekende herinneringen.

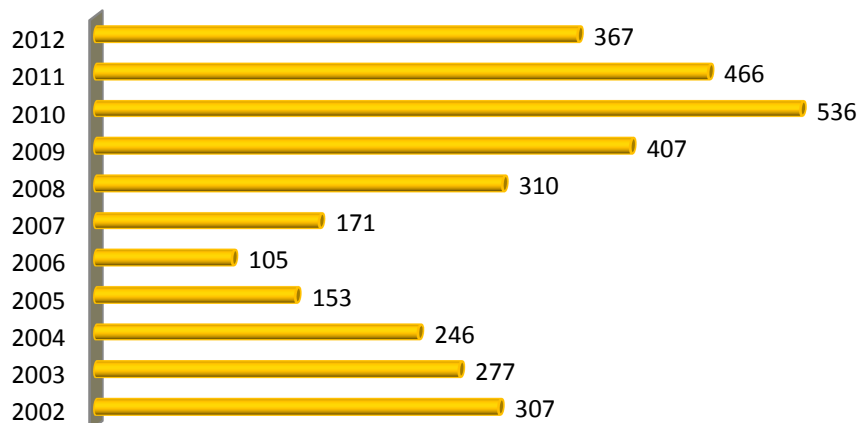
Het aantal ingediende bezwaren bedroeg 13.703.

De Vlaamse Belastingdienst handelde in 2012 20.195 bezwaren (het aantal van de types, opgenomen in het cijfer van de beheersovereenkomst) af.

- Op het einde van het werkjaar 2011 stonden nog 46 klachten over de onroerende voorheffing open, die werden afgesloten in 2012.

De klachtendienst ontving in 2012 367 klachten. Sedert het recordaantal klachten over de onroerende voorheffing in 2010 (vnl. over de korte opeenvolgende toezending van de aanslagbiljetten) is een dalende tendens waarneembaar; zie onderstaande grafiek:

evolutie aantal ingediende klachten onroerende voorheffing



Op het einde van het werkjaar 2012 stonden nog 22 klachten open.

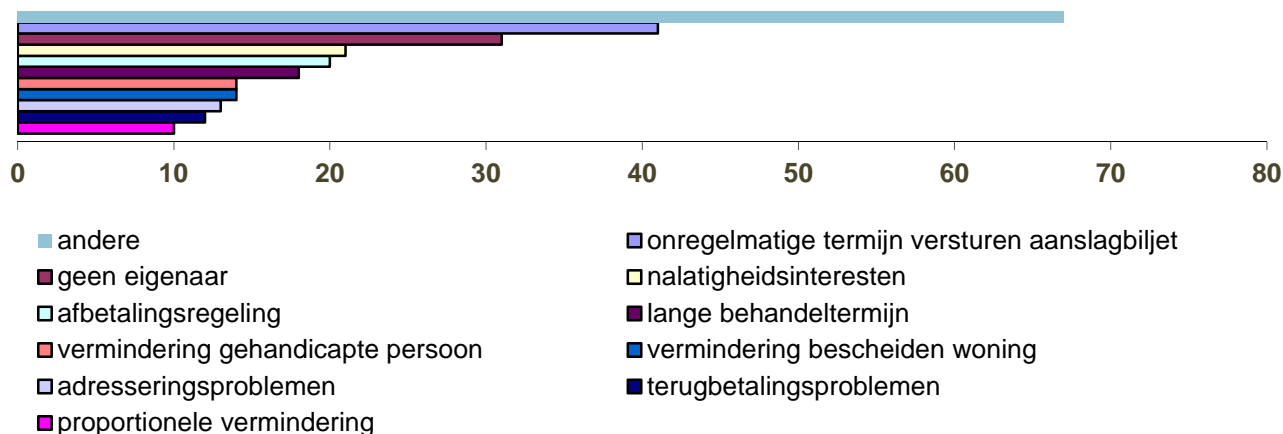
Dit betekent dat in 2012 **391 klachten werden afgesloten**. Deze kregen volgende evaluatie: **2 klachten onontvankelijk + 389 ontvankelijk → 293 ongegrond + 96 (deels) gegrond**.



De klachtendienst verklaarde 2 klachten over de onroerende voorheffing onontvankelijk omdat ze kennelijk ongegrond waren. Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.

Ongegronde klachten (293):

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✓ Andere.

Enkele van deze klachten handelden over de hoogte van het te betalen bedrag aan onroerende voorheffing. De onroerende voorheffing wordt berekend op basis van het geïndexeerde kadastraal inkomen (KI). De onroerende voorheffing is bijgevolg recht evenredig met het kadastraal inkomen van het onroerend goed. Sommigen klaagden over de hoogte van het KI, maar enkel de administratie van het Kadaster is bevoegd om betwistingen over het kadastraal inkomen te behandelen. We verwezen de belastingplichtige dan ook door naar het Kadaster indien hij een herziening wenste van het KI. De verhoging van de onroerende voorheffing ten opzichte van voorgaande jaren was in de meeste gevallen enkel te wijten aan de jaarlijkse indexatie.

In het verleden beschikte de Vlaamse Belastingdienst over een afzonderlijk rekeningnummer voor elke belasting die de dienst int. Sinds begin april 2012 is de Vlaamse Belastingdienst overgestapt naar één algemeen nieuw rekeningnummer. Het nieuwe rekeningnummer werd sinds begin april zowel vermeld op alle briefwisseling van de Vlaamse Belastingdienst als op de aanslagbiljetten. Sommige burgers meenden dat het rekeningnummer of de gestructureerde mededeling foutief waren, maar uit onderzoek bleek dat dit niet het geval was. Iemand klaagde ook over het informatieblaadje dat bij het aanslagbiljet werd gevoegd om de burgers te wijzen op het nieuwe rekeningnummer, terwijl dit juist tot doel had om de burger te informeren over de wijzigingen.

Andere burgers klaagden over de ontvangst van een herinnering of een aangetekende herinnering, terwijl het bedrag reeds werd betaald. De aanmaak van de herinnering of de aangetekende herinnering en de betaling hadden elkaar hier gekruist. In deze gevallen besliste de Vlaamse Belastingdienst om eventuele bijkomende kosten (zoals de kost van de aangetekende herinnering) kwijt te schelden. In andere gevallen bleek dat de betaling betrekking had op een ander aanslagbiljet (verschillend aanslagjaar) en werd de herinnering of aangetekende herinnering bijgevolg terecht verstuurd.

Eén burger klaagde over het uitblijven van een teruggave van een dubbele betaling van de onroerende voorheffing, maar we vonden geen dubbele betaling terug bij de Vlaamse Belastingdienst en de belastingplichtige kon hiervan geen betalingsbewijs voorleggen.

Burgers klaagden tenslotte over de invordering van de aanslagbiljetten onroerende voorheffing via de gerechtsdeurwaarder. De invorderingsprocedure verliep echter correct: als een aanslagbiljet onbetaald blijft, wordt in eerste instantie een herinnering verstuurd en vervolgens een aangetekende herinnering. Als de betaling nog steeds uitblijft, wordt een gerechtsdeurwaarder ingeschakeld voor de gedwongen invordering.

✓ De onregelmatige termijn van het versturen van de aanslagbiljetten.

Niettegenstaande de Vlaamse Belastingdienst wettelijk gezien 5 jaar de tijd heeft om een aanslagbiljet van de onroerende voorheffing te vestigen, worden de aanslagbiljetten door de administratie normaal gezien jaarlijks (binnen het aanslagjaar) verstuurd tijdens de maanden mei tot oktober van het lopende aanslagjaar. De aanslagbiljetten worden meestal rond hetzelfde tijdstip verstuurd, al kan de exacte datum variëren.

De meeste klachten hadden betrekking op het feit dat het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2012 enkele weken tot enkele maanden vroeger werd verstuurd dan het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2011. Het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2012 werd bijvoorbeeld verzonden in mei 2012, terwijl dat voor aanslagjaar 2011 dateerde van juli 2011.

De reden voor de veranderde data van versturing van aanslagen ligt voornamelijk in het feit dat de aanslagbiljetten steeds worden opgesteld op basis van gegevens die afkomstig zijn van de administratie van het Kadaster. Het tijdstip van de levering van deze gegevens verschilt van jaar tot jaar en is afhankelijk van de wijzigingen binnen de kadastrale afdeling. Dit aantal wijzigingen varieert elk jaar onder meer ten gevolge van het aantal verkopen dat er dat jaar heeft plaatsgevonden.

De vestiging van de onroerende voorheffing kan enkel gebeuren nadat alle noodzakelijke gegevens voor de aanslag zijn bekomen en verwerkt. Een jaarlijkse verzending van het aanslagbiljet naar elke belastingplichtige op eenzelfde datum is derhalve niet mogelijk.

Een schommeling in de verzenddatum van het aanslagbiljet (2011 op een later tijdstip ten opzichte van het aanslagbiljet 2012) was tevens soms te wijten aan een a priori controle van de aanslagbiljetten 2011 door de Vlaamse Belastingdienst, wat toen zorgde voor enige vertraging bij de verzending.

De 'vervroegde' toezending van 2012 ten opzichte van 2011, om welke reden dan ook, kon niet als een gegronde klacht worden beschouwd vermits de aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing voor het aanslagjaar 2012 binnen de normale verzendperiode werden verstuurd.

Sommige burgers klaagden over de ontvangst van verschillende aanslagbiljetten op korte tijd, maar omdat de norm van minstens zes maanden tussen de verzending van opeenvolgende aanslagbiljetten niet was geschonden, kregen ook deze klachten de kwalificatie 'ongegrond'.

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

✓ 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 2012 heeft verkocht, krijgt dus nog terecht het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2012 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.

Burgers klaagden over de ontvangst van een aanslagbiljet onroerende voorheffing voor aanslagjaar 2012, terwijl het onroerend goed werd verkocht vóór 1 januari 2012. 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.

✓ 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 betaalden de onroerende voorheffing te laat waardoor er nalatigheidsinteressen verschuldigd waren.

De klachtendienst is zelf niet bevoegd om nalatigheidsintresten 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.

Één burger reageerde omdat -in tegenstelling tot het voorgaande jaar- de intresten nu niet werden kwijtgescholden, terwijl hij het originele aanslagbiljet niet had ontvangen, net zoals het jaar daarvoor ook het geval was.

Als blijkt dat de betalingsdocumenten naar het correcte adres werden verstuurd en niet werden teruggestuurd door de post, gaat de administratie ervan uit dat de betalingsdocumenten ook effectief op het adres zijn aangekomen. De Vlaamse Belastingdienst scheldt de intresten bijgevolg slechts eenmalig kwijt als wordt aangevoerd dat men het originele aanslagbiljet niet heeft ontvangen.

✓ Afbetalingsregeling.

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

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

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

Uit onderzoek van deze klachten bleek dat de belastingplichtige niet beschikte over de gevraagde attesten.

Sommigen wensten dat de Klachtendienst Financiën hen een afbetalingsplan zou toestaan, maar deze burgers werden doorverwezen naar de Vlaamse Belastingdienst.

Eén burger klaagde omdat een afbetalingsplan enkel schriftelijk kan worden aangevraagd en niet telefonisch. De belastingplichtige moet echter concrete attesten aanbrengen, wat telefonisch niet mogelijk is.

Eén burger wenste uitstel van betaling. Dit is wettelijk gezien niet mogelijk, maar we verwezen wel naar de mogelijkheid om een afbetalingsplan aan te vragen.

✓ 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 niet was verstreken.

Klachten over het uitblijven van een antwoord op brieven of e-mails kregen de kwalificatie ‘ongegrond’ wanneer de administratie een antwoord verstuurdde binnen de maand na de ontvangst van de brieven of e-mails.

Eén burger klaagde over de behandeltermijn van zijn vraag naar een Franstalig aanslagbiljet. In dit geval werd het aanslagbiljet reeds verstuurd binnen de twee weken na ontvangst van de aanvraag, wat als een redelijke termijn wordt beschouwd.

✓ 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. De Vlaamse Belastingdienst haalt zijn gegevens hiervoor uit externe bronnen.

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 bijvoorbeeld gevraagd voor een woning, waar de belastingplichtige op 1 januari van het aanslagjaar niet officieel woonde.

Anderen konden niet genieten van de vermindering omdat ze niet door een externe bron werden aangeleverd als gehandicapte persoon.

Eén van de bronnen die vroeger werd aanvaard voor het toekennen van de vermindering voor handicap was de bron ‘personenbelasting’. Uit een controle van de bestanden was echter gebleken dat de bron ‘personenbelasting’ een weinig betrouwbare bron is inzake de invaliditeit. Vandaar dat deze bron nu niet meer wordt gebruikt. De Vlaamse Belastingdienst besliste om de vermindering van de onroerende voorheffing voor gehandicapte personen in deze gevallen enkel toe te kennen wanneer de belastingplichtige via een andere dienst wordt aangeleverd als een gehandicapte persoon (bijvoorbeeld via de Kruispuntbank voor Sociale Zekerheid of via het Nationaal Intermutualistisch College) of als de belastingplichtige zelf over een geldig attest beschikt. Sommigen meenden als gehandicapte in aanmerking te komen voor deze vermindering, maar zij werden in het verleden enkel aangeleverd door de bron ‘personenbelasting’ en niet door een andere bron. In deze gevallen moest de belastingplichtige een geldig attest van handicap voorleggen vooraleer de vermindering kon worden toegekend.

Eén burger reageerde omdat de vermindering voor gehandicapte persoon niet werd toegekend sinds 2006. De handicap werd door de FOD Sociale Zekerheid in 2012 met terugwerkende kracht toegekend tot en met aanslagjaar 2006, terwijl de Vlaamse Belastingdienst na bezwaar de vermindering slechts verleende vanaf aanslagjaar 2008. Bij een aanvraag in 2012 kon de administratie echter geen ambtshalve ontheffing meer verlenen voor de jaren 2006 en 2007 omdat de termijn voor ambtshalve ontheffing wettelijk gezien slechts 5 jaar bedraagt, te rekenen vanaf 1 januari van het aanslagjaar waartoe de belasting behoort.

✓ 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 bevolkingsregister. 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.

Eén burger kon niet genieten van de vermindering voor bescheiden woning omdat hij op 1 januari van het aanslagjaar niet officieel in de woning woonachtig was (schending eerste voorwaarde).

Vier klachten hadden betrekking op de perequatiedossiers; 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 aanslagjaar 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.*

In de meeste gevallen was het recht op de vermindering definitief vervallen door het verwerven van bijkomende eigendomsrechten.

De vermindering voor bescheiden woning van 25 % kan voor een periode van 5 jaar verhoogd worden tot 50 % voor een bescheiden woning die de belastingplichtige heeft doen bouwen of nieuwgebouwd heeft aangekocht zonder een bouw- of aankooppremie te hebben gekregen. De periode van 5 jaar start met het eerste jaar waarvoor onroerende voorheffing verschuldigd is (dit is het jaar dat volgt op het jaar van ingebruikneming).

Deze verhoogde vermindering moet éénmalig aangevraagd worden bij de Vlaamse Belastingdienst, dit in tegenstelling tot de gewone vermindering voor bescheiden woning die automatisch wordt toegekend.

Twee klachten hadden betrekking op de verhoogde vermindering voor bescheiden woning. Eén burger meende dat de verhoogde vermindering niet werd toegekend voor de periode van 5 jaar, maar de vermindering bleek correct te zijn toegepast gedurende 5 jaar.

Een andere burger klaagde dat de verhoogde vermindering slechts voor 4 jaar werd toegekend in plaats van 5. In dit geval kon de verhoogde vermindering inderdaad voor slechts 4 jaar worden toegekend. Wettelijk gezien gaat de periode van 5 jaar immers in vanaf het eerste jaar dat de onroerende voorheffing verschuldigd is. In dit geval betrof dit aanslagjaar 2006 omdat de ingebruikname van de nieuwbouw woning (gemeld aan het Kadaster) dateerde van december 2005. De verhoogde vermindering kon voor aanslagjaar 2006 echter niet worden toegekend omdat de officiële bewoning dateerde van na 1 januari 2006. Vandaar dat deze vermindering slechts kon worden verleend voor een periode van 4 jaar, nl. van 2007 tot en met 2010.

✓ Adresseringsproblemen.

Onder dit thema vallen diverse klachten. De meeste burgers klaagden dat het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing naar een foutief adres werd verstuurd. Uit onderzoek bleek dat in het verleden een afwijkend verzendadres werd ingesteld op vraag van de belastingplichtige of naar aanleiding van een controle. Gelet op de klacht werd het afwijkend verzendadres verwijderd.

Andere burgers klaagden dat de aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing naar hun oud adres in België werden gestuurd, terwijl ze in het buitenland woonachtig zijn. In deze gevallen was de adreswijziging gemeld aan de voormalige gemeente in België en stond het buitenlandse adres in het rijksregister gekend als 'toekomstig buitenlands adres'. Het adres was echter nog niet officieel bevestigd. Om het buitenlandse adres te officialiseren, dient het consulaat in het buitenland het nieuwe adres te bekrachtigen. Nadien volgt de aanpassing van het adres in het rijksregister en de automatische aanpassing van de bestanden bij de Vlaamse Belastingdienst.

Ook klaagde een burger over de ontvangst van een aanslagbiljet onroerende voorheffing, terwijl hij niet de belastingplichtige was. Uit het onderzoek bleek dat deze persoon zich in het verleden als volmachthebber had laten registreren waardoor hij het aanslagbiljet onroerende voorheffing kreeg

toegestuurd. Naar aanleiding van de klacht werd de burger geschrapd als volmachthebber.

✓ Terugbetalingsproblemen.

We ontvingen voornamelijk klachten van burgers die de onroerende voorheffing dubbel betaalden. Anderen stortten een bedrag op het rekeningnummer van de Vlaamse Belastingdienst, maar de betaling was niet bestemd voor de onroerende voorheffing. Deze klachten werden als ongegrond gekwalificeerd indien de teruggave gebeurde binnen de maand na ontvangst van de betaling.

✓ 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 richtlijnen¹ die 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.

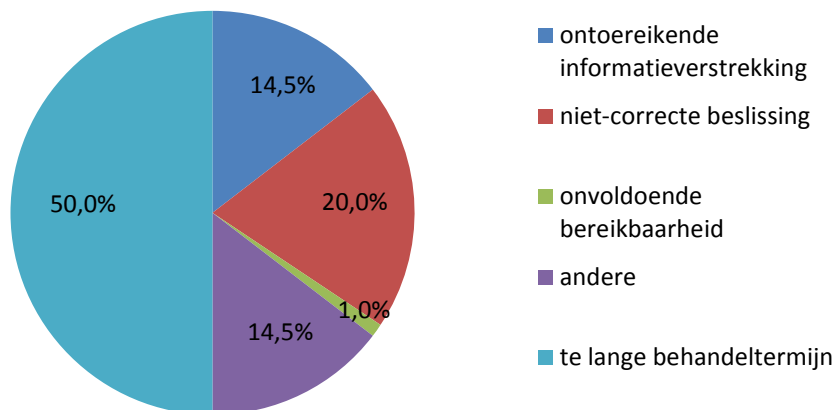
Daarnaast veronderstelden bepaalde burgers recht te hebben op de proportionele vermindering van de onroerende voorheffing omdat het onroerend goed werd verbouwd. Onbeschikbaarheid van het gebouw wegens verbouwingen kon echter niet als onvrijwillig worden beschouwd, tenzij een attest wordt voorgelegd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

Tenslotte klaagden twee burgers over het uitblijven van een beslissing in verband met een bezwaarschrift, maar deze beslissing werd genomen binnen de redelijke termijn van 6 maanden na het indienen van het bezwaarschrift.

¹ De richtlijnen werden eind oktober 2012 gewijzigd naar aanleiding van de aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst. Meer informatie hierover is terug te vinden op pagina 65 van dit jaarverslag.

(Deels) gegronde klachten (96):

verdeling klachten onroerende voorheffing volgens
ombudsnormen



✓ **ombudsnorm 'te lange behandeltermijn': 48 klachten** (73 in 2011).

Deze groep klachten kan grotendeels worden onderverdeeld in 4 categorieën, nl. klachten over het onregelmatig verzendritme van de aanslagbiljetten, klachten over de behandeltermijn van bezwaren, klachten over betalingen/teruggaven en klachten over het uitblijven van een antwoord op een e-mail, brief,

1) Het onregelmatig verzendritme van aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing: 17 klachten (28 in 2011).

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 het onregelmatig verzendritme van aanslagbiljetten was in 2011 reeds sterk gedaald ten opzichte van 2010 en kende nu een verdere afname.

We ontvingen **12 klachten** over de **ontvangst van meerdere aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing op korte tijd**. Dit aantal is beperkt doordat de Vlaamse Belastingdienst een programmatie heeft uitgewerkt waarbij in principe minimum een periode van zes maanden verloopt tussen de verzending van twee opeenvolgende aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing.

Ruim de helft van deze klachten had betrekking op een late verzending van het aanslagbiljet voor 2010, op 17/6/2011, gevolgd door de verzending van het aanslagbiljet voor 2011, op 14/12/2011. De minimale periode van zes maanden tussen de verzending van twee opeenvolgende aanslagbiljetten (norm) werd hier dus net niet gerespecteerd.

In sommige andere gevallen was de overschrijding van de norm meer expliciet. Dit blijkt uit volgende verzendschema's:

<i>aanslagjaar</i>	<i>datum verzending</i>
2011	14/12/2011
2012	10/05/2012

<i>aanslagjaar</i>	<i>datum verzending</i>
2011	20/04/2012
2012	24/04/2012

We ontvingen ook **5 klachten** over het **uitblijven van het aanslagbiljet** van de onroerende voorheffing, terwijl het vorige aanslagbiljet al dateerde van meer dan anderhalf jaar geleden.

Begin 2012 klaagde men over het uitblijven van het aanslagbiljet voor 2011, terwijl het vorige al dateerde van augustus 2010. In de loop van 2012 werden sommige achtergebleven aanslagbiljetten verstuurd, anderen niet.

Bijvoorbeeld: Verzoeker diende op 25/1/2012 klacht in wegens het uitblijven van het aanslagbiljet voor 2011. Het aanslagbiljet voor 2010 dateerde van 26/8/2010. Het aanslagbiljet voor 2011 werd pas aangemaakt in 2012, maar nog niet verstuurd. In 2012 werd wel het aanslagbiljet voor 2012 verstuurd, nl. op 4/9/2012.

Er waren ook klachten over het uitblijven van de aanslagbiljetten voor 2010, 2011 en 2012, terwijl het vorige al dateerde van het najaar 2009. Voor deze klachten werd in de loop van 2012 reeds het aanslagbiljet voor 2010 verstuurd.

Bijvoorbeeld: Verzoeker diende op 21/6/2012 klacht in wegens het uitblijven van de aanslagbiljetten voor de aanslagjaren 2010, 2011 en 2012, terwijl het vorige al dateerde van september 2009. Er bleek een technisch probleem te zijn dat mede door de klacht aan het licht is gekomen. Uiteindelijk kon het aanslagbiljet voor 2010 worden verstuurd op 18/10/2012.

2) Het uitblijven van de beslissing van de administratie met betrekking tot een ingediend bezwaarschrift: 12 klachten (31 in 2011).

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 in vele gevallen in een beslissing van de Vlaamse Belastingdienst. Deze beslissing werd gemiddeld pas ruim 17 maanden na de ontvangst van het bezwaarschrift verstuurd.

De burgers die nog geen beslissing mochten ontvangen, wachtten eind 2012 gemiddeld eveneens reeds 17 maanden.

De meeste dossiers hadden betrekking op een aanvraag inzake proportionele vermindering van de onroerende voorheffing. 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. Uit de klachten bleek dat de belastingplichtige telkens zeer snel reageerde op de vraag naar bewijzen. 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.

Een *voorbeeld* van een behandeltermijn van een bezwaarschrift van 22 maanden: Verzoeker diende op 26/8/2010 een aanvraag proportionele vermindering in m.b.t. zijn aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2010. Er diende in dit dossier geen advies te worden gevraagd aan het Kadaster. Er werden wel bewijzen opgevraagd aan de belastingplichtige op 5/10/2010 waarop verzoeker heeft gereageerd op 13/10/2010. Toch bleef de beslissing uit. Naar aanleiding van de klacht werd het bezwaarschrift afgehandeld op 28/6/2012.

Er was voorts een klacht over de behandeltermijn van een bezwaarschrift tegen het kadastraal

inkomen, dat werd ingediend in juli 2011. Het advies van het Kadaster is bij dergelijke dossiers noodzakelijk. Dit advies werd reeds aangevraagd in augustus 2011, maar voorlopig, zelfs na het versturen van een herinnering, niet verkregen. De beslissing blijft hierdoor uit.

3) Laattijdige verwerking van betalingen: 12 klachten.

Bij de betaling van de onroerende voorheffing dient de burger het kohierartikelnummer als mededeling te vermelden. Deze betalingsreferte staat duidelijk vermeld op het aanslagbiljet / overschrijvingsformulier en is noodzakelijk om de betaling automatisch te kunnen aanboeken op de vordering. Desondanks betalen sommige belastingplichtigen hun onroerende voorheffing zonder mededeling of zonder juiste betalingsreferte of men betaalt een onjuist bedrag (teveel). De bedragen moeten dan manueel worden toegewezen aan de vordering in kwestie.

De norm wordt toegekend als de betaling niet wordt verwerkt (aangeboekt) binnen de maand na ontvangst van de betaling. Deze termijn was bij 8 klachten overschreden. De betaalde sommen werden pas na maanden geboekt op de openstaande vorderingen waardoor sommigen in tussentijd een herinnering en zelfs een aangetekende herinnering ontvingen.

Bijvoorbeeld: Een burger ontving zijn aanslagbiljet van de onroerende voorheffing voor het aanslagjaar 2011 op 16/6/2011. De betaling werd door de Vlaamse Belastingdienst ontvangen op 16/8/2011, echter zonder mededeling. De verwerking van de betaling sleepte aan. Op 14/10/2011 werd een herinnering gestuurd. Verzoeker reageerde en stuurde op 20/10/2011 een bericht naar de Vlaamse Belastingdienst met het bewijs van betaling, maar kreeg geen antwoord. Hij ontving op 9/12/2011 een aangetekende herinnering en diende klacht in. Naar aanleiding van de klacht werd het bedrag in januari 2012 toegewezen en werd de kost van de aangetekende herinnering verwijderd.

Sommige burgers stortten per vergissing een bedrag op het rekeningnummer van de dienst onroerende voorheffing, terwijl dit bedrag niet voor de onroerende voorheffing was bestemd. Anderen betaalden de onroerende voorheffing tweemaal.

De klachtendienst hanteert als norm de teruggave van onterechte of dubbele betalingen binnen de maand na ontvangst van de betaling. Deze termijn was bij 3 klachten overschreden: de bedragen werden pas teruggestort na respectievelijk 3 maanden (in 2 gevallen) en 5 maanden.

Eén burger tenslotte kreeg eind januari 2012 het bericht dat haar bezwaar werd ingewilligd. Ze diende een bedrag van 305,44 EUR, dat ze had betaald aan de gerechtsdeurwaarder, volgens de Vlaamse Belastingdienst terug te vragen aan de gerechtsdeurwaarder. Dit deed ze tot tweemaal toe, zonder resultaat, waarna ze klacht indiende. Uit het onderzoek bleek dat niet de gerechtsdeurwaarder, maar de Vlaamse Belastingdienst voor de terugbetaling zorgde. De administratie had immers reeds in mei 2012 2 kleinere bedragen teruggestort. Naar aanleiding van de klacht werd ook het resterend saldo terugbetaald in oktober 2012.

4) Burgers die geen antwoord ontvangen op een e-mail, op een brief, op een mutatiebericht van het Kadaster: 7 klachten.

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

Een burger stelde de Vlaamse Belastingdienst een schriftelijke vraag over de betaling van een aanslagbiljet van de onroerende voorheffing, maar kreeg pas antwoord na 5 maanden.

Een burger meldde in augustus 2011 dat zijn adres was gewijzigd. Dit dossier werd pas behandeld in januari 2012. In tussentijd werden nog een herinnering en een nieuw aanslagbiljet naar het oude adres gestuurd.

Een belastingplichtige, woonachtig te Voeren, vroeg onmiddellijk na ontvangst van het aanslagbiljet een Franse vertaling ervan. Zijn vraag van 3/5/2011 bleef echter onbeantwoord. Hij ontving op 12/8/2011 een herinnering en reageerde opnieuw. Hij ontving op 9/9/2011 een aangetekende herinnering en reageerde voor de derde maal. Tevergeefs want in november 2011 kwam de gerechtsdeurwaarder langs. Uiteindelijk kreeg hij op 16/12/2011 een Franstalig duplicaat van zijn aanslagbiljet toegestuurd. Ondanks de lange behandeltermijn van zijn vraag werden op het vertaalde exemplaar alle kosten aangerekend, zoals nalatighedsinstresten en de kosten van de gerechtsdeurwaarder. Naar aanleiding

van de klacht werden deze kosten kwijtgescholden.

Een burger ontving op 16/6/2011 een aanslagbiljet van de onroerende voorheffing op naam van een nalatenschap, wat ze per vergissing betaalde. Ze zag haar fout in, mailde op 13/8/2011 naar de Vlaamse Belastingdienst dat ze geen erfgenaam is en vroeg de terugbetaling van het gestorte bedrag. De Vlaamse Belastingdienst onderzocht het dossier en ging na wie de werkelijke erfgenaam was. Verzoekster kreeg echter geen antwoord op haar e-mail en kreeg het betaalde bedrag niet teruggestort. Naar aanleiding van de klacht werd een brief gestuurd op 29/6/2012 en dateert de teruggave van 10/7/2012.

Voorts hadden 3 klachten betrekking op de lange behandeltermijn bij de verwerking van mutatieberichten van het Kadaster. Dergelijke berichten zouden vrij snel, binnen de maand na ontvangst, moeten worden verwerkt, maar de rechtzetting gebeurde pas na gemiddeld ruim 8 maanden.

✓ **ombudsnorm 'niet-correcte beslissing': 19 klachten** (16 in 2011).

- 6 van deze klachten handelden over het niet toekennen van verminderingen, die normaal gezien automatisch worden verleend op het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing. Dit aantal is gedaald ten opzichte van vorige jaren (11 klachten in 2011):

* 1 klacht van een huurder die na bezwaar in 2008 de verminderingen voor zijn handicap ontving voor de aanslagjaren 2006, 2007 en 2008, maar die de vermindering nadien opnieuw niet automatisch kreeg toegekend. Ontheffing volgde voor de aanslagjaren 2009, 2010 en 2011.

* nog 1 klacht van een huurder die sinds 2006 geregistreerd was als huurder en hierdoor in het verleden de vermindering voor zijn kinderen ontving via het aanslagbiljet van de eigenaar. Hij verhuisde in 2010 en kreeg de vermindering niet langer vanaf aanslagjaar 2011. Ontheffing volgde voor de aanslagjaren 2011 en 2012.

* 1 verzoeker ontving in februari 2012 het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing voor het aanslagjaar 2011. Op dit aanslagbiljet werd de vermindering voor bescheiden woning correct verleend. Bij nazicht van zijn vorige aanslagbiljetten (2009 en 2010) stelde verzoeker vast dat de vermindering hierop niet was toegekend, niettegenstaande de situatie ook voor deze aanslagjaren dezelfde was. Deze aanslagbiljetten, verstuurd in 2009 en 2010, bevonden zich in speciale controlekohieren, maar de vermindering werd inderdaad ten onrechte niet verleend. Ambtshalve ontheffing volgde.

* 1 verzoeker ontving in april 2012 het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing voor het aanslagjaar 2011. Op dit aanslagbiljet werd de vermindering voor een gehandicapte persoon correct verleend. Bij nazicht van zijn vorige aanslagbiljet (2010) stelde verzoeker vast dat de vermindering hierop niet was toegekend, niettegenstaande zijn situatie voor dit aanslagjaar dezelfde was. Ambtshalve ontheffing volgde.

* Op verzoekers aanslagbiljetten voor de aanslagjaren 2010 (verstuurd in juni 2011) en 2011 (verstuurd in april 2012) werd de vermindering voor zijn handicap niet automatisch toegekend, terwijl dit daarvoor wel het geval was. Er was discussie over het Nederlandse attest in verband met de handicap. Na onderzoek werd ambtshalve ontheffing verleend.

* Op verzoeksters aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2012 werd geen vermindering toegekend voor haar 2 kinderen, noch voor bescheiden woning, niettegenstaande zij hiervoor in aanmerking komt en deze verminderingen wel kreeg op onder meer het aanslagbiljet voor 2011. Ontheffing werd verleend.

- We ontvingen één klacht van een Sociale Huisvestingsmaatschappij wiens aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing niet correct werden opgesteld. De aanslagbiljetten werden immers berekend aan het basistarief van 2,5% in plaats van aan het sociale tarief van 1,6%. In het verleden (aanslagjaren 2009 en 2010) werd hiertegen al bezwaar ingediend, maar bij de behandeling ervan werden de bestanden niet aangepast. Hierdoor kreeg men voor aanslagjaar 2011 opnieuw aanslagbiljetten op basis van het foutief tarief.

- 3 klachten handelden over fouten bij opsplitsing:

* Verzoeker vroeg in 2009 de opsplitsing van het aanslagbiljet tussen hemzelf en zijn ex-vrouw. Het goed werd (op basis van gegevens van het Kadaster) echter opgesplitst tussen hemzelf en een andere mevrouw, met wie verzoeker helemaal geen band had. Het aanslagbiljet voor 2010 werd vervolgens automatisch opgesplitst. Die mevrouw reageerde dat ze geen eigenaar is en haar bezwaar werd

ingewilligd. Er werden voor de aanslagjaren 2009 en 2010 2 navorderingen opgesteld, maar deze werden opnieuw verstuurd aan verzoeker in plaats van aan zijn ex-vrouw, wat hij oorspronkelijk had gevraagd. Verzoeker moest dus opnieuw reageren, waarna de juiste mede-eigenaar werd aangesproken.

* Verzoekster ontving in februari 2012 2 aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing, aanslagjaren 2007 en 2008, voor een onroerend goed dat aan haar en haar ex-man toebehoorde, maar dat werd verkocht in 2006. De ex-man kreeg de aanslagbiljetten initieel toegestuurd en diende bezwaar in, wat werd ingewilligd in mei 2011. De vordering werd vervolgens naar de correcte eigenaar/belastingplichtige gestuurd, maar deze betaalde niet. Vermits de originele kohieren op naam van verzoekster en haar ex-man bleven staan, werden de kohieren opgesplitst bij de voortzetting van de invordering waardoor verzoekster ten onrechte de aanslagbiljetten voor 2007 en 2008 kreeg toegestuurd, voor haar vermeend deel in de eigendomsrechten. Er werd ontheffing verleend.

* Verzoeker ontving in februari 2012 het aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2010. Dit aanslagbiljet werd niet automatisch opgesplitst, terwijl dit reeds werd aangevraagd in 2008 en het aanslagbiljet voor 2009 wel werd opgesplitst. Er was ook niets gewijzigd met betrekking tot de eigendomsrechten, kadastrale gegevens van het goed en dergelijke meer. Een opsplitsing werd vooralsnog toegestaan.

- de overige 9 klachten hadden te maken met foute correspondentie/beslissingen:

* Verzoekster diende in mei 2008 een meldingsformulier (vermindering huurder) in, maar de melding werd geregistreerd op naam van haar partner, van wie ze feitelijk gescheiden leefde. Nadien volgde nog correspondentie over het uitblijven van haar vermindering voor huurder, waarop ze in oktober 2009 schriftelijk het antwoord kreeg dat ze zich moest wenden tot een SHM 'Zonnige Kempen'. Verzoekster huurde echter niet van een Sociale Huisvestingsmaatschappij, maar van een particulier via een sociaal verhuurkantoor. Er was in de correspondentie ook nooit sprake van de 'Zonnige Kempen'. De verminderingen voor aanslagjaren 2009, 2010 en 2011 werden door de klacht vooralsnog toegekend.

* Verzoeker vroeg in juli 2010 om het aanslagbiljet onroerende voorheffing voor zijn overleden moeder naar hem toe te sturen. In mei 2011 werd hem schriftelijk gemeld dat alle correspondentie in het kader van de onroerende voorheffing naar hem zou worden verzonden. Het aanslagbiljet voor 2010 werd in september 2011 toch nog naar het adres van de overleden moeder verstuurd in plaats van -zoals beloofd- naar de zoon.

* Verzoeker ontving in december 2011 een aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2007 nadat het aanslagbiljet op naam van zijn overleden vader in oktober 2010 nietig was verklaard. De inkohiering van dit aanslagbiljet gebeurde echter niet binnen de voorziene termijn en het aanslagbiljet werd uiteindelijk ontheven.

* Verzoeker ontving in juli 2010 een brief dat de vermindering voor bescheiden woning zou worden geschrapt (perequatiegeval). Hij reageerde en kreeg in september 2010 bericht dat zijn dossier opnieuw was onderzocht en hij inderdaad wel recht had op de vermindering voor bescheiden woning. Hij zou ook een brief ontvangen met betrekking tot het teveel aangerekende voor het aanslagjaar 2009. Verzoeker kreeg echter geen brief en zijn bezwaar tegen dit aanslagbiljet 2009 werd zelfs afgewezen. Ambtshalve ontheffing volgde.

* Verzoekster diende bezwaar in tegen het aanslagbiljet voor 2010. Ze zou geen eigenaar zijn omdat de verkoop was ontbonden wegens het niet-verkrijgen van een lening. Haar bezwaar werd afgewezen met als motivatie dat een gerechtelijke beslissing die een verkoop ontbindt niet verhindert dat de koper de onroerende voorheffing verschuldigd is. Het betrof hier echter geen gerechtelijke beslissing, maar een compromis met opschortende voorwaarde, die niet werd nageleefd. Het Kadaster had in haar advies voorts eerder bevestigd dat verzoekster niet de eigenaar was. Ambtshalve ontheffing volgde.

* Verzoeker ontving in december 2011 een brief 'kennisgeving afwijzing afbetalingsplan', terwijl hij geen afbetalingsplan had aangevraagd. Een aanvraag afbetaling, ingediend via het OCMW voor een andere belastingplichtige werd ten onrechte geregistreerd op naam/aanslagbiljet van verzoeker.

* Verzoekster ontving een financiële staat bij de beslissing over haar bezwaarschrift waarbij voor ruim 182 euro aan nalatigheidsintresten werden aangerekend op het te betalen bedrag van 251 euro. Op zo'n bedrag zijn echter geen intresten verschuldigd. Er was een telefonisch contact met de dossierbehandelaar, maar dit leidde niet tot een correctie. Na de klacht volgde een nieuwe financiële staat, zonder nalatigheidsintresten.

* Verzoeker ontving in mei 2012 2 navorderingen voor de aanslagjaren 2008 en 2009 voor het pand Vlaamse Kaai 85 ten gevolge de verhoging van het kadastraal inkomen van dit pand. Op de navordering voor 2009 werd als "reden" onder meer verwezen naar "Vlaamse Kaai 65", terwijl het nr. 85 betreft. Verzoeker reageerde dat hij geen eigenaar is van het nr. 65. Gelet op de typfout, werd voor aanslagjaar 2009 een nieuwe navordering verstuurd.

* Verzoeker betwistte in zijn bezwaar van december 2010 minstens de onroerende voorheffing voor de aanslagjaren 2007, 2008 en 2009 omdat hij jarenlang de onroerende voorheffing had betaald voor een perceel dat niet aan hem toebehoorde. Er werd een ambtshalve ontheffing verleend, maar enkel voor 2008 en 2009, niettegenstaande dit ook uitdrukkelijk was gevraagd voor (minstens) 2007. De termijn voor het toekennen van een ambtshalve ontheffing wijzigde reeds op 1/1/2010 van 3 naar 5 jaar. Bijkomende ambtshalve ontheffing werd verleend.

✓ ombudsnorm 'andere': 14 klachten (19 in 2011).

- 4 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 bij sommige belastingplichtigen 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 2 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 een ander geval werd het afwijkend verzendadres ingesteld in 2005 voor de invordering van een aanslagbiljet van de onroerende voorheffing voor het aanslagjaar 2001, voor de toenmalige gezinswoning. De invordering via de gerechtsdeurwaarder op naam van verzoeker gaf toen geen resultaat waarna via het afwijkend adres gepoogd werd om in te vorderen bij de ondertussen ex-vrouw. Via dit afwijkend verzendadres ontving de ex-vrouw nu het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2012, voor de onroerende goederen die verzoeker met zijn (tweede) vrouw in huwelijksgemeenschap heeft aangekocht. Hierdoor werd op het aanslagbiljet tevens ten onrechte de vermindering voor bescheiden woning niet toegekend.

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 één geval ontving verzoekster aanslagbiljetten op naam van de nalatenschap van een persoon die haar totaal onbekend was. Zij diende bezwaar in, ontving enkel een ontvangstmelding en een volgend aanslagbiljet op naam van deze overleden persoon. Het dossier werd afgewerkt in die zin dat de juiste persoon werd aangeschreven om de onroerende voorheffing te betalen, maar verzoekster bleef in het ongewisse over de haar toegestuurde aanslagbiljetten. Naar aanleiding van de klacht werd haar hierover een brief toegestuurd.

- 3 klachten handelden over het feit dat de Vlaamse Belastingdienst één rekeningnummer hanteert, wat bij het elektronisch bankieren problemen zou stellen bij het invullen van het adres van de begunstigde doordat het adres voor de betaling van de onroerende voorheffing verschillend is dan dat voor de verkeersbelastingen. Op het overschrijvingsformulier van de onroerende voorheffing staat als adres van de Vlaamse Belastingdienst Bauwensplaats 13/2 te Aalst, terwijl op het overschrijvingsformulier van de verkeersbelastingen Koning Albert II-laan 35 bus 62 te Brussel staat. Bij het online bankieren hoort bij 1 rekeningnummer echter slechts 1 adres. Het is weliswaar niet nodig om bij het online bankieren het adres van de begunstigde in te vullen, maar toch zorgde dit voor problemen en verwarring bij de burger. Burgers zijn ook op hun hoede voor mogelijke "nep-overschrijvingsformulieren". Dit werd voorgelegd aan de afdeling Taxatie Vermogensbelastingen van de Vlaamse Belastingdienst en zal resulteren in een aanpassing van de adresgegevens op het overschrijvingsformulier.

- In 2 gevallen werd de verdere invordering van de onroerende voorheffing niet geblokkeerd niettegenstaande een eerdere reactie van de belastingplichtige tegen het aanslagbiljet.

In het ene geval diende verzoeker een bezwaarschrift in en tevens een vraag om afbetaling. Hij ontving een ontvangstmelding van het bezwaar en een voorlopige kennisgeving van een akkoord over het

afbetalingsplan, maar vervolgens toch een herinnering om de betwiste vordering te betalen.

In het andere geval vroeg verzoekster in september 2011 aan de Vlaamse Belastingdienst of alle nog verschuldigde onroerende voorheffing kon worden ingehouden bij de verkoop van een onroerend goed. Het antwoord van de administratie dateerde van november 2011, maar in tussentijd werd de verdere invordering van een aanslagbiljet niet geblokkeerd waardoor verzoekster in oktober 2011 een aanmaning tot betaling kreeg van een gerechtsdeurwaarder. Naar aanleiding van de klacht werden de kosten van de gerechtsdeurwaarder kwijtgescholden.

- Uit 2 klachten bleek dat het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing naar een oud adres van de belastingplichtige werd verstuurd.

In het ene geval was het nieuwe adres van de maatschappelijke zetel van de belastingplichtige sedert maart 2012 gekend bij de Vlaamse Belastingdienst. Desondanks werden in mei 2012 vier aanslagbiljetten en in juni 2012 nog drie aanslagbiljetten naar het oude adres van de belastingplichtige verstuurd. De adresgegevens werden ondertussen aangepast.

In het andere geval kreeg verzoeker in november 2009 een aanslagbiljet toegestuurd voor het aanslagjaar 2008, maar dit aanslagbiljet werd nog naar zijn vorige adres gestuurd, terwijl hij enkele maanden daarvoor was verhuisd. De administratie verstuurde een herinnering en een aangetekende herinnering, maar merkte niet op dat het originele aanslagbiljet foutief werd verstuurd. Ondertussen kreeg verzoeker een nieuw aanslagbiljet waarbij de kost van de aangetekende herinnering werd kwijtgescholden.

- Eén klacht handelde over de onmogelijkheid om een online bezwaarschrift in te dienen, niettegenstaande deze mogelijkheid vermeld staat op het aanslagbiljet.

De Vlaamse Belastingdienst bevestigde dat de website op dat moment tijdelijk onbeschikbaar was.

- Eén verzoekster ontving in december 2011 een navordering voor het aanslagjaar 2009. Ze klaagde dat enkel haar naam vermeld stond op het aanslagbiljet en nergens verwezen werd naar de mede-eigenaar. Dit was een gekend probleem ten gevolge de implementatie van de onroerende voorheffing op het Vlaams Fiscaal Platform in 2009. Op de aanslagbiljetten voor 2009 stond in het vakje 'Belastingplichtige(n)' ingeval van mede-eigendom inderdaad slechts één naam. Ook in het kohier ontbraken hier de gegevens van de andere mede-eigenaars.

- Eén verzoeker ontving in oktober 2011 een herinnering voor de betaling van zijn onroerende voorheffing, terwijl hij het originele aanslagbiljet van juni 2011 niet had ontvangen. Dit aanslagbiljet bevond zich in een specifiek kohier met betrekking tot onroerende goederen, gelegen te Sint-Katelijne-Waver, waar problemen bij de verzending werden vastgesteld. Verzoeker betaalde na ontvangst van de herinnering enkel het initiële bedrag en niet de aangerekende nalatigheidsintresten. Hij ontving in december 2011 een aangetekende herinnering voor deze nalatigheidsintresten, terwijl diegenen die de herinnering niet betaalden, automatisch een nieuw aanslagbiljet in de bus kregen, zonder nalatigheidsintresten. Naar aanleiding van de klacht werden de kosten (nalatigheidsintresten en kost van de aangetekende herinnering) kwijtgescholden.

✓ ombudsnorm 'ontoereikende informatieverstrekking': 14 klachten (12 in 2011).

- In 4 gevallen werd door de Vlaamse Belastingdienst onvolledig gecommuniceerd:

* Verzoekers dienden bezwaar in en vroegen uitdrukkelijk de vermindering voor hun 2 kinderen en voor de bescheiden woning. In de beslissing werd enkel gesteld dat de vermindering voor bescheiden woning niet kon worden toegekend, maar was er geen sprake van de kinderen. Naar aanleiding van de klacht volgde een nieuwe, volledige beslissing.

* De Vlaamse Belastingdienst besliste om een aanslagbiljet op te splitsen tussen 3 mede-eigenaars niettegenstaande tegen deze vordering een geschil aanhangig was gemaakt door een van de eigenaars, die het originele aanslagbiljet jaren geleden had ontvangen. Deze eigenaar werd niet op de hoogte gebracht van de opsplitsing; dit gebeurde pas na indiening van de klacht. De overige 2 eigenaars, die nu een aanslagbiljet hadden ontvangen, reageerden bij de Vlaamse Belastingdienst en verwezen naar de rechtszaak. Zij kregen het antwoord dat de Vlaamse Belastingdienst in deze zaak geen meedingende partij is, wat uiteraard wel het geval was.

* Verzoeker diende indertijd bezwaar in tegen een aanslagbiljet voor 2009 en vroeg de vrijstelling wegens gebruik als noodwoning en als strijkatelier. Er werd in dit dossier advies aangevraagd aan het

Kadaster en daar werd het oorspronkelijke perceel opgesplitst in 2 kleinere percelen: eentje dat werd vrijgesteld (noodwoning) en eentje waarvoor de OV wel verschuldigd is (strijkatelier). In de beslissing werd het volledige perceel ontheven en de betaalde onroerende voorheffing volledig terugbetaald. Nu werd in oktober een navordering verstuurd voor aanslagjaar 2009, voor het niet-vrijgestelde perceel. Het zou interessanter zijn geweest om bij de beslissing direct de opsplitsing te maken en te melden dat nog onroerende voorheffing verschuldigd blijft voor één van de opgesplitste delen. Dit zou nu ook zo worden toegepast.

* Verzoekster betaalde in april 2012 het aanslagbiljet op naam van haar moeder en diende bezwaar in dat zij nu eigenaar was in plaats van haar moeder. Het bedrag werd haar niet terugbetaald, maar aangewend op het nieuwe aanslagbiljet dat haar, als correcte belastingplichtige, in mei 2012 werd toegestuurd. Over deze aanwending werd niet gecommuniceerd.

- 1700 is een organisatie van de Vlaamse overheid die onder meer vragen van burgers over de onroerende voorheffing beantwoordt aan de hand van scripts, opgesteld door de Vlaamse Belastingdienst. Indien de vraag te specifiek is, kan de burger door de voorlichter worden doorgeschakeld met een medewerker van de Vlaamse Belastingdienst. Afhankelijk van het aantal telefonische oproepen is een doorschakeling niet altijd mogelijk. In dat geval wordt de vraag geëscaleerd naar de Vlaamse Belastingdienst en krijgt de burger de belofte dat een medewerker van de Vlaamse Belastingdienst hem binnen de 5 werkdagen zal contacteren met het antwoord op zijn vraag.

* In 2 gevallen werd de escalatie bij het bestaande dossier van de belastingplichtige gevoegd waardoor het dossier bij de Vlaamse Belastingdienst werd geactiveerd. De burger werd echter niet gecontacteerd, niettegenstaande de termijn van 5 werkdagen al geruime tijd was verstreken.

Voor de dossierbehandelaars was het niet steeds duidelijk of de activatie van een dossier een gevolg was van nieuwe correspondentie in het dossier of van een toegevoegde escalatie. De klachten resulteerden in een aanpassing van de werkwijze: wanneer een escalatie bij een dossier wordt gevoegd, krijgt de dossierbehandelaar hiervan een verwittiging via e-mail.

* In een ander dossier contacteerde verzoeker 1700 naar aanleiding van de ontvangst van een aangetekende herinnering op 15/6/2012, terwijl het aanslagbiljet werd betaald op 8/6/2012. 1700 escaleerde de vraag op 18/6/2012 en de kost van de aangetekende zending werd door de Vlaamse Belastingdienst kwijtgescholden, maar de burger werd hierover niet geïnformeerd. Er volgde een tweede telefonisch contact met 1700 en een tweede escalatie op 27/6/2012, maar ook deze vraag werd afgesloten zonder dat de burger hierover werd teruggebeld. Hij bleef dus in het ongewisse over de aangerekende kost van de aangetekende zending.

- In 3 gevallen werd het bezwaar tegen het aanslagbiljet bij een bestaand dossier gevoegd, zonder dat een antwoord werd verstuurd.

* Verzoeker ontving aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing nadat hij in een dossier van het type 'OVERLIJDEN' als erfgenaam was aangeduid. Hij reageerde omdat hij van welbepaalde onroerende goederen geen eigenaar was en omdat een ander onroerend goed in mede-eigendom toebehoorde aan verschillende personen.

Zijn bezwaar van 26/12/2011 werd bij het dossier OVERLIJDEN gevoegd. Er werd pas na de klacht een ontvangstmelding verstuurd op 3/2/2012. Ondertussen bleken de aanslagbiljetten betaald (door de juiste eigenaar) en het aanslagbiljet van het goed in mede-eigendom werd door de Vlaamse Belastingdienst als voorlopig oninbaar gesteld. Het antwoord op het bezwaarschrift dateert nog maar van 3/12/2012.

* Verzoeker ontving op 23/2/2012 een aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2007. Hij betwistte dit aanslagbiljet in maart 2012 (de aanslag zou niet verschuldigd zijn op grond van het faillissement) en zijn brief werd bij het bestaande dossier van het type 'FALI' gevoegd. In maart 2012 werd een voorstel tot oninbaarstelling gedaan. Er kwam echter geen antwoord op verzoekers brief, wel een herinnering op 15/6/2012. In dit dossier werd naar aanleiding van de klacht in juni 2012 een e-mail aan verzoeker gestuurd dat hij de OV niet verschuldigd is.

* Verzoeker ontving op 11/6/2012 een brief van de Vlaamse Belastingdienst over de intentie tot inschrijving van een wettelijke hypotheek. Hij reageerde in juni en in augustus 2012 dat hij van de Vlaamse Belastingdienst zelf nog geen antwoord had gekregen op zijn vraag tot registratie van een volmacht, gesteld in 2009. Deze brieven werden bij het bestaande dossier van het type 'WHYP' gevoegd, zonder dat hem een antwoord werd toegestuurd. Ook in het oude volmachtdossier kreeg

verzoeker geen antwoord terwijl dit dossier al lang geleden was afgesloten. Verzoeker kreeg naar aanleiding van de klacht in oktober 2012 een brief over de volmacht en over de intentie tot inschrijving van een hypotheek.

- Bij een telefonisch contact met 1700 werd soms foutieve informatie meegedeeld.

* Een gesprek dat na de klacht werd beluisterd door de kwaliteitsverantwoordelijke van 1700: Een mevrouw contacteerde 1700 met een vraag naar een duplicaat van haar aanslagbiljet van de onroerende voorheffing voor het aanslagjaar 2011. Ze meende dit nodig te hebben om haar aangifte personenbelasting in te vullen. Ze belde 1700, maar de voorlichter sprak mevrouw niet aan. Mevrouw verifieerde of ze iemand aan de lijn had waarop de voorlichter antwoordde dat ze een technisch probleem had en vroeg om opnieuw 1700 te bellen. Deze voorlichter gaf niet aan wat er aan de hand was waardoor het gesprek onprofessioneel overkwam. Mevrouw belde dus opnieuw 1700, kreeg een andere voorlichter aan de lijn die weliswaar het juiste script opende, maar niet de juiste informatie gaf. Hij vertelde immers dat een duplicaat schriftelijk moet worden aangevraagd en dat het maanden kon duren vooraleer ze haar duplicaat zou ontvangen. Mevrouw werd boos omdat men in dit digitaal tijdperk niet online een duplicaat kan aanvragen, maar de voorlichter bleef bij zijn standpunt. Mevrouw diende klacht in en panikeerde dat ze haar aangifte personenbelasting nu niet correct zou kunnen invullen. Haar paniek was onnodig: het script stelt immers duidelijk dat een duplicaat niet nodig is voor de aangifte personenbelasting. Voorts kan een duplicaat zowel schriftelijk worden aangevraagd, als digitaal via het contactformulier op de website.

* Verzoeker contacteerde 1700 om informatie in te winnen over de vermindering voor bescheiden woning (de gewone en de verhoogde vermindering) op zijn aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing. De verhoogde vermindering voor bescheiden woning werd toegekend vanaf het aanslagjaar 2005, vervolgens automatisch voor 2006, 2007 en 2008 en tenslotte na bezwaar voor 2009. De voorlichter consulteerde het portaal en meldde op grond van de gegevens dat de verhoogde vermindering niét werd toegekend voor de aanslagjaren 2007, 2008 en 2009. De gegevens van vorige aanslagjaren (vóór aanslagjaar 2009) worden blijkbaar effectief niet steeds correct getoond waardoor de voorlichter van 1700 hem hierover geen correcte informatie kon geven.

- In 2 gevallen ontving een geregistreerde huurder niet automatisch zijn huurdersbrief. Zo werd een aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2011 in mei 2011 verstuurd aan de belastingplichtige/verhuurder, zonder huurdersbrief. De Vlaamse Belastingdienst stelde manueel een huurdersbrief op in januari 2012.

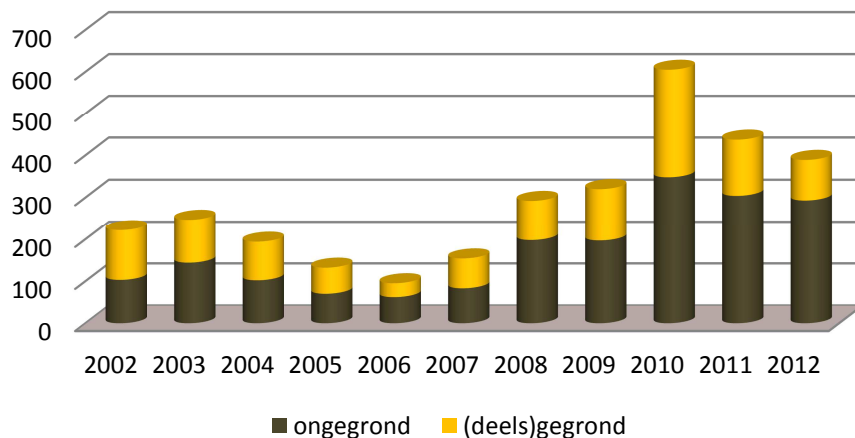
✓ ombudsnorm 'onvoldoende bereikbaarheid': 1 klacht (11 in 2011).

De burger kan via het contactformulier op de website <http://belastingen.vlaanderen.be> een vraag stellen aan de Vlaamse Belastingdienst. Op 3 mei 2012 bleek het contactformulier niet te werken. De Vlaamse Belastingdienst stelde die dag effectief problemen vast van de beschikbaarheid van het digitaal loket en van het gebruik van het contactformulier.

✓ De ombudsnorm 'onheuse bejegening' werd in 2012 niet toegekend (2 klachten in 2011).

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid vanaf 2002 tot 2012:

verhouding ongegronde - (deels) gegronde klachten onroerende voorheffing



De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten bedraagt 0,013%.

Het aantal (deels) gegronde klachten daalde zowel numeriek als procentueel: in 2012 werd in 24,68% van de ontvankelijke klachten over de onroerende voorheffing een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 30,43% in 2011.

6.3 Verkrottingsheffing woningen en/of gebouwen

- In 2012 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst in totaal 3.435 aanslagbiljetten (op basis van kohierartikel). Deze aanslagen hadden betrekking op het vierde kwartaal 2011, op het eerste, tweede en derde kwartaal 2012 en op niet-voldane schorsingen en waren voornamelijk te wijten aan de opname van een pand op de lijst ongeschikt- / onbewoonbaar-verklaring (2.972 aanslagen) en op de lijst verwaarlozing (380 aanslagen).

Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten bedroeg het totaal aantal verzonden aanslagbiljetten 4.694.

De administratie verstuurde in 2012 eveneens 1.053 herinneringen.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in de loop van 2012 2.421 bezwaarschriften en nam een beslissing over 2.643 bezwaren.

- De klachtendienst ontving in 2012 14 klachten over de verkrottingsheffing woningen (22 klachten in 2011).

Deze 14 klachten werden afgesloten in 2012 en kregen volgende evaluatie:

allen ontvankelijk → 12 ongegronde klachten + 2 gegronde klachten.



Ongegronde klachten (12):

De burgers klaagden voornamelijk over de negatieve beslissing van de Vlaamse Belastingdienst en haalden in hun klacht soortgelijke 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 de ontvangst van een aanslagbiljet voor de betaling van een verkrottingsheffing. Ook hier bracht men vergelijkbare argumenten aan als in de recent ingediende bezwaarschriften. Men werd erop gewezen dat het aanslagbiljet correct werd opgesteld op basis van de gegevens van de inventarisbeheerder en dat ze de beslissing van de Vlaamse Belastingdienst dienden af te wachten.

Eén klacht handelde over de notificatie van een bedrag aan verkrottingsheffing woningen waartegen een gerechtelijke procedure aanhangig was gemaakt. De Vlaamse Belastingdienst mag aan de notaris echter alle schulden meedelen die aanleiding kunnen geven tot de inschrijving van een wettelijke hypotheek, dus ook de betwiste schulden. Naar aanleiding van de klacht verleende de Vlaamse Belastingdienst vooralsnog handlichting van het eerder gestuurde bericht in verband met de notificatie waardoor het bedrag niet langer moest worden ingehouden bij de verkoop.

In één geval ontvingen de erfgenamen van een overleden belastingplichtige een brief over diens openstaande schuld aan verkrottingsheffingen voor de heffingsjaren 2006 en 2007. Men voerde in de klacht argumenten aan om de heffingen niet te hoeven betalen, maar de bezwaartermijn was reeds verstreken. Er werd gewezen op een mogelijk onderzoek naar ambtshalve ontheffing, waar echter eveneens voorwaarden aan verbonden zijn.

Eén verzoeker beweerde dat hij nooit brieven had ontvangen over nog openstaande schulden aan verkrottingsheffingen woningen voor het heffingsjaar 2001. De beslissing over het ingediende bezwaarschrift werd hem echter reeds in 2004 toegestuurd en nadien volgden nog verschillende brieven over deze verschuldigde bedragen.

Eén verzoeker tenslotte begreep niet waarom zijn bezwaarschrift onontvankelijk werd verklaard wegens het laattijdig indienen ervan. Hij verwees naar een tijdige aanvraag tot schorsing bij de inventarisbeheerder, maar hield er geen rekening mee dat de heffing toch verschuldigd was omdat hij niet voldeed aan de voorwaarden van de eerder toegekende schorsing. Aan het indienen van een bezwaarschrift tegen het aanslagbiljet is een termijn verbonden, die verzoeker niet respecteerde.

Gegronde klachten (2):

✓ ombudsnorm 'andere': 1 klacht.

Verzoekster kreeg naar aanleiding van een ingewilligd bezwaarschrift een teruggave van 1980 euro. Bij nazicht van haar rekeninguittreksels ontdekte ze dat maar liefst 7 maal dit bedrag van 1980 euro werd teruggestort. Dit zorgde voor verwarring en verzoekster vroeg zich af hoe dit moest geregeld worden.

De Vlaamse Belastingdienst stuurde haar een brief om het teveel gestorte bedrag (11880 euro) terug te vragen.

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

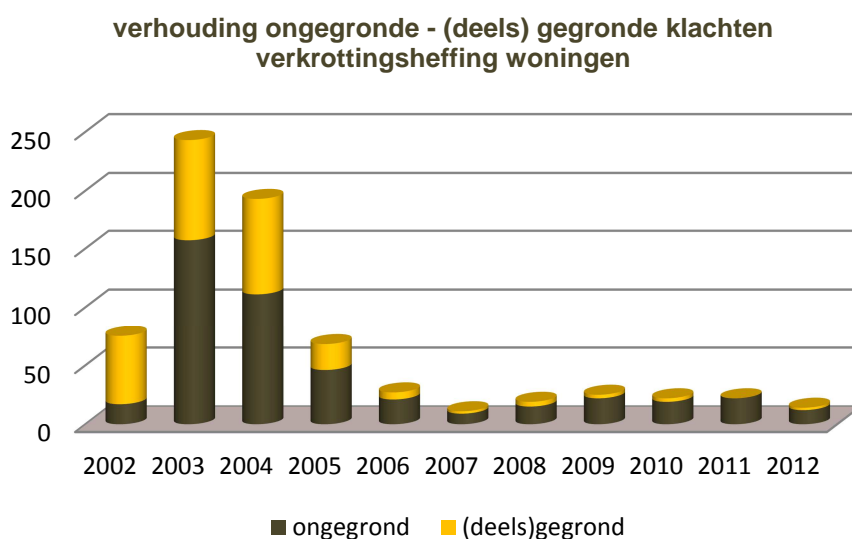
De norm wordt toegekend als de beslissing meer dan 6 maanden op zich laat wachten.

De klacht handelde over het uitblijven van een beslissing over 2 ingediende bezwaarschriften tegen leegstandsheffingen voor heffingsjaar 2001. Deze bezwaren werden in eerste instantie opgeschort omdat een geschil hangende was tegen een voorgaande beslissing. Dit is gebruikelijk omdat de uitspraak van de rechter over een voorgaande beslissing een invloed kan hebben op volgende beslissingen.

Het geschil werd echter reeds afgesloten in februari 2011 (arrest Hof van Beroep), maar de beslissingen bleven nog steeds uit ondanks de uitdrukkelijke vraag van verzoekster in juli 2011 naar de stand van zaken.

De tussenkomst van de klachtendienst resulteerde in januari 2012 in de betekening van de beslissingen over de bezwaarschriften.

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid vanaf 2002 tot 2012:



Het aantal klachten over de verkrottingsheffing woningen blijft jaarlijks beperkt en bereikte in 2012, net zoals in 2007, het laagste peil sinds de registratie van klachten.

De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten bedraagt 0,30%.

6.4 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 2012 werden 9 klachten geregistreerd en afgehandeld (4 klachten in 2011).

Deze **9 klachten werden afgesloten** in 2012 en kregen volgende evaluatie: **1 klacht onontvankelijk + 8 ontvankelijk → 7 ongegronde klachten + 1 gegronde klacht.**



Eén anonieme klacht over een boete van het Vlaams Zorgfonds was onontvankelijk (zie ook punt 5.2.2).

Ongegronde klachten (7):

De CIC behandelde de dossiers op een correcte wijze. Het betrof de invordering van sommen in opdracht van het Vlaams Zorgfonds (administratieve geldboete en invordering van openstaande ledenbijdragen), van het departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media (terugbetaling subsidie) en van het Vlaams Energieagentschap (administratieve geldboete wegens de afwezigheid van een energieprestatiecertificaat / het niet-indienen van een EPB-aangifte).

Gegronde klachten (1):

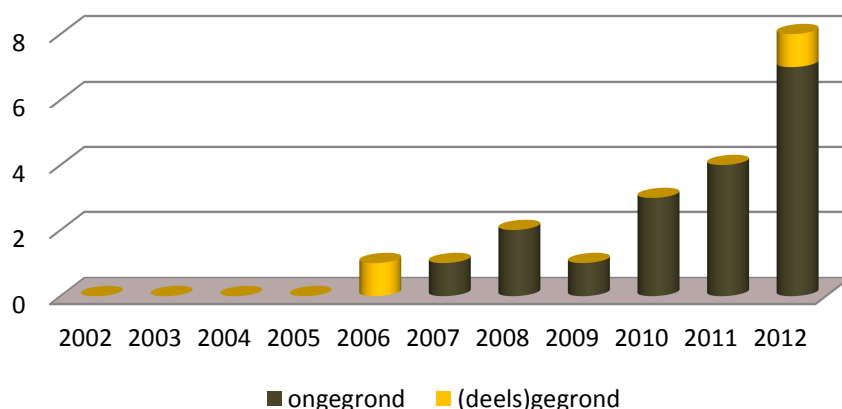
✓ ombudsnorm 'andere': 1 klacht.

De centrale invorderingscel stelde op vraag van het Vlaams Zorgfonds een gerechtsdeurwaarder aan voor de invordering van een administratieve geldboete. Verzoekster diende nadien bezwaar in bij het Zorgfonds en deze dienst gaf aan de Vlaamse Belastingdienst de opdracht om de invordering tijdelijk op te schorten. De gerechtsdeurwaarder kwam desalniettemin langs, vergezeld van politie en slotenmaker, om beslag te leggen op de inboedel. De Vlaamse Belastingdienst had de opdracht tot opschorting van de invordering wel degelijk doorgegeven aan het deurwaarderskantoor, maar door een foutieve interne communicatie binnen dit kantoor werd met deze opdracht geen rekening gehouden. De Vlaamse Belastingdienst besliste om de extra kosten van de gerechtsdeurwaarder naar aanleiding van de beslaglegging niet ten laste te leggen van verzoekster.

De 'fout' ligt hier dus niet bij de Vlaamse Belastingdienst zelf, maar bij het kantoor van de gerechtsdeurwaarder. Toch is de klacht gegrond. De omzendbrief inzake klachtenbehandeling (punt 1.4) stelt hierover immers: "*Klachten over de handelingen en 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*".

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid vanaf 2002 tot 2012:

verhouding ongegronde - (deels) gegronde klachten centrale invorderingscel



Het aantal klachten over de centrale invorderingscel is jaarlijks beperkt en deze zijn doorgaans ongegrond.

6.5 Leegstandsheffing bedrijfsruimten

- In 2012 werden 939 aanslagbiljetten leegstandsheffing bedrijfsruimten (op basis van kohierartikel) verstuurd. Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten bedraagt het aantal verzonden aanslagbiljetten 1.569.

De administratie verstuurde in 2012 376 herinneringen.

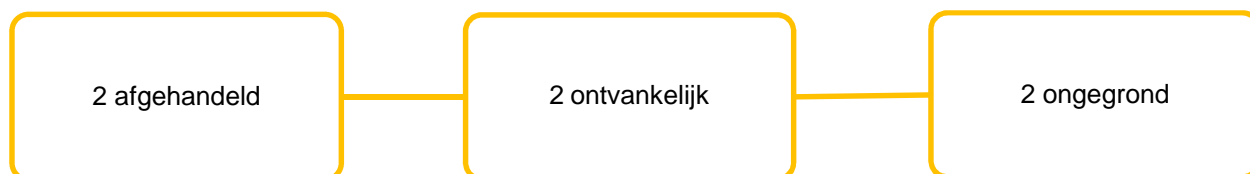
Er werden in de loop van het jaar 338 bezwaarschriften ingediend. De administratie handelde 393 bezwaarschriften af.

- De klachtendienst ontving in 2012 3 klachten over de leegstandsheffing bedrijfsruimten (8 klachten in 2011).

Op het einde van het werkjaar 2012 stond nog één klacht open (ingediend op 21 december 2012).

Dit betekent dat in 2012 **2 klachten werden afgesloten**. Deze kregen volgende evaluatie:

2 ontvankelijke klachten → 2 ongegronde klachten.



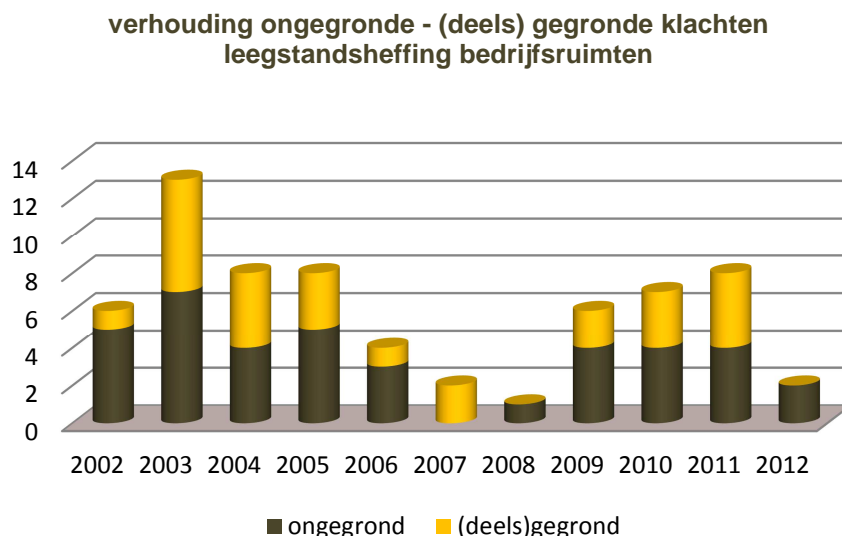
Ongegronde klachten (2):

Een belastingplichtige ging niet akkoord met de leegstandsheffing bedrijfsruimten waarvoor in december 2010 een aanslagbiljet werd verstuurd. Het ingediende bezwaarschrift werd door de Vlaamse Belastingdienst afgewezen als ongegrond. De grieven, aangehaald in de klacht, kwamen ook aan bod in het bezwaarschrift. De Vlaamse Belastingdienst weerlegde deze grieven op een correcte wijze, rekening houdend met de bepalingen van het leegstandsdecreet.

Een andere belastingplichtige reageerde na ontvangst van een herinnering voor de betaling van een leegstandsheffing. Zijn grief dat het gebouw nooit zou hebben leeggestaan, voerde hij ook aan in zijn

recent ingediende bezwaarschrift. De belastingplichtige dient de beslissing van de Vlaamse Belastingdienst af te wachten.

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid vanaf 2002 tot 2012:



Het aantal klachten over de leegstandsheffing bedrijfsruimten is jaarlijks beperkt en in 2012 vrijwel verwaarloosbaar.

De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagen bedraagt 0,19%

6.6 Andere

- De klachtendienst ontving in 2012 46 klachten over de sector 'andere' (66 klachten in 2011).
44 klachten waren **onontvankelijk** omdat ze geen betrekking hadden op het beleidsdomein Financiën en Begroting (43 klachten) en wegens 'anoniem' (1 klacht); zie ook 5.2.2 Onontvankelijke klachten.
De **2** ontvankelijke klachten waren **ongegrond** omdat we ten opzichte van het beleidsdomein Financiën en Begroting geen schending van de ombudsnormen konden vaststellen.
Eén klacht handelde over de tussenkomst van het Vlaams Fonds voor de Lastendelging (VFLD) bij een uitbetaling van gelden. Het dossier werd binnen het departement Financiën en Begroting echter snel verwerkt en doorgestuurd.
De andere ongegronde klacht handelde over vermeend misbruik van privé-gegevens door een familielid, die dossierbehandelaar zou zijn bij de Vlaamse Belastingdienst. Op basis van de klacht kon geen diepgaand onderzoek worden gevoerd en navraag bij verzoeker over de identiteit van het familielid / dossierbehandelaar bleef onbeantwoord.

6.7 Registratierechten

- De inning en invordering van registratierechten is in handen van de Federale Overheidsdienst Financiën. Met een klacht over registratierechten moet de burger zich bijgevolg wenden tot de Algemene Administratie van de Patrimoniumdocumentatie. Als de behandeling door deze dienst niet tot het verwachte resultaat leidt, kan men vervolgens terecht bij de federale ombudsman.
Indien de klacht echter verband houdt met het optreden van de Vlaamse Belastingdienst die in het dossier is tussengekomen, kan beroep worden gedaan op de Klachtendienst Financiën. Zo reikt de Vlaamse Belastingdienst attesten uit voor het verkrijgen van een vrijstelling van registratierechten voor familiale ondernemingen en familiale vennootschappen.

- De klachtendienst ontving in 2011 7 klachten over registratierechten (4 klachten in 2011), maar deze waren onontvankelijk omdat ze geen betrekking hadden op het beleidsdomein Financiën en Begroting (zie ook punt 5.2.2).

6.8 Dienst derdengeschillen

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

De dienst derdengeschillen is, naargelang de aard van de betalingen, onderverdeeld in een sector derdengeschillen-wedden, een sector derdengeschillen-werken en een sector derdengeschillen-nalatschappen.

- De klachtendienst ontving in 2012 2 klachten over de dienst derdengeschillen (eveneens 2 klachten in 2011). De ombudsnormen bleken niet geschonden en de klachten werden bijgevolg als ongegrond gekwalificeerd.

6.9 Successierechten

- De inning en invordering van successierechten is in handen van de Federale Overheidsdienst Financiën. Met een klacht over successierechten 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 de Vlaamse Belastingdienst die in het dossier is tussengekomen, kan beroep worden gedaan op de Klachtendienst Financiën. Zo reikt de Vlaamse Belastingdienst attesten uit: - attesten voor het verkrijgen van een vermindering van successierechten voor familiale ondernemingen en familiale vennootschappen; - attesten m.b.t. gronden gelegen in het Vlaams Ecologisch Netwerk (VEN) voor het verkrijgen van een vrijstelling van successierechten.

- De klachtendienst ontving in 2012 één klacht over successierechten (4 klachten in 2011), maar deze was net zoals de klachten over registratierechten onontvankelijk omdat ze geen betrekking had op het beleidsdomein Financiën en Begroting (zie ook punt 5.2.2).

6.10 Planbatenheffing

- De Vlaamse Belastingdienst verstuurde in 2012 3.394 originele aanslagbiljetten inzake de planbatenheffing, nl. 581 voor het aanslagjaar 2011 en 2.813 voor het aanslagjaar 2012. Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten werden 5.691 aanslagbiljetten verstuurd.
- De klachtendienst ontving in 2012 geen enkele klacht over deze planbatenheffing. De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2012 397 bezwaren en handelde in de loop van 2012 332 bezwaren af.

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

7.1 Natraject aanbevelingen 2011 van de klachtendienst

De Klachtendienst Financiën formuleerde in haar jaarverslag 2011 drie aanbevelingen op basis van de klachten, afgehandeld in 2011.

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.

Reactie van het Agentschap Vlaamse Belastingdienst:

De meeste klachten over de verkeersbelasting in 2011 hadden betrekking op een lange behandeltermijn (195 klachten van de 356 gegronde klachten) en dit voornamelijk bij de teruggaven van de verkeersbelasting. De aanbevelingen 2011 van de klachtendienst hebben dan ook betrekking op deze teruggaven.

Eén van de voornaamste oorzaken van de lange behandeltermijn waren de zogenaamde negatieve transitiedossiers. Dit zijn dossiers die door de FOD werden overgedragen en waarvoor de Vlaamse Belastingdienst nog een terugbetaling moest uitvoeren naar aanleiding van een schrapping van een nummerplaat in de maanden september of oktober 2010. Het ging over 59.000 terugbetalingen. Dit zijn dossiers waarin de Vlaamse Belastingdienst op 1/1/2011 dus meteen al met een achterstand geconfronteerd werd. Voor een deel van deze terugbetalingen waren niet alle rekeningnummers gekend of geactualiseerd en moesten de rekeningnummers worden opgevraagd.

Naar aanleiding van klachten over de lange behandeltermijn had de klachtendienst tussentijds (op het driemaandelijks overleg met de Vlaamse Belastingdienst) aanbevolen om de melding van gewijzigde rekeningnummers tijdig te verwerken. De klachtendienst kon vaststellen dat het aantal te verwerken meldingen in de tweede helft van 2011 al behoorlijk was 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."

De negatieve transitiedossiers zijn ondertussen allemaal verwerkt (eind 2011 dienden er van de 59.000 dossiers nog 385 worden terugbetaald).

Ook een inhaaloperatie bij de verwerking van de mutatie DIV dossiers heeft ervoor gezorgd dat het

aantal hangende dossiers van 20.000 eind maart gedaald is tot 2.000 bij het begin van 2012. Bovendien is de instroom van nieuwe dossiers ondertussen eerder beperkt door een verfijning van de criteria voor de aanmaak van dergelijke dossiers, waardoor een snelle verwerking nu kan gegarandeerd worden.

Wat betreft de BETA-dossiers werd er vanaf het vierde kwartaal 2011 gewerkt zowel volgens het LIFO principe als het FIFO principe om op die manier de nieuwe instroom vlot te kunnen verwerken en tegelijkertijd de achterstand in oudere dossiers aan te pakken. Eind 2011 was het aantal nog openstaande dossiers gezakt van 3500 op het einde van het derde kwartaal tot 1900 op het einde van het vierde kwartaal.

Klachtendienst:

Ook wij stellen vast dat de problemen inzake teruggave van de verkeersbelastingen in zeer sterke mate is afgenomen. Het aantal klachten over de verkeersbelastingen onder de ombudsnorm 'te lange behandeltermijn' daalde met maar liefst 70%, waarbij het aantal klachten, specifiek over het uitblijven van de teruggave, zelfs met ruim 80% is verminderd (159 klachten in 2011 ten opzichte van 31 in 2012). Meer dan de helft van de klachten in 2012 over het uitblijven van de teruggave had bovendien betrekking op het niet-respecteren van de termijn van teruggave, vermeld in de ontheffingsbrief. Deze klachten werden voornamelijk geregistreerd / afgehandeld in het eerste kwartaal van 2012 en kwamen nadien nagenoeg niet meer voor.

Het aantal klachten dat in het bijzonder betrekking had op de verwerking van de mutatie DIV dossiers daalde eveneens spectaculair, met 88% (33 in 2011 ten opzichte van 4 in 2012). Deze klachten deden zich vanaf maart 2012 zelfs helemaal niet meer voor. Ook klachten over de behandeling van BETA dossiers werden sterk teruggedrongen ten opzichte van 2011.

7.2 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 (dit wil zeggen dat men er alles aan gedaan heeft om de improductiviteit te doen ophouden).

Een proportionele vermindering moet door de belastingplichtige steeds worden aangevraagd. Het is aan de belastingplichtige om te bewijzen dat voldaan is aan de voorwaarden.

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

Zo komen de volgende bewijsstukken in aanmerking om de leegstand te bewijzen: kwitanties (geen of miniem verbruik) van water, gas en elektriciteit die de periode van leegstand aantonen; attesten van de burgemeester, politie of andere officiële instanties die de leegstand bewijzen voor de periode waarvoor de vermindering gevraagd wordt. Om de onvrijwillige improductiviteit te bewijzen, kunnen volgende stukken als bewijs dienen: de door de opdrachtgever en de makelaar in onroerende goederen ondertekende opdracht tot verhuring, met vermelding van de periode van het mandaat of een kopie van opeenvolgende aanbiedingen tot huur in één of meerdere publiciteitsbladen, verspreid over de volledige periode van improductiviteit en met de datum van publicatie.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in haar jaarverslag 2010, ingediend in het Vlaams Parlement op 29 juni 2011, aanbevolen om de proportionele vermindering van de onroerende voorheffing bij leegstand te herbekijken.

Naar aanleiding van deze aanbeveling en na onderzoek heeft de Vlaamse Belastingdienst de richtlijnen voor het toekennen van de proportionele vermindering van de onroerende voorheffing, voor bebouwde onroerende goederen waarin geen materieel en outillage aanwezig is, aangepast.

Concreet gelden sinds eind oktober 2012 volgende richtlijnen:

Indien de Vlaamse Belastingdienst vaststelt dat er aan de leegstand en improductiviteit een einde is gekomen binnen 12 opeenvolgende maanden, rekening houdend met het vorige aanslagjaar, kan de vermindering toegekend worden, ongeacht of het onroerend goed te huur of te koop werd gesteld, verbouwd of afgebroken werd. Er is dan immers (impliciet) aangetoond dat de belastingplichtige het

onroerend goed niet doelbewust heeft laten leegstaan en aan de leegstand en improductiviteit heeft verholpen, wat wijst op een vermoeden dat de improductiviteit onafhankelijk van de wil was.

In deze gevallen zal de Vlaamse Belastingdienst enkel nog een bewijs van leegstand opvragen (bijvoorbeeld kwitanties van water, gas en elektriciteit die de periode van leegstand aantonen). Voor de onvrijwillige improductiviteit moeten geen bewijsstukken meer opgestuurd worden indien de leegstand minder dan 12 opeenvolgende maanden heeft geduurd, rekening houdend met het vorige aanslagjaar.

Als het onroerend goed langer dan 12 maanden niet in gebruik is genomen, rekening houdend met het vorige aanslagjaar, kan er geen proportionele vermindering van de onroerende voorheffing worden verleend, tenzij wanneer de leegstand en de improductiviteit te wijten zijn aan redenen onafhankelijk van de wil van de belastingplichtige.

7.3 Aanbevelingen 2012 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 2012 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, leegstandsheffing bedrijfsruimten en planbatenheffing) in nauw contact met de burger.

De klachten van 2012 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 het driemaandelijks overleg met de Vlaamse Belastingdienst tal van aanbevelingen geformuleerd.

Aan sommige van deze tussentijdse aanbevelingen werd reeds in de loop van 2012 een oplossing geboden, zoals over de teruggave van de verkeersbelastingen en de behandeling van DIV en BETA dossiers. Andere tussentijdse aanbevelingen komen zo nu en dan terug en zullen wellicht nooit helemaal kunnen worden verholpen. We denken hierbij aan het verzendritme van de aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing, waar een beperkt aantal aanslagbiljetten altijd zal 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. Dankzij de herhaalde aanbevelingen van de klachtendienst en de inspanningen van de Vlaamse Belastingdienst is het aantal terechte klachten over het verzendritme van de aanslagbiljetten de voorbije jaren overigens fors gedaald: van 127 klachten in 2010 naar 28 klachten in 2011, tot amper 17 klachten in 2012 op ruim 2,8 miljoen verstuurd aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing.

Als aanbevelingen 2012 hebben we twee aanbevelingen geformuleerd die beiden betrekking hebben op het programmatorisch-technische vlak.

AANBEVELING I: Zorgen voor een correcte vermelding van het busnummer op het aanslagbiljet.

Uit enkele klachten bleek dat, als een busnummer met een nul begint of ergens een punt bevat, het busnummer niet correct wordt weergegeven op het aanslagbiljet. Dat kan problemen opleveren bij de bedeling van de post.

AANBEVELING II: Ervoor zorgen dat aanslagbiljetten van de verkeersbelastingen, die worden teruggestuurd omdat de vorige bewoner (belastingplichtige) ondertussen is verhuisd, niet telkens opnieuw naar de volgende bewoner worden gestuurd.

Het betreft belastingplichtigen die zijn afgevoerd van ambtswege uit het bevolkingsregister en waarvoor het aanslagbiljet van de verkeersbelastingen naar het laatst gekende adres wordt gestuurd. Als de aanslagbiljetten retourneren, wordt op de vordering een bepaalde programmastatus geplaatst dat de verzending tijdelijk blokkeert tot een nieuw officieel adres gekend is. Desondanks worden voor de verkeersbelastingen toch nog herinneringen en laatste herinneringen buitengestuurd naar het oude adres.

8 Welke veranderingen zijn er gepland?

8.1 Vermindering van de onroerende voorheffing voor energiezuinige woningen

Een burger die over een energiezuinige woning beschikt, kan genieten van een vermindering van de onroerende voorheffing. Dit is een vermindering die automatisch wordt toegekend op het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing indien men aan de voorwaarden voldoet.

Voor bouwaanvragen die liepen tot eind december 2012 geldt dat de vermindering wordt toegekend voor een periode van 10 jaar:

- voor een woning die op 1 januari van het aanslagjaar een E-peil (energiepeil) heeft van ten hoogste E60 bedraagt de vermindering 20% van de onroerende voorheffing;
- voor een gebouw dat geen woning is (bv. een kantoor) en dat op 1 januari van het aanslagjaar een E-peil heeft van ten hoogste E70 bedraagt de vermindering 20% van de onroerende voorheffing;
- voor een gebouw (woning of ander gebouw) dat op 1 januari van het aanslagjaar een E-peil heeft van ten hoogste E40 bedraagt de vermindering 40% van de onroerende voorheffing.

Vanaf 1/1/2013 is de bestaande regeling op 3 punten gewijzigd:

- het energiepeil dat recht geeft op de vermindering wordt verstrengd (E50 of E30);
- het bedrag van de vermindering wordt substantieel verhoogd: een korting van 50% op de onroerende voorheffing bij een E-peil van maximum E50 (en maximum E40 voor bouwaanvragen vanaf 2014) en een korting van 100% op de onroerende voorheffing bij een E-peil van maximum E30;
- de periode van vermindering wordt beperkt (van 10 jaar naar 5 jaar).

Omdat de termijn pas start in het jaar dat volgt op het jaar waarin het E-peil wordt toegekend, zal de termijn van 5 jaar ten vroegste starten vanaf het aanslagjaar 2014, aangezien de nieuwe regeling van toepassing is op stedenbouwkundige vergunningen die zijn aangevraagd in 2013.

8.2 Het Vlaams Fonds voor de Lastendelging (VFLD)

Het Vlaams Fonds voor de Lastendelging (VFLD) is een Vlaamse Openbare Instelling, die functioneert onder het gezag van de Vlaams minister van Financiën en Begroting en die op beslissing van de Vlaamse Regering en/of beslissing van de Vlaams minister van Financiën en Begroting een gedeelte financiert van de "lasten van het verleden".

Naar aanleiding van een klacht waarin aan het VFLD de tussenkomst werd gevraagd voor de uitbetaling van gelden, is er overleg geweest tussen de Vlaamse Ombudsdienst en het departement Financiën en Begroting. Dit resulteerde met ingang van 1/1/2013 in een wijziging van het uitvoeringsbesluit op volgende punten:

- Voor een schadedossier is de notie van hoofdsom belangrijk. Nu is duidelijk voorzien dat deze hoofdsom voor elk schadedossier afzonderlijk moet worden bekeken, in die zin dat bij samenvoeging van schadedossiers de hoofdsom per afzonderlijk dossier in aanmerking wordt genomen;
- De schadedossiers die in hoofdsom 200.000 euro of minder bedragen, komen niet langer in aanmerking voor tenlastelegging aan het VFLD;
- Om een betaling binnen een aanvaardbare termijn mogelijk te maken, is voorzien dat een beleidsdomein onmiddellijk een "last" kan betalen op de eigen kredieten, zonder de kans op een mogelijke tussenkomst van het VFLD principieel te verliezen. Dit maakt het mogelijk dat entiteiten al betalingen kunnen verrichten in het dossier, die daarna door het VFLD worden overgenomen. In het

verleden kon het VFLD reeds betaalde lasten niet op zich nemen waardoor de betrokken departementen/agentschappen vooraf geen betalingen uitvoerden.

De wijzigingen werden opgenomen in het Besluit van de Vlaamse Regering dd. 21/12/2012 houdende diverse bepalingen betreffende financiën en begroting, dat in het Belgisch Staatsblad verscheen op 28/12/2012.

8.3 Wijziging rittenblad verkeersbelastingen

In de verkeersbelasting bestaat een zogenaamde vrijstelling wegens occasioneel gebruik van het voertuig. Die vrijstelling kan slechts worden genoten indien het voertuigen betreft die cumulatief aan de volgende voorwaarden voldoen: (1) slechts af en toe op de openbare weg in België rijden; (2) worden gebruikt door natuurlijke of rechtspersonen die het goederenvervoer niet als hoofdactiviteit hebben en (3) door het vrijgesteld gebruik dat er van gemaakt wordt, niet leiden tot concurrentievervalsing.

Het begrip 'slechts af en toe op de openbare weg in België rijden' is een feitenkwestie die beoordeeld moet worden op grond van het aantal verplaatsingen en het gebrek aan regelmaat ervan, en niet op basis van de afgelegde afstand. Dat begrip 'af en toe' moet gezien worden als een tijdsaanduiding (de aanwezigheid van het voertuig op de openbare weg is sporadisch). De voorwaarde wordt in de praktijk vermoed vervuld te zijn als de betrokken voertuigen maximaal dertig dagen op de openbare weg worden gebruikt.

Om controle daarop mogelijk te maken, moet de belastingplichtige vóór het begin van de belastbare periode aan de belastingadministratie doorgeven dat hij gebruik wil maken van de vrijstelling voor occasioneel vervoer. Hij moet dan een rittenblad bijhouden waarop hij alle ritten noteert. Aan de hand van het ingevulde rittenblad zal de belastingadministratie het sporadisch gebruik aftoetsen. Sinds 1 januari 2011 is dat voor het Vlaamse Gewest de Vlaamse Belastingdienst.

De voorwaarde dat de vrijstelling voor occasioneel vervoer vóór het begin van het belastbare tijdperk moet worden aangevraagd, stond echter niet uitdrukkelijk in de wet. Daardoor was het voor de belastingplichtige niet altijd duidelijk op welk ogenblik de aanvraag diende te gebeuren. Ook uit de klachten bleek dat bij de belastingplichtigen veel onduidelijkheid heerste over het tijdstip van aanvraag van een rittenblad, wat resulteerde in een laattijdige aanvraag. Hierdoor besliste de Vlaamse Belastingdienst om uitzonderlijk nog een rittenblad te verlenen voor aanslagjaar 2012 indien de aanvraag gebeurde vóór 31/1/2012.

Om discussie en onduidelijkheid te vermijden, werd met een nieuwe paragraaf 3 bij artikel 5 van het wetboek van 23/11/1965 van de met inkomstenbelastingen gelijkgestelde belastingen expliciet de voorwaarde ingevoegd dat de vrijstelling voor occasioneel gebruik vóór het begin van het belastbare tijdperk moet worden aangevraagd. Deze toevoeging geldt vanaf 1/1/2013.

8.4 Vlaamse Codex Fiscaliteit

De Vlaamse Belastingdienst en het Departement Financiën en Begroting werken momenteel volop aan de Vlaamse Codex Fiscaliteit. Dit project beoogt de bundeling van alle fiscale bepalingen van de Vlaamse belastingen op dit ogenblik in eigen beheer. De codex behandelt bijgevolg de onroerende voorheffing, de verkeersbelasting, de belasting op de inverkeerstelling, het eurovignet, de verkrottingsheffing woningen, de leegstandsheffing bedrijfsruimten en de planbatensheffing.

De aftrap voor dit project werd gegeven op 25 mei 2012. Het toepassingsgebied van de codex zal ruimer zijn dan initieel was bedoeld. Oorspronkelijk zouden enkel de procedureregels worden gecodificeerd, maar uiteindelijk werd beslist om ook de materiële fiscale bepalingen, i.e. diegene met betrekking tot de belastingplichtige, belastbare grondslag, de tarieven, de verminderingen, de vrijstellingen en dergelijke, te verwerken.

De Vlaamse Belastingdienst is inmiddels gestart met de werkzaamheden tot uniformisering van het procedureluik van de codex. Het Departement is begonnen aan het materieelrechtelijk luik. Op die

manier gebeurt de codificatie door interne specialisten.

De codex zal normaal gezien in werking treden op 1 januari 2014.

9 Tot slot

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 overname van de inning van de verkeersbelastingen door de Vlaamse Belastingdienst resulteerde in 2011 in een sterke toename van de klachten, voornamelijk over de verkeersbelastingen.

In 2012 ontvingen we 25% minder klachten ten opzichte van 2011. De Vlaamse Belastingdienst heeft dus duidelijk geredigeerd aan de kinderziekten die met zo'n overname onvermijdelijk gepaard zijn gegaan.

Maar de daling sloeg niet alleen op klachten over de verkeersbelastingen; ook het aantal klachten over andere belastingen, zoals de onroerende voorheffing en de verkrottingsheffing woningen, minderde beduidend. Dit bewijst dat de Vlaamse Belastingdienst zich, in samenwerking met de Klachtendienst Financiën, continu inzet om de efficiëntie en effectiviteit van haar operationele werking bij te stellen en te verhogen. Dit blijkt ook uit de bijna halvering van het procentueel aantal (deels) gegronde klachten ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde klachten: van 31,4% in 2011 naar 17,9% in 2012.

De Klachtendienst Financiën,

Els Moens

Charlotte Delrue

Lijst met afkortingen

AND	Andere
AZF	Algemene Zaken en Financiën
BETA	Betaling
BIV	Belasting op de Inverkeerstelling
BS	Belgisch Staatsblad
CIC	Centrale Invorderingscel
DDG	Dienst Derdengeschillen
DIV	Directie Inschrijvingen Voertuigen
eID	Elektronische Identiteitskaart
E-peil	Energiepeil
FALI	Faillissement
FIFO	First in, first out
FOD	Federale Overheidsdienst
INTRKOST	Interest Kost
IVA	Intern Verzelfstandigd Agentschap
KI	Kadastraal Inkomen
kW	Kilowatt
LB	Leegstandsheffing bedrijfsruimten
LIFO	Last in, first out
LPG	Liquefied Petroleum Gas
LW	Verkrottingsheffing woningen
MTM	Maximale Toegelaten Massa
NGV	Niet-geautomatiseerd Voertuig
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
OV	Onroerende voorheffing
pk	Paardenkracht
PV	Proces Verbaal
RR	Registratierechten
SHM	Sociale Huisvestingsmaatschappij
SR	Successierechten
UTB	Uitnodiging tot betaling
VB	Verkeersbelastingen
VEN	Vlaams Ecologisch Netwerk
VFLD	Vlaams Fonds voor Lastendelging
Vlabel	Vlaamse Belastingdienst
VR	Vlaamse Regering
WHYP	Wettelijke hypotheek
WIB	Wetboek van de Inkomstenbelastingen

1. Financiën en Begroting

Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid

Beleidsdomein DAR

Klachtenbehandeling Beleidsdomein DAR 2012

Departement DAR:	
<i>Staf van de leidend ambtenaar</i>	0 klachten
<i>Stafdienst van de Vlaamse Regering</i>	0 klachten
<i>Afdeling Kanselarij</i>	0 klachten
<i>Afdeling Communicatie</i>	0 klachten
<i>Afdeling Vlaamse infolijn</i>	6 klachten (zie verder)
<i>Managementondersteunende diensten</i>	0 klachten
Studiedienst van de Vlaamse Regering	1 klacht (zie verder)
Interne Audit van de Vlaamse Administratie (IAVA)	0 klachten
Agentschap voor Geografische informatie (AGIV)	2 klachten (zie verder)
VZW De Rand	1 klacht (zie verder)
Sociaal Economische Raad van Vlaanderen (SERV)	0 klachten

naam van uw dienst: Departement DAR - Afdeling Vlaamse Infolijn

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	6

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	4
	meer dan 45 dagen:	2
	gemiddelde:	38

Aantal onontvankelijke klachten:	0
---	---

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

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

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

Departement DAR – Afdeling Vlaamse Infolijn

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard 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:	3
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	3
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

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

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

Alle in 2012 ingediende klachten hadden de werking van 1700/VI als aanspreekpunt en informatieverstrekker van de Vlaamse overheid tot voorwerp.

De meeste – 4 - ervan waren gericht tegen de werking van 1700 in zijn hoedanigheid van 'eerstlijns'informatieverstrekker voor specifieke beleidslijnen, met name, voor :

- Studietoelagen (2)
- Verkeersbelasting
- en Onroerende voorheffing.

In de andere twee klachten was de rol van 1700 als algemene eerstelijnsinformatieverstrekker van de Vlaamse overheid in het geding.

De onderwerpen van deze klachten hadden te maken met:

- de KMO-portefeuille
- en de Aanmoedigingspremies.

In het kort geschetst kwamen uit de onderzoeken van de klachten in hoofdzaak 2 factoren naar voor die de gegrondheid van de klacht ondersteunden, met name:

- het verstrekken van foutieve informatie – in 3 gevallen -
- en een onheuse of niet klantvriendelijk houding van de voorlichter – in 3 klachten - .

Het verstrekken van **foutieve informatie** was voornamelijk te wijten aan het niet respecteren of het niet nauwkeurig of niet goed genoeg opvolgen van de toepasselijke scripts en geldende handelingsrichtlijnen.

Afgezet tegen de gehanteerde ombudsnormen, achtten wij dat deze onvolkomen of zelfs foutieve handelswijze van de voorlichters een schending uitmaken van de norm van een 'goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid'.

Daarnaast kon in drie (3) klachten een **onheuse houding** van de voorlichter worden geconstateerd. Deze uitte zich bijvoorbeeld door in hoog lopende discussie te gaan met de oproeper, zich kortaf en rigiede op te stellen, of niet ter zake doende, persoonlijke opmerkingen te geven.

Omdat de 1700 voorlichter op de momenten van een klantencontact in feite een vertegenwoordiger van de overheid is, achten wij een dergelijke onheuse houding in te gaan – of toch in zekere mate - tegen de gestelde normen van beleefdheid, klantvriendelijkheid en hulpvaardigheid.

In deze gevallen zagen we een schending van de ombudsnorm van 'correcte bejegening'.

Eén klacht achtten we **ongegronde**, omdat wij de klacht zonder voorwerp achtten. Uit het onderzoek bleek immers dat de verzoeker de werkelijke situatie omtrent zijn oproep, waaraan de voorlichter zich vasthield en moest vasthouden, niet wilde aanvaarden en bleef betwisten.

3. Klachtenbeeld 2012

1. Klacht KMO-portefeuille

Bij deze klacht kon vastgesteld worden dat de voorlichter van 1700 op zich inhoudelijke correcte informatie had verstrekt (volgens het script), maar zich anderzijds heeft laten meeslepen in een verbale discussie met de klager. Deze discussie werd veroorzaakt door het stugge herhalen door de voorlichter van de theoretische informatie van het script, zonder meer uitleg over de procedure en bevoegde instanties en met de melding dat hij 'wil helpen maar niets meer kan doen'. De klager begreep dit niet, bleef aandringen op een meer specifiek antwoord en vroeg uiteindelijk naar een bevoegd persoon.

Naar onze mening ging klager er (na een interne doorverbinding van de oproep) van uit dat hij in contact was met een bevoegde instantie voor KMO-portefeuille, en niet meer met 1700, wat makkelijk had kunnen verholpen worden door iets meer randinformatie.

De conclusie van het onderzoek was dat 1700 hier een fout beging door in discussie te gaan met de klant, te weinig randinformatie te geven en het gesprek af te breken. In de plaats had 1700 de klant sneller moeten doorverwijzen naar de back-office van de KMO-portefeuille.

Conclusie:

- De klacht wordt als **gegrond** beoordeeld
- met **schending** van de ombudsnorm, **correcte bejegening**

Actie: de oproep werd beluisterd, onderzocht en besproken met coach, teamleader en de betrokken voorlichter, samen met medewerkers van de Vlaamse Infolijn.

2. klacht Studietoelagen A

Deze klacht omvatte twee elementen: enerzijds een klacht over ongepasts uitlatingen van een voorlichter van 1700 en anderzijds een klacht tegen een foutieve informatieverstrekking over de status van het ingediende aanvraagdossier van de klager.

- **over houding voorlichter**

Uit onderzoek van het gesprek dat de directe aanleiding vormde tot de klacht, kon vastgesteld worden dat de voorlichter van 1700 inderdaad zich niet gepast gedroeg en handelde. Het verloop van het gesprek getuigde van een gebrek aan empathie en bevatte ook onnodige en niet ter zake doende opmerkingen.

Wij achten dit onderdeel van de klacht gegrond, met schending van ombudsnorm: correcte bejegening

De betrokken voorlichter werd hierover aangesproken en opgevolgd voor beleefdheid en klantvriendelijkheid.

- **over de foutieve informatieverstrekking** van 1700 over het aanvraagdossier

Volgens de klacht diende de verzoeker begin maart 2012 schriftelijk (per post) een aanvraag voor studietoelage in en contacteerde daarna herhaalde malen 1700-Studietoelagen – eind maart, in april, eind mei - om de ontvangst van de aanvraag bevestigd te weten.

Telkens kreeg verzoeker het antwoord dat het nog 'te vroeg' was, dat er een termijn van 3 maanden geldt en dat hij van de bevoegde dienst een bericht zou krijgen.

Bij een nieuw contact met 1700 eind juni, kreeg klager te horen dat zijn toelage kortelings zou worden uitbetaald. Bij nadere navraag bleek echter dat de voorlichter het had over de studietoelage van vorig schooljaar (die klager reeds ontvangen had). Na doorverbonden te zijn met een dossierbeheerder van Studietoelagen bleek bovendien dat er bij de afdeling Studietoelagen helemaal geen aanvraagdossier geopend was voor het lopende schooljaar en het te laat was om nog een aanvraag in te dienen (1 juni was de deadline).

Een moeilijkheid om deze klacht goed te kunnen onderzoeken en correct te beoordelen was het feit dat de Vlaamse Infolijn, noch de afdeling Studietoelagen, de betreffende contacten van klager met 1700 vanaf eind maart tot eind juni, niet konden traceren waardoor deze gesprekken niet konden bevestigd worden nog beluisterd om de exacte inhoud en verloop ervan te kennen.

Uitgaande van het verhaal van de verzoeker over het verloop van de verschillende contacten met 1700-Studietoelagen over de status van zijn aanvraag, moest vastgesteld worden dat meerdere voorlichters de ter zake geldende richtlijnen (gekend en vermeld in de scripts), niet hadden gevolgd. Dit was verontrustend in dit geval, omdat de aanvraag dateerde van maart en in deze periode meestal de meer complexe dossiervragen worden gesteld.

Volgens de richtlijnen hadden de voorlichters :

- de aanvraagdatum moeten vragen
- moeten vragen of er een ontvangstmelding was geweest (die normaal door de afdeling Studietoelagen wordt uitgestuurd binnen 3 maanden),
- het dossier moeten opzoeken in de APSTU toepassing
- eventueel moeten aanraden om de aanvraag opnieuw in te dienen (als aanvraag of briefwisseling vermist lijkt)
- en indien nodig, doorschakelen of doorsturen naar de dossierbehandelaars van Studietoelagen

Deze richtlijnen werden niet gerespecteerd.

Concluderend uit het onderzoek van de klacht blijkt dat **1700 foutieve informatie verstrekte** inzake de status van de studietoelage-aanvraag:

- de klacht is **gegrond**
- **met schending** van de ombudsnormen: **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Gevolg

De vaststelling dat de geldende richtlijnen voor de voorlichting over studietoelagen – opgemaakt in samenwerking tussen VI en de afdeling Studietoelagen - zo manifest en meermaals werden genegeerd, heeft aanleiding gegeven voor een aantal concrete actiepunten die met het management van het contactcenter werden opgezet en opgevolgd.

3. Klacht Verkeersbelasting

Op een vraag naar de nodige aanpassing van het eurovignet en verkeersbelasting n.a.v. de aankoop van een nieuwe vrachtwagen, kreeg verzoeker van 1700-Verkeersbelasting het antwoord dat alles automatisch zou worden aangepast met het ingeven van de oude nummerplaat. Evenwel bleek bij een controle van verzoeker dat dat de papieren niet in orde waren waarop een PV werd opgesteld.

Verzoeker stelt dat 1700 verkeerde informatie heeft gegeven waardoor kosten zijn ontstaan.

Het oorspronkelijke foutieve informatiegesprek met 1700 kon niet worden teruggevonden, zodat de vraagstelling, het gegeven antwoord en de ware toedracht voor de verkeerde informatieverstrekking niet exact kon worden nagegaan.

Bij een interne beoordeling van de klacht wordt geconcludeerd dat 1700 foutieve informatie heeft gegeven, omdat deze sloeg op de verkeersbelasting voor personenwagens, terwijl het over een nieuwe vrachtwagen moest gaan.

Een verklaring kan zijn dat het gesprek is gevoerd door een voorlichter met nog niet veel ervaring die het onderscheid personenwagen – vrachtwagen heeft gemist, enigszins begrijpelijk door het feit dat zowat 80% van de contacten over personenwagens gaat.

Conclusie :

- de klacht is **gegrond** wegens de foutieve informatieverstrekking,
- **met schending** van de ombudsnormen: **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Gevolg

De Infolijn is van mening dat het om een spijtige, menselijke fout ging dat moeilijk structureel is te voorkomen.

Wij stellen de klager voor hem een brief te bezorgen waarin de VI de foute informatieverstrekking van 1700 zou bevestigen, om mogelijk te kunnen inbrengen tegen de verbalisering.

4. Klacht Studietoelagen B

De klacht, die bij de Vlaamse Ombudsdienst was ingediend, richtte zich tegen het uitblijven van de toekenning van een in maart aangevraagde studietoelage. De toekenning stond onder tijdsdruk omdat de toelage belang had voor een verhoogde Erasmus-beurs.

De directe aanleiding van de klacht was een contact van verzoeker met 1700-Studietoelagen van eind augustus, waarbij de voorlichter hem 'zeer onvriendelijk en ongeïnteresseerd' zou te woord gestaan hebben en stelde dat het dossier pas zeer recent vervolledigd was en nog een beslissing vergde.

In zijn klacht stelt verzoeker dat het in de maanden daarvoor niet nodig bleek stukken op te sturen en vraagt een dringende tussenkomst om de beslissing m.b.t. de aanvraag te laten versnellen, tegen midden september om alsnog de bijkomende beurs te kunnen krijgen.

Voor behandeling was de klacht door de Ombudsdienst ook doorgestuurd naar de klachtendienst van Studietoelagen waar het aanvraagdossier weinig tijd daarna werd afgehandeld.

Bij het onderzoek van het betreffende contact van eind augustus, kon de Vlaamse Infolijn opmaken dat de 1700-voorlichter de status van het aanvraagdossier opzocht, vaststelde dat het dossier pas recent helemaal vervolledigd was en nu in behandeling was voor de beslissing over de toekenning.

De verzoeker betwistte deze vaststelling en beweerde dat bij zijn vorige contacten met 1700, in mei tot augustus, steeds bleek dat het dossier in orde was en een beslissing snel zou volgen. Het gesprek evolueerde dan tot een oplopende woordenwisseling omdat de voorlichter de beweringen van verzoeker sterk betwijfelde en herhaaldelijk wees (en moest wijzen) op de huidige status van het aanvraagdossier, terwijl verzoeker bij zijn beweringen bleef en de handelwijze van de administratie bekritiseerde.

Om een correct beeld te krijgen van de hele situatie onderzocht de VI ook andere (terugggevonden) contacten van verzoeker over het onderwerp, in juli, augustus en september.

Bij deze contacten vertrekt de verzoeker steeds van het uitgangspunt dat het aanvraagdossier in orde is en dat een beslissing verwacht werd. Anderzijds bleek uit de toen opgezochte statussen dat het dossier in juli en midden augustus nog niet volledig was en bv. nog fiscale attesten ontbraken. Bij een cruciaal contact midden augustus werd verzoeker ook doorgeschakeld met de back-office van Studietoelagen, maar uit een later contact bleek dan dat de laatste stukken pas op 17 augustus waren ontvangen ...

Als **conclusie** achten wij dat de klacht van verzoeker in dit geval als **niet gegrond**.

Wij zijn van mening dat de discussie tijdens het contact werd uitgelokt door de verzoeker omdat deze de werkelijke situatie, waaraan de voorlichter zich moest houden, niet wilde aanvaarden en bleef betwisten.

5. Klacht Aanmoedigingspremie voor zorgverlof

N.a.v. een contact met 1700 voor meer specifieke uitleg over het uitblijven van een aanmoedigingspremie voor thuiszorg, stelt verzoeker dat hij onvriendelijk en arrogant werd behandeld en vroeg het ontslag van de betrokken voorlichter.

De klacht werd in eerste instantie bij de Vlaamse ombudsdienst ingediend en afgezwakt door te verwijzen naar het onderzoek door de Vlaamse Infolijn.

Uit het onderzoek van het bewuste gesprek kwam naar voor dat de verzoeker aarzelde bij enkele eerder technische vragen van 1700 om de status van het dossier te kunnen nakijken, en dat de betrokken voorlichter daartegenover eerder ongeduldig reageerde, druk zette door steeds dezelfde vraag te herhalen en betuttelend handelde, waartegen dan de verzoeker reageerde en het gesprek enigszins ontspoorde.

Concluderend kan gesteld worden dat 1700 de verzoeker niet erg gepast, noch klantvriendelijk te woord stonden:

- de klacht **gegrond** is
- met **schending** van de ombudsnorm: **correcte bejegening**

Gevolg

de oproep werd beluisterd, onderzocht en besproken met coach, teamleader en de betrokken voorlichter, samen met medewerkers van de Vlaamse Infolijn.

6. klacht Onroerende voorheffing

Verzoeker stelde 1700-OV een vraag naar de betaalbaarheid van de onroerende voorheffing bij onverdeeldheid en, met een juridische argumentatie, naar een mogelijke 'van rechtswege' rechtzetting voor een vorige aanslag. Bij het einde van het gesprek wou verzoeker de naam kennen van de voorlichter, wat die weigerde te geven en inhaakte. Verzoeker vond dit onaanvaardbaar.

Het onderzoek van het gesprek releveerde dat de voorlichter, naar best vermogen, inhoudelijk de correcte informatie gaf en zich tijdens het gesprek strikt hield aan het script over de opsplitsing van de OV. Eventueel had hij de reflectie kunnen of moeten maken om verzoeker voor de specifieke, technische vraag van de rechtzetting, door te verwijzen naar Vlabel, wat de verzoeker bleek te verwachten.

De weigering van de voorlichter om zijn naam te geven en het gesprek af te breken, was moeilijk te begrijpen, maar strookt niet met de regels van het contactcenter en is een fout.

Als regel geldt immers dat de voorlichter zijn voornaam vermeldt (wat de voorlichter in facto had gedaan bij het begin van het gesprek).

Als conclusie stelden we:

- dat de klacht als **deels gegrond** moest worden beschouwd,
- met **schending** van de ombudsnorm: **goede uitvoeringspraktijk**

Gevolg

Bij een afsluitend gesprek met verzoeker werd alsnog een contact bij de Vlaamse Belastingdienst gegeven om zijn vraag voor een mogelijke rechtzetting te bespreken.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

In bepaalde gevallen werd aan de klager een individuele benadering en oplossing aangeboden.

Over het algemeen echter worden de klachten door de Vlaamse Infolijn opgenomen in het globaal proces van de kwaliteitsopvolging van zijn werking.

Dit wil zeggen dat de 1700-dienstverlening en m.n. de inhoudelijke informatieverstrekking, een klantvriendelijke houding van de voorlichters en een vlotte bereikbaarheid, op een permanente en nauwkeurige basis worden opgevolgd.. Een constante controle op de kwaliteit van de dienstverlening zit m.a.w. ingebed in de interne werkprocessen van de Vlaamse Infolijn en van zijn partner contactcenter.

In concreto kunnen klachten bijvoorbeeld met zich meebrengen dat specifieke aandachtspunten aan het kwaliteitsbeheer worden overgemaakt, dat scripts of richtlijnen worden aangepast, dat specifieke aandachtspunten worden toegevoegd aan de opleiding van de voorlichters, dat voorlichters specifiek worden gecoacht, enz. ...

In elk geval van een klacht wordt de betrokken voorlichter hierover aangesproken en opgevolgd, bijvoorbeeld t.a.v. zijn beleefdheid en klantvriendelijkheid.

Bij de specifieke klacht aangaande Studietoelagen heeft de vaststelling dat de geldende richtlijnen voor de

Departement DAR – Afdeling Vlaamse Infolijn

voorlichting over studietoelagen – opgemaakt in samenwerking tussen VI en de afdeling Studietoelagen - zo manifest en meermaals werden genegeerd, aanleiding gegeven voor een aantal concrete actiepunten die met het management van het contactcenter werden opgezet en opgevolgd.

Klachtencoördinator Afdeling Vlaamse Infolijn: Stefan Kerremans

naam van uw dienst: Studiedienst van de Vlaamse Regering

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

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

Aantal onontvankelijke klachten:	0
---	---

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

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

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

Studiedienst van de Vlaamse Regering

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

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Voor een beperkte offerte-oproep voor drukwerk van een SVR-studie over solidariteit werden verschillende drukkerijen aangeschreven. Na de selectie van de drukkerij, vroeg een niet-geselecteerde drukkerij informatie op. De gevraagde informatie (= vergelijkende tabel met prijzen) werd dezelfde dag nog bezorgd.

naam van uw dienst: Agentschap voor Geografische Informatie Vlaanderen

1. Cijfergegevens

		Aantal
Totaal aantal klachten:		2
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	2
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	
Aantal onontvankelijke klachten:		0
Aantal ontvankelijke klachten:		2
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	
	ongegrond:	
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

Agentschap voor Geografische Informatie Vlaanderen

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

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

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

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

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

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

3. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

1. De klacht betrof een bepaalde vermelding op de AGIV-website die volgens de klager weliswaar correct was maar toch misleidend, waardoor hij economische schade zou leiden.
→ De vermelding op de website werd aangepast.

2. De klager beweerde onheus behandeld te zijn door een landmeter (onderaannemer) die in opdracht van AGIV opmetingen verrichte.
→ De landmeter werd hierop aangesproken en zal verder nauw opgevolgd worden.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2012 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2012 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

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

naam van uw dienst: EVA vzw 'de Rand'

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:	45

Aantal onontvankelijke klachten:	0
---	---

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

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

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

EVA vzw 'de Rand'

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

Vereenvoudigde lijst		Volledige lijst	
	Aantal		Aantal
Niet-correcte beslissing:		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:	
		Actieve dienstverlening:	
		Deugdelijke correspondentie:	
		Vlotte bereikbaarheid:	
		Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
		Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
		Redelijke behandeltermijn:	
		Efficiënte coördinatie:	
		Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

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

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Categorie:

- klachten over externe communicatie en informatie van vzw 'de Rand' : 1

3. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012

De klacht is te situeren in het kader van communautaire spanningen in een faciliteitengemeente, waarbij de klager meent de basisdoelstellingen van de EVA 'de Rand' in vraag te moeten stellen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Nihil

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2012 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2012 met klachtenbehandeling begonnen is.

Nihil

Suggesties?

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

Nihil

2. Welzijn, Volksgezondheid & Gezin

Beleidsdomein WVG



EerstelijnsRapport Klachtenmanagement

Werkjaar 2012

Entiteit van de Vlaamse overheid:

Beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG)

INHOUD

1. Eerstelijnsrapportage volgens het Vlaams Klachtendecreet
2. Centraal punt voor het beleidsdomein WVG
3. Rapportageperiode: van 1 januari tot 30 november
4. Harmonisering rapportage klachtenbehandeling
5. Totaal-Cijfers
6. Deel-Cijfers
7. Inhoudelijke categorieën van de klachten
8. Klachtenbeeld 2012
9. Concrete realisaties, voorstellen, aanbevelingen 2012
10. Procedure-wijzigingen voor klachtenbehandeling
11. Harmonisering van procedure-elementen klachtenbehandeling
12. Dienstverlening WVG – nieuwe regelgeving in 2012: een paar topics
13. Bijlage 1: Vlaamse ombudsnormen

1 Eerstelijnsrapportage volgens het Vlaams Klachtendecreet

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

2 Centraal punt voor het beleidsdomein WVG

Het Centraal punt 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 met rechtspersoonlijkheid
2.	Kabinet WVG	Kabinet WVG	-kabinet
3.	Jongerenwelzijn + Fonds Jongerenwelzijn	(Fonds)JWZ	-intern verzelfstandigd agentschap zonder rechtspersoonlijkheid -intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid
4.	Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid + Vlaams Zorgfonds + Vlaamse Zorgkas	VAZG Zorgfonds VI.-Zorgkas	-intern verzelfstandigd agentschap zonder rechtspersoonlijkheid -intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid -vereniging zonder winstoogmerk (opgericht door Vlaams Zorgfonds)
5.	Zorginspectie	Zorginspectie	-intern verzelfstandigd agentschap zonder rechtspersoonlijkheid
6.	Kind en Gezin	Kind en Gezin	-intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid
7.	Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap	VAPH	-intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid

Vallen sinds 2011 buiten de SCOPE van dit Eerstelijnsrapport

- De **Ombudsdienst UZ Gent**: de bevoegde minister is de Vlaamse minister van Onderwijs (cf. artikel 3, 9°, b) van het bevoegdheidsbesluit 13/07/2009 van de Vlaamse regering.
- De **SAR-WGG** (Strategische Adviesraad voor het Vlaamse Welzijns-, Gezondheids- en Gezinsbeleid) dat opgericht is binnen de **SERV** (Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen) **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.
De **SAR-WGG**, zonder rechtspersoonlijkheid, **is ingebed binnen de SERV**, met rechtspersoonlijkheid (cf. artikel 3 van het oprichtingsdecreet van 07/12/2007 van de SAR-WGG).

Vallen in 2012 buiten de SCOPE van dit Eerstelijnsrapport

- De **Openbare Psychiatrische Zorgcentra te Geel en te Rekem (OPZC's)** zijn publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigde agentschappen (EVA's) binnen het beleidsdomein WVG. In die zin zijn ze ook "bestuursinstellingen" en vallen ze onder de toepassing van het Vlaams klachtendecreet. Als psychiatrisch zorgcentrum en ziekenhuis zijn de OPZC's gezondheidsvoorzieningen die door de Vlaamse overheid worden erkend.

De OPZC's zullen niet langer onder de toepassing vallen van het Vlaams klachtendecreet van 1 juni 2001: de Vlaamse Regering verleende op 20 juli 2012 haar principiële akkoord aan het voorontwerp van decreet houdende diverse bepalingen betreffende het beleidsdomein WVG waarin **de niet verdere toepassing is opgenomen**. De OPZC's **blijven wel ressorteren onder de toepassing van het Vlaams ombudsdecreet van 7 juli 1998**.

Als voorafname op de voorziene decretale wijziging, ingegeven door de zorg om dubbele administratieve lasten te vermijden, heeft de Vlaamse ombudsman aanvaard dat de OPZC's te Geel en te Rekem over het werkjaar 2012 niet rapporteren in het onderhavige eerstelijnsklachtenrapport.

De behandeling van klachten door de OPZC's is door de volgende regelgevingen gegarandeerd:

- Enerzijds behandelen deze psychiatrische ziekenhuizen **klachten** over de **zorgrelatie tussen patiënten en hun zorgverstrekkers (eerste lijn)** in het kader van de **federale patiëntenrechtenwet** van 22 augustus 2002 die hierover bepalingen heeft ingevoegd in de federale wet op de ziekenhuizen. Alle ziekenhuizen moeten voor die klachtenbehandeling een 'ombudsfunctie' organiseren. Die ombudsfunctie is in de OPZC's voorzien. De ziekenhuizen rapporteren jaarlijks over hun klachtenbehandeling met toepassing van de patiëntenrechten aan de **Federale Commissie "Rechten van de patiënt"** (van de FOD Volksgezondheid) die hier fungeert als **tweede lijn** voor klachtenbehandeling.
- Anderzijds vallen deze psychiatrische ziekenhuizen onder de toepassing van het **Vlaams decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen**. Dit decreet bepaalt dat die voorzieningen verplicht **klachtenbemiddeling en -behandeling** moeten organiseren binnen het kader van de verantwoorde zorg die ze moeten verstrekken (**eerste lijn**). Het voldoen aan de bepalingen van het kwaliteitsdecreet is een erkenningsvoorwaarde voor de voorzieningen (cf. artikel 9 kwaliteitsdecreet). De OPZC's moeten dus klachten die buiten de zorgrelatie patiënt-zorgverstrekkers vallen en betrekking hebben op de **administratieve rechtsverhoudingen tussen patiënten en de Zorgcentra** (bv. maaltijden, huisvesting, accommodatie, infrastructuur, kosten-aanrekening, administratieve diensten, onderhoud, ...), behandelen binnen het kader van het Vlaams kwaliteitsdecreet. De **interne tweedelijnsklachtenbehandeling** wordt opgenomen door de Vlaams agentschap Zorg en Gezondheid (VAZG) van het beleidsdomein WVG. De **externe tweedelijnsklachtenbehandeling** berust bij de Vlaamse ombudsdienst.

3 Rapportageperiode: van 1 december tot 30 november

Om tijdig het eerstelijnsrapport voor het beleidsdomein WVG in te dienen bij de Vlaamse Ombudsdienst, **loopt de rapportageperiode (sinds het werkjaar 2011) van 1 december tot 30 november (12 maanden)**.

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

4 Harmonisering rapportage klachtenbehandeling beleidsdomein WVG

Op vraag van de Beleidsraad WVG (vergadering van 30/01/2012) heeft de werkgroep klachtencoördinatoren WVG in 2012 de eerste stappen gezet tot kennisdeling en **harmonisering** van klachtenbehandeling. Begrippen zoals ontvankelijkheid, doorverwijzing van klachten, betwiste klachten, ... zijn uitgeklaard. Er wordt ook verder gerapporteerd aan de Vlaamse ombudsdienst over de 'interne' tweedelijns-klachtenbehandeling: dit is de behandeling door de WVG-bestuursinstellingen van klachten over de dienstverlening van de voorzieningen die ze aansturen. **In 2013** wordt dit proces verdergezet.

5 Totaal-Cijfers – beleidsdomein WVG

Totaal behandelde klachten 2012

Overzicht Totaal-Cijfers beleidsdomein WVG	Jaar	Ver- schil	Aantal
TOTAAL behandelde KLACHTEN	2012	- 10	1.994 (*)
	2011	- 25	2.004 (na daling scope 2012)
	2010		2.029 (na daling scope 2012)
-Klachten Eerste Lijn: over de Eigen Dienstverlening van de WVG- bestuursinstellingen	2012	- 75	472
	2011	+ 22	547 (na daling scope 2012)
	2010		525 (na daling scope 2012)
-Klachten Eerste Lijn: 'Conciliërende' of informele klachtenbehandeling (agentschap Jongerenwelzijn)	2012	+ 4	22
	2011	- 17	18
	2010		35
-Klachten Eerste Lijn: Personeelsklachten (Departement WVG met als scope Ministerie WVG)	2012	- 1	4
	2011	- 1	5
	2010		6
-Klachten 'Interne' Tweede Lijn (behandeling door de WVG-bestuursinstellingen van klachten over de dienstverlening van voorzieningen die door de bestuursinstel- lingen worden aangestuurd)	2012	- 111	1.265 (onvolledig cijfer)
	2011	- 3	1.376 (onvolledig cijfer)
	2010		1.379 (onvolledig cijfer)
-Klachten Doorverwijzing (de ontvangende WVG-bestuursinstellingen zijn niet bevoegd voor de ontvangen klachten)	2012	+ 110	166
	2011	- 28	56 (na daling scope 2012)
	2010		84
-Klachten Ingetrokken (op initiatief van de klagers)	2012	+ 3	5
	2011	+ 2	2
	2010		0
-Klachten Stopgezet (op initiatief van de klachtendiensten van de WVG- bestuursinstellingen)	2012		63
	2011		Geen externe rapportage voor het beleidsdomein
	2010		Geen externe rapportage voor het beleidsdomein
-Gemiddelde Antwoordtermijnen	2012	- 3	25 dagen (onvolledig cijfer)
	2011	+ 5	28 dagen (na daling scope 2012) (onvolledig cijfer)
	2010		23 dagen (onvolledig cijfer)

'(na daling scope 2012)': zie supra: de OPZC's rapporteren niet meer in dit Eerstelijnsrapport vanaf het werkjaar 2012. De bovenstaande cijfers voor 2010 en 2011 werden verminderd met het aandeel van de OPZC's. De cijfers van de OPZC's kwamen niet voor in sommige categorieën van klachten, dus voor die cijfers is er dan ook geen 'na daling scope 2012' in de bovenstaande tabel vermeld.

(*) 2012 – Totaal klachten Beleidsdomein WVG = 1.994 klachten; de verticale optelling geeft 1.997 klachten, te verminderen met 3 Ingetrokken klachten (die bij VAZG en bij Jongerenwelzijn niet meer detecteerbaar zijn uit de andere categorieën van klachten).

2010-2011: agentschap 'Kind en Gezin': voor die werkjaren blijken de cijfers van 'Kind en Gezin' na onderzoek wel vergelijkbaar te zijn met de cijfers van de andere WVG-bestuursinstellingen. Voor die werkjaren zijn de cijfers van 'Kind en Gezin' nu in de Totaalcijfers meegeteld in de bovenstaande tabel.

Overzicht Totaal-Cijfers beleidsdomein WVG (vervolg)	Jaar	Ver- schil	Aantal
-Klachten Niet-Ontvankelijk	2012	+ 100	264
	2011	- 37	164
	2010		201
-Klachten (deels) Ontvankelijk	2012	+ 1.053	1.477 (*)
	2011	+ 18	424 (na daling scope 2012)
	2010		406 (na daling scope 2012)
-Ontvankelijke klachten: (deels) Gegronde klachten	2012	+ 262	439
	2011	- 17	177 (na daling scope 2012)
	2010		194 (na daling scope 2012)
-Ontvankelijke klachten: Niet-Gegronde klachten	2012	+ 52	180
	2011	+ 7	128 (na daling scope 2012)
	2010		121
-Klachten: Betwist (geen beoordeling mogelijk over de gegrondheid of de feitelijke toedracht)	2012		336
	2011		Geen externe rapportage voor het beleidsdomein
	2010		
-Aantal keren Geschonden Ombudsnormen	2012	- 160	224
	2011	+ 165	384 (na daling scope 2012)
	2010		219 (na daling scope 2012) (onvolledig cijfer)
-Gegronde klachten: (deels) Opgeloste klachten	2012	+ 98	210
	2011	- 12	112 (na daling scope 2012)
	2010		124 (na daling scope 2012)
-Gegronde klachten: Niet-Opgeloste klachten	2012	+ 206	229
	2011	-7	23 (na daling scope 2012)
	2010		30
-Totaal Lopende Klachtendossiers vorig werkjaar, behandeld in het huidig werkjaar	2012		310
	2011		(cijfer opgenomen in cijfer 2012)
	2010		26 (*)
-Totaal Lopende Klachtendossiers einde 2012, nog te behandelen in 2013 (eerste lijn en/of interne tweede lijn)	2012		240
TOTAAL MELDINGEN (registratie in sommige WVG-bestuursinstellingen)	2012	- 155	745
	2011	+ 152	900
	2010		748

(*): Voor 2012: **Ontvankelijke klachten**: in het bovenstaande cijfer is, wat het **agentschap 'Kind en Gezin'** betreft, de som inbegrepen van de ontvankelijke **Eerstelijnsklachtenbehandeling** + de ontvankelijke **Interne Tweedelijnsklachtenbehandeling**.

Voor 2010 en 2011: voor het **agentschap 'Kind en Gezin'**: betreft alleen de Ontvankelijke **Eerstelijnsklachten**.

KLACHTEN: Overzicht Cijfers 2012 per Entiteit beleidsdomein WVG										
per WVG-entiteit	Jaar	TOTAAL	Depart. + VIPA	Kabinet WVG	(Fonds) JWZ	VAZG + Zorgfonds + Vl.-Zorgkas	Zorg- Inspectie	Kind en Gezin	VAPH	
AANTAL KLACHTEN										
AANTAL KLACHTEN = Eerstelijnsklachten + Interne Tweedelijnsklachten + Intrekking klachten + Stopzetting klachten, afgehandeld (inclusief: de Lopende klachten van het vorige werkjaar en afgehandeld in het huidige werkjaar)										
Totaal aantal Klachten	2012	1.994 (*)	14	6	86	44 (12+23+9)	12	1.722	110	
	2011	2.004	20	8	68 (*)	45 (8+28+9)	19	1.769 (*)	75 (*)	
	2010	2.029	21	10	74 (*)	28 (n.v.t.+24+4)	22	1.779 (*)	95 (*)	
EERSTE LIJN KLACHTEN: diverse luiken in de klachtenbehandeling										
Klachtenbehandeling over de eigen dienstverlening van de WVG-entiteiten										
-Totaal klachten Eerste Lijn: over de eigen dienstverlening van de WVG-entiteiten (incl. Lopende dossiers vorig werkjaar)	2012	472	5	2	55	44 (12+23+9)	12	297	57	
	2011	547	3	8	46	41 (4+28+9)	19	393	37	
	2010	525	6	2	27	28 (n.v.t.+24+4)	22	384	56	
-Totaal klachten Eerste Lijn: 'Conciliërende' klachtenbehandeling (incl. Lopende dossiers vorig werkjaar)	2012	22	n.v.t.		22	n.v.t.				
	2011	18	n.v.t.		18	n.v.t.				
	2010	35	n.v.t.		35	n.v.t.				
-Totaal klachten Eerste Lijn: Personeelsklachten (incl. Lopende dossiers vorig werkjaar)	2012	4	4	n.v.t.	0	0	0	0	0	
	2011	5	5	Geen externe rapportage voor het beleidsdomein						
	2010	6	6	Geen externe rapportage voor het beleidsdomein						
'INTERNE' TWEDE LIJN KLACHTEN										
Klachtenbehandeling over de dienstverlening van welzijns- en verzorgingsvoorzieningen (en partners bij 'Kind en Gezin') die door de WVG-entiteiten worden aangestuurd (erkend, geregistreerd, gesubsidieerd, ...)										
-Totaal klachten 'Interne' Tweede Lijn (incl. Lopende dossiers vorig werkjaar)	2012	1.265	1	n.v.t.	0	geen rapportering hier	n.v.t.	1.245	19	
	2011	1.376	4	n.v.t.	4	4 (4+0+0)	n.v.t.	1.346	18	
	2010	1.379	2	n.v.t.	12	n.v.t.	n.v.t.	1.348	17	
DOORVERWIJZING van klachten										
De ontvangende WVG-entiteiten verwijzen klachten door waarvoor ze niet bevoegd zijn.										
-Totaal klachten Doorverwijzing	2012	166	4	4	9	0	0	117	32	
	2011	56	8	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	30	18	
	2010	84	7	8	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	47	22	
INTREKKING en STOPZETTING van klachten										
Intrekking van klachten gebeurt op initiatief van de klagers.										
-Totaal klachten Ingetrokken	2012	5	0	0	2 (*)	1 (*) (1+0+0)	0	0	2	
	2011	2	n.v.t.							2
	2010	0	n.v.t.							
Stopzetting van klachtenbehandeling gebeurt op initiatief van de klachtendiensten van de WVG-entiteiten.										
-Totaal klachtenbehandelingen Stopgezet	2012	63	0	0	0	0	0	63	0	
	2011	0	Geen externe rapportage voor het beleidsdomein							
	2010	0	Geen externe rapportage voor het beleidsdomein							

KLACHTEN (vervolg): Overzicht Cijfers 2012 per Entiteit beleidsdomein WVG										
per WVG-entiteit	Jaar	TOTAAL	Depart. + VIPA	Kabinet WVG	(Fonds) JWZ	VAZG + Zorgfonds + Vl.-Zorgkas	Zorg-Inspectie	Kind en Gezin	VAPH	
Gemiddelde ANTWOORDTERMIJNEN										
Antwoordtermijn: aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het antwoord.										
De antwoordtermijnen omvatten ALLE klachten.										
-Gemiddelde antwoordtermijnen	2012	25 dagen	18 dagen	Niet aangeleverd	partiële registratie	13 dagen 21 dagen 14 dagen	29,7 dagen	54,8 dagen	22 dagen	
	2011	28 dagen	19 dagen	Niet aangeleverd	Niet aangeleverd	31 dagen 32 dagen 14 dagen	36,6 dagen	38,32 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	
Antwoordbrieven t.z.t. als Ontvangstmelding en Definitief antwoord										
-Totaal klachtendossiers	2012	121	10	n.v.t.	n.v.t.	0	1	37	73	
	2011	15	15	n.v.t.	n.v.t.	0	0	n.v.t.	niet aangeleverd	
ONTVANKELIJKHEID van klachten										
(betreft de behandelde klachten, en geen meldingen, signalen, informatievragen, doorverwezen klachten, ingetrokken en stopgezette klachten, ...)										
-Totaal klachten Niet-ontvankelijk	2012	264	2	0	12	12 (2+8+2)	1	219	18	
	2011	164	4	5	2	18 (3+15+0)	n.v.t.	105	30	
	2010	201	2	5	3	11 (n.v.t.+11+0)	5	109	66	
-Totaal klachten (deels) Ontvankelijk	2012	1.477	8	2	43	32 (10+15+7)	11	1.323 (*)	58	
	2011	424	6	3	44	27 (5+13+9)	19	288	37	
	2010	406	12	5	24	17 (n.v.t.+13+4)	17	275	56	
GEGRONDHEID van klachten										
Mate van gegrondheid betreft minimaal de toetsing van klachten aan de Vlaamse ombudsnormen										
-Ontvankelijke klachten: Totaal (deels) Gegronde klachten	2012	439	7	2	5	16 (8+5+3)	1	378	30	
	2011	177	4	3	11	14 (4+7+3)	2	116	27	
	2010	194	10	2	4	8 (n.v.t.+5+3)	7	122	41	
-Ontvankelijke klachten: Totaal Niet-Gegronde klachten	2012	180	1	0	34	15 (2+10+3)	10	92	28	
	2011	128	2	0	30	13 (1+6+6)	17	56	10	
	2010	121	2	0	20	9 (n.v.t.+8+1)	15	60	15	
BETWISTE klachten										
Geen beoordeling mogelijk over de al dan niet gegrondheid of de feitelijke toedracht van klachten.										
- Totaal klachten Betwist	2012	336	0	0	2	1 (0+0+1)	0	333	n.v.t.	
	2011	0	Geen externe rapportage voor het beleidsdomein							
	2010	0								

KLACHTEN (vervolg): Overzicht Cijfers 2012 per Entiteit beleidsdomein WVG									
per WVG-entiteit	Jaar	TOTAAL	Depart. + VIPA	Kabinet WVG	(Fonds) JWZ	VAZG + Zorgfonds + Vl.-Zorgkas	Zorg-Inspectie	Kind en Gezin	VAPH
Geschonden OMBUDSNORMEN									
-Aantal keren Geschonden Ombudsnormen	2012	224	13	2	5	16 (8+5+3)	1	157	30
in (deels) Gegronde klachtendossiers	2012	439	7	2	5	16 (8+5+3)	1	378	30
-Aantal keren Geschonden Ombudsnormen	2011	384	5	8	11	14 (4+7+3)	2	317	27
in (deels) Gegronde klachtendossiers	2011	177	4 doss.	3 doss.	11 doss.	14 doss. (4+7+3)	2 doss.	116	27 doss.
-Aantal keren Geschonden Ombudsnormen	2010	219	15	2	4	5 (n.v.t.+5+niet aangeleverd)	7	145	41
in (deels) Gegronde klachtendossiers	2010	194 doss.	10 doss.	2 doss.	4 doss.	8 doss.	7 doss.	122 doss.	41 doss.
HERSTEL of OPLOSSING van klachten									
Gegronde klachtelementen vragen herstel of een oplossing van de aangeklaagde dienstverlening									
-Gegronde klachten: Totaal (deels) Opgeloste klachten	2012	210	5	2	3	16 (8+5+3)	1	163	20
	2011	112	4	0	8	14 (4+7+3)	0	75	11
	2010	124	8	2	3	8 (n.v.t.+5+3)	4	76	23
-Gegronde klachten: Totaal Niet-Opgeloste klachten	2012	229	2	0	2	0	0	215	10
	2011	23	2	3	3	0	2	6	7
	2010	30	2	0	1	0 (n.v.t.+0+0)	3	6	18
LOPENDE KLACHTENDOSSIERS einde vorig werkjaar: behandeld in het huidig werkjaar									
-Totaal lopende klachten-dossiers (Eerste Lijn en/of Interne Tweede Lijn)	2012	310	n.v.t.	n.v.t.	3	14 (2+3+9)	1	285	7
	2010	26	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1	25 (*)	0
LOPENDE KLACHTENDOSSIERS einde 2012: nog af te handelen in 2013									
Over de lopende klachtendossiers in 2012 kan nog geen eindoordeel gegeven worden.									
-Totaal lopende klachten-dossiers (Eerste Lijn en/of Interne Tweede Lijn)	2012	240	0	0	3	2 (1+1+0)	0	230	5

(*) 2010-2011: **agentschappen Jongerenwelzijn - VAPH**: de Totaalcijfers werden in 2012 herberekend in functie van de nieuwe, afgesproken werkwijze over de samenstelling van het 'Totaal aantal klachten' en de harmonisering van de klachtenprocedure-elementen.

(*) 2010-2011: **agentschap 'Kind en Gezin'**: voor die werkjaren blijken de cijfers van 'Kind en Gezin' na onderzoek wel vergelijkbaar te zijn met de cijfers van de andere WVG-bestuursinstellingen. Voor die werkjaren zijn de cijfers van 'Kind en Gezin' nu in de Totaalcijfers meegeteld in de bovenstaande tabel.

(*) 2012: **agentschap 'Kind en Gezin': Ontvankelijke klachten**: betreft de **Eerstelijnsklachtenbehandeling + de Interne Tweedelijnsklachtenbehandeling**.

2010-2011: agentschap 'Kind en Gezin': Ontvankelijke klachten: betreft alleen het aantal Eerstelijnsklachten.

(2010: 1.507 Ontvankelijke klachten Eerste + Interne Tweede Lijn ; 2011: 1.466 Ontvankelijke klachten Eerste + Interne Tweede Lijn)

2011: VAPH: aantal (deels) **Opgeloste + Niet-Opgeloste klachten** (totaal: 18 klachten) slaat alleen op de Gegronde klachten (niet op de deels Gegronde klachten).

(*) 2012 – **agentschap VAZG**: de enige ingetrokken klacht (1) is (uitzonderlijk) inbegrepen in het Totaal Eerstelijnsklachten (44) over de eigen dienst-verlening.

(*) 2012 – **agentschap Jongerenwelzijn**: 2 ingetrokken klachten zijn (uitzonderlijk) inbegrepen in één van de categorieën Eerstelijnsklachten of in de Doorverwijzing van klachten (kan niet concreter achterhaald worden).

(*) 2012 – **Totaal klachten Beleidsdomein WVG = 1.994 klachten**: de **vertikale optelling** geeft **1.997 klachten, te verminderen met 3 Ingetrokken klachten** (die bij VAZG en bij Jongerenwelzijn niet meer detecteerbaar zijn uit de andere categorieën van klachten).

Toelichting bij de Cijfers over Klachten

Toelichting bij de Cijfers over Klachten: agentschap Jongerenwelzijn

Voor de onderdelen van het bovenstaande **cijferluik**:

- Cijfers over ontvankelijkheid van klachten, gegrondheid van klachten, betwiste klachten, geschonden ombudsnormen, en herstel of oplossing van klachten slaan bij Jongerenwelzijn **enkel op de formele klachtenbehandeling** volgens de procedure van het klachtendecreet.
- Noch bij de Conciliërende of informele klachtenbehandeling, en evenmin bij de Interne tweede lijnklachtenbehandeling over de dienstverlening van de private voorzieningen, worden die gegevens geregistreerd.
- **43 (deels) Ontvankelijke klachten**: waarvan **5** (deels) Gegrond, **34** Niet-gegrond, **2** Betwist, **2** Ingetrokken klachten (hier uitzonderlijk meegeteld).

Toelichting bij de Cijfers over Klachten: agentschap Zorginspectie

- Het klachtenaantal voor Zorginspectie **daalde** ten opzichte van de voorbije jaren. Klachten komen traditioneel voornamelijk vanuit de sector van de (zelfstandige) kinderopvang. Het voorbije jaar bouwde Zorginspectie bewust aan een **communicatiestrategie** voor deze doelgroep, onder meer via informatieavonden.
- Op deze informatieavonden geeft Zorginspectie toelichting over hoe een inspectie verloopt en waaraan een geïnspecteerde voorziening zich kan verwachten. Op die manier creëert Zorginspectie een duidelijk beeld over haar inspecties. Aanwezigen krijgen ook telkens de mogelijkheid om vragen te stellen. Onduidelijkheden of verkeerde verwachtingen over Zorginspectie worden op deze manier weggewerkt. Deze informatie-avonden worden geapprecieerd door de sectoren.
- Mogelijks speelt deze manier van communicatie een rol in deze daling.

Toelichting bij de Cijfers over Klachten: agentschap 'Kind en Gezin'

Werkjaar 2012: Sommige ontvankelijke klachten over tweedelijnsvoorzieningen die het agentschap 'Kind en Gezin' behandelt, **krijgen niet altijd een eindbevinding**: bij een aantal klachten ziet de klachtendienst van het agentschap geen directe meerwaarde om een inhoudelijk onderzoek te voeren door middel van een inspectieopdracht of via een opdracht aan het organiserend bestuur van de voorziening.

De klachtendienst maakt hierover wel **informatieve nota's** op. Op die manier wordt de voorziening op de hoogte gebracht van de klacht zodat zij hun reactie kunnen meedelen aan hun dossierbeheerder bij 'Kind en Gezin'. Ook informeert de klachtendienst van 'Kind en Gezin' hierover zowel het agentschap Zorginspectie als het dossierbeheer kinderopvang van het agentschap 'Kind en Gezin'.

Maar finaal doet de klachtendienst van 'Kind en Gezin' geen uitspraak over deze klachten.

In totaal waren er **480 informatieve nota's**, gericht aan het agentschap Zorginspectie en aan het dossierbeheer Kinderopvang over de zelfstandige sector en **40 informatieve nota's**, gericht aan het organiserend bestuur van de voorziening voor de erkende sector. Die **520 klachten** (480+40) zijn inbegrepen in '**1.323**' **Ontvankelijke klachten**, maar vallen buiten de cijfers van de (deels) Gegronde, de Niet-Gegronde, de Betwiste, de (deels) Opgeloste, en de Niet-Opgeloste klachten.

Overzicht Cijfers 2012 per Entiteit beleidsdomein WVG									
MELDINGEN									
In sommige WVG-entiteiten	JAAR	TOTAAL	Depart. + VIPA	Kabinet WVG	(Fonds) JWZ: JO-Lijn	VAZG + Zorgfonds + Vl.-Zorgkas	Zorg-Inspectie	Kind en Gezin	VAPH
Totaal aantal Meldingen:	2012	745	n.v.t.		539	n.v.t.		200	6
	2011	900			534			361	5
	2010	748			510			238	n.v.t.
-Direct opgelost via Bemiddeling	2012	35			35			n.v.t.	n.v.t.
	2011	44			44			n.v.t.	n.v.t.
	2010	13			13			n.v.t.	n.v.t.
-Direct opgelost via Advies	2012	246			246			n.v.t.	n.v.t.
	2011	209			209			n.v.t.	n.v.t.
	2010	257			257			n.v.t.	n.v.t.
-Informatieverstrekking (JWZ: + affiches + folders)	2012	300			164			41	6
	2011	464			89			188	n.v.t.
-Verduidelijking hulpverlening en hulpverleningsgesprek	2011	464			181			238	n.v.t.
	2010	477	95	238	n.v.t.				
-Direct opgelost via dienstverlening vanuit de dossierbehandeling	2012	159	n.v.t.	159	n.v.t.				
	2011	173	.	173	n.v.t.				
	2010	Geen externe rapportage voor het beleidsdomein							
-Niet-gepreciseerd	2012	5	n.v.t.	5	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.		
	2011	10	n.v.t.	5	n.v.t.	n.v.t.	5		
	2010	1	n.v.t.	1	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.		

2010-2011: agentschap 'Kind en Gezin': voor die werkjaren blijken de cijfers van 'Kind en Gezin' na onderzoek wel vergelijkbaar te zijn met de cijfers van de andere WVG-bestuursinstellingen. Voor die werkjaren zijn de cijfers van 'Kind en Gezin' nu in de Totaalcijfers meegeteld in de bovenstaande tabel.

2011 en 2010:

-**OPZC's:** Geen wijziging van cijfers over Meldingen door de niet verdere rapportering van de OPZC's vanaf 2012 in het Eerstelijnsrapport WVG.

-**JWZ:** herziene cijfers voor 2010 en 2011 in de bovenstaande tabel Meldingen: meldingen van de JO-Lijn als Informatie-Lijn, naast de Klachten-Lijn, zijn toegevoegd.

Toelichting bij de Cijfers over Meldingen

Toelichting bij de Cijfers over Meldingen: agentschap Jongerenwelzijn

Meldingen bij de Dossierbehandeling van het agentschap Jongerenwelzijn

Meldingen die rechtstreeks bij de medewerkers in de diverse afdelingen ontvangen worden, worden ook daar afgehandeld en opgevolgd. Die meldingen komen niet bij JO-lijn, en ze worden **direct opgelost via de dienstverlening vanuit de dossierbehandeling** van de betrokken afdeling. Die meldingen worden niet geregistreerd.

Meldingen bij de JO-lijn als informatielijn

De JO-Lijn omvat naast een Klachten-Lijn ook een Informatie-Lijn.

Cijfers over meldingen bij JO-lijn als informatielijn zijn in de tabel 'Meldingen' opgenomen. De informatielijn van Jongerenwelzijn is meer dan enkel een plaats waar informatie wordt verstrekt. Ze gaat in op de vragen over hulpverlening van de verzoekers en tracht een antwoord te zoeken. De informatielijn treedt bijgevolg laagdrempelig op als klachtenlijn. Via bemiddeling, hulpverleningsgesprekken en adviesvragen worden verzoekers verder geholpen. Als dit geen antwoord biedt tracht JO-lijn steeds de conciliërende of informele klachtenafhandeling op te starten. Op het einde van

het continuüm staan de formele klachten. Bemiddelings- en hulpverleningsgesprekken en advies kunnen ook op zich bestaan.

De JO-lijn registreert als **informatielijn** de volgende categorieën van meldingen:

- **Bemiddeling:** hier heeft de JO-lijn in het kader van een beginnend ongenoegen van een melder meerdere contacten met melder en verwijzers of hulpverleners ter verduidelijking van de hulpverleningssituatie en van de dossieropvolging. Bij een bemiddeling volstaat meestal het aanleveren van bijkomende informatie of het herformuleren van bepaalde onderdelen van het dossier. JO-lijn dient hier geen actieve rol op te nemen in het dossier zelf.
- **Hulpverleningsgesprekken:** dit zijn langdurige gesprekken waarbij de individuele problematiek centraal staat en waarbij JO-lijn via een aangehouden dialoog de melder probeert te coachen. Doorgaans zijn dit meerdere contacten.
- **Adviesvragen:** dit betreft een actievere manier van inlichtingen geven dan bij informatieverstrekking (zie hierna), aangepast aan de persoonlijke situatie van de melder. Dit is doorgaans één contact.
- **Informatieverstrekking:** dit omvat affiches, folders, en informatie. Informatie betreft het geven van louter concrete inlichtingen. Dit is doorgaans één contact.

Toelichting bij de Meldingen: agentschap Kind en Gezin

- Het aantal **meldingen** in 2012 is in vergelijking met 2011 **gedaald**. De 'core business' van de Klachtendienst is het behandelen van klachten. Meldingen horen eigenlijk "niet thuis" bij de Klachtendienst omdat, ofwel de burger eerder een disfunctie aangeeft welke kan worden verholpen door de dienst zelf, ofwel omdat de voorziening de Klachtendienst een voorval welke aanleiding kan geven tot een klacht aan de Klachtendienst wenst te signaleren. Door de **communicatie** die Kind en Gezin hanteert, nemen voorzieningen eerder contact op met hun dossierbeheerder, en de burger met de Kind en Gezin-Lijn om meldingen te signaleren. Dit leidt tot een daling van het aantal meldingen bij de Klachtendienst, hetgeen maakt dat de Klachtendienst zich meer kan toeleggen op effectieve klachtenbehandeling.

Toelichting bij de Meldingen: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)

- Sommige personen richten zich tot de klachtendienst om hun **bedenkingen of bezorgdheden** rond een bepaalde situatie te uiten. Bij zes dossiers bleek het bij nader inzicht dan ook eerder om infovragen te gaan, en kon het dossier worden afgehandeld door het verstrekken van informatie. In de meeste gevallen werden de bedenkingen en eventuele suggesties van de klagers wel aan de bevoegde diensten bezorgd, zodat zij hun **dienstverlening** desgewenst kunnen bijsturen.

6 Deel-Cijfers – beleidsdomein WVG

Lopende klachtendossiers - Beleidsdomein WVG

Lopende klachten-dossiers per WVG-entiteit	TOTAAL BELEIDS-DOEIN WVG	Depart. + VIPA	Kabinet WVG	(Fonds) JWZ	VAZG + Zorgfonds + Vl.-Zorgkas	Zorg-Inspectie	Kind en Gezin	VAPH
Over de lopende klachtendossiers einde 2011 kon nog geen eindoordeel gegeven worden.								
Totaal klachten einde 2011, afgehandeld in 2012	310	n.v.t.	0	3	14 (2+3+9)	1	285	7
Totaal klachten einde 2012, nog af te handelen in 2013	240	0	0	3	2 (1+1+0)	0	230	5

Doorverwijzing van klachten - Beleidsdomein WVG

Doorverwijzing van klachten per WVG-entiteit	TOTAAL BELEIDS-DOEIN WVG	Depart. + VIPA	Kabinet WVG	(Fonds) JWZ	VAZG + Zorgfonds + Vl.-Zorgkas	Zorg-Inspectie	Kind en Gezin	VAPH
De ontvangende WVG-entiteiten verwijzen klachten door waarvoor ze niet bevoegd zijn naar de bevoegde instanties.								
Totaal doorverwezen klachten	166	4	4	9	0 (0+0+0)	0	117	32
Totaal doorverwezen klachten tussen WVG-entiteiten	6	2	4	n.v.t.	0	0	0	0
Totaal doorverwezen klachten buiten WVG (ook WVG-entiteiten die hier niet rapporteren)	106	2	0	n.v.t.	0	0	90	14
Totaal doorverwezen klachten naar Tweedelijnsvoorzieningen voor behandeling	54	0	0	9	0	0	27	18
Totaal doorverwezen klachten naar de Vlaamse Ombudsdienst voor behandeling		0	0	n.v.t.	0	0	0	0

Toelichting bij de Cijfers over Doorverwijzing van klachten

Toelichting bij de Cijfers over Doorverwijzingen: Kabinet WVG

- Drie ontvangen klachten werden doorverwezen voor behandeling naar het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH).
- Eén ontvangen klachten werden doorverwezen voor behandeling naar het agentschap Jongerenwelzijn.

Toelichting bij de Cijfers over Doorverwijzingen: agentschap Jongerenwelzijn

- JO-lijn doet doorverwijzingen naar andere entiteiten **binnen en buiten het beleidsdomein WVG**. (Niet alleen bij klachtendossiers maar ook vaak bij meldingen (informatievragen, advies, e.a.) worden de verzoekers doorverwezen naar de bevoegde instantie.)
- Bij ontvangen **klachten over private voorzieningen** die erkend worden door het agentschap Jongerenwelzijn, worden de verzoekers eerst doorverwezen naar de interne klachtenprocedure van de private voorziening. (Indien de verzoeker niet tevreden is met die klachtenafhandeling, gaat JO-lijn in samenwerking met het agentschap Zorginspectie met de klacht aan de slag door middel van een inspectieopdracht of een informatieve nota aan Zorginspectie – cf. infra: de interne tweede lijnklachtenbehandeling onder punt 11).

- Wanneer verzoekers contact opnemen met JO-lijn is hun **vraag / melding / klacht** vaak omvangrijk. JO-lijn zal in eerste instantie de klacht trachten te verduidelijken en samen bekijken welke elementen de verzoeker wil afgehandeld zien. De vragen / meldingen / klachten van verzoekers zijn dus vaak samengesteld. In de afhandeling van de klachten worden verzoekers voor de onderdelen van de klachten die niet specifiek over de dienstverlening van Jongerenwelzijn handelen, doorverwezen naar de betrokken instanties. Dit wordt ook zo opgenomen in de klachtenbrieven. Dit wordt evenwel niet geregistreerd.

Toelichting bij de Cijfers over Doorverwijzingen: agentschap Kind en Gezin

- Niet elke situatie waarbij kinderen betrokken zijn behoort tot het werkdomein van Kind en Gezin. De Klachtendienst verwijst dan in functie van hetgeen wordt verteld, zo gericht mogelijk door. Blijkbaar is de **Klachtendienst** van Kind en Gezin **voor velen zeer toegankelijk én gekend**.

Toelichting bij de Cijfers over Doorverwijzingen: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)

- De meeste 'doorverwezen' klachten in 2012 gebeurden binnen het kader van het eigen agentschap VAPH en kunnen opgesplitst worden in:

Doorverwezen naar de interne klachtenprocedure van de erkende dienst/voorziening van het VAPH	15
Doorverwezen naar de interne klachtenprocedure van de Multidisciplinaire Teams (MDT's) (*) van het VAPH	3
Klachten tegen leveranciers van hulpmiddelen (aan het VAPH)	7
Klachten tegen FOD Sociale Zekerheid, Directie-generaal personen met een handicap	2
Klachten tegen een school (domein Onderwijs)	2
Andere	3
TOTAAL	32

(*): Het VAPH erkent zogenaamde 'Multi-Disciplinaire Teams' (MDT's). 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 de Centra voor Revalidatie, in de Centra voor Ontwikkelingsstoornissen, in de Centra voor Leerlingenbegeleiding, in de Centra voor Algemeen Welzijnswerk, ...)

Intrekking van klachten - Beleidsdomein WVG

Intrekking van klachten per WVG-entiteit	TOTAAL BELEIDS-DOMEIN WVG	Depart. + VIPA	Kabinet WVG	(Fonds) JWZ	VAZG + Zorgfonds + Vl.-Zorgkas	Zorg-Inspectie	Kind en Gezin	VAPH
Intrekking van klachten gebeurt op initiatief van de klagers.								
Totaal ingetrokken klachten	5	0	0	2	1 (1+0+0)	0	0	2

Toelichting bij de Cijfers over Intrekking van klachten

Toelichting bij de Cijfers over Intrekking: Vlaams agentschap Zorg en Gezondheid (VAZG)

- Klacht betreft de betwiste keuze bij een **selectie voor Eerstelijnspsychologische functie** in diverse settings (bv. huisartsenkring, OCMW-Sociaal Huis, Centrum voor Algemeen Welzijnswerk, ...). De verzoeker klaagt aan dat het geselecteerde Samenwerkingsinitiatief Eerstelijnsgezondheidszorg (SEL) volgens de klachtindiener niet beantwoordt aan de vooropgestelde criteria voor deze projecten.

De klacht werd door de indiener ingetrokken (verzoek tot nietigverklaring op 15/6/2012) en door de Raad van State aanvaard.

Stopzetting van klachtenbehandeling - Beleidsdomein WVG

Stopzetting van klachtenbehandeling per WVG-entiteit	TOTAAL BELEIDS-DOMEIN WVG	Depart. + VIPA	Kabinet WVG	(Fonds) JWZ	VAZG + Zorgfonds + Vl.-Zorgkas	Zorg-Inspectie	Kind en Gezin	VAPH
Stopzetting van klachtenbehandeling gebeurt op initiatief van de klachtendiensten van de WVG-entiteiten.								
Totaal stopgezette klachten	63	0	0	0	0	0	63	0

Toelichting bij de Cijfers over Stopzetting van klachtenbehandeling

Toelichting bij de cijfers over Stopzetting van Klachtenbehandeling: agentschap Kind en Gezin

- Vanuit de **missie** van 'Kind en Gezin' redeneert de Klachtendienst steeds **in het belang van het kind**. Daarom beslist uiteindelijk de Klachtendienst van het agentschap 'Kind en Gezin' of een klachtbehandeling al dan niet wordt stopgezet.

Antwoordtermijnen - Beleidsdomein WVG

Antwoordtermijnen per WVG-entiteit	TOTAAL BELEIDS-DOMEIN WVG	Depart. + VIPA	Kabinet WVG	(Fonds) JWZ	VAZG + Zorgfonds + Vl.-Zorgkas	Zorg-Inspectie	Kind en Gezin	VAPH
Antwoordtermijn: aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het definitief antwoord.								
De antwoordtermijnen omvatten ALLE klachten.								
Totaal klachtendossiers:	1.908	14	6	partieel aangeleverd (*)	44 (12+23+9)	12	1.722	110
0 - 45 dagen (dossiers):	350	13	6	partieel aangeleverd (*)	44 (12+23+9)	12	175	100
> 45 dagen (dossiers):	1.558	1		partieel aangeleverd (*)	0 (0+0+0)		1.547	10
Gemiddeld aantal dagen:	25 dagen	18 dagen	Niet aangeleverd	partieel aangeleverd (*)	13 dagen 21 dagen 14 dagen	29,7 dagen	54,8 dagen	22 dagen
Eén antwoordbrief t.z.t. als Ontvangstmelding en Definitief antwoord								
Aantal klachtendossiers:	121	10	0	n.v.t.	0 (0+0+0)	1	37	73

Toelichting bij de Cijfers over Antwoordtermijnen

Toelichting bij de Cijfers over Antwoordtermijnen: Departement WVG + VIPA

- De antwoordtermijnen in het werkjaar 2012 variëren van 0 tot 97 kalenderdagen.
- In een 'eerste lijn' klachtendossier wordt gewacht met de antwoordbrief aan de verzoeker totdat een oplossing uitgewerkt is voor het gemelde probleem die dan ook aan de verzoeker wordt meegedeeld (antwoordtermijn van 38 kalenderdagen). Het zoeken naar een oplossing is al aangekondigd in de ontvangstmelding op de klacht.
- In een dossier 'interne tweedelijnsklacht' over de dienstverlening van een welzijnsvoorziening die door het Departement WVG wordt erkend, wordt een inspectieonderzoek over de klachtenelementen aangevraagd, en ingesteld door het agentschap Zorginspectie. Ook de reactie van de welzijnsvoorziening op het inspectieverslag wordt ingewacht vooraleer een antwoordbrief te sturen aan de verzoeker (antwoordtermijn van 97 kalenderdagen).
Dat de procedure met een inspectie-onderzoek wat tijd in beslag neemt, is in de ontvangstmelding (antwoordtermijn van 8 kalenderdagen) aan de verzoeker meegedeeld.
- In 2012 wordt bij [doorverwijzingen van klachten](#) naar de bevoegde overheid of instantie, of het meedelen van doorverwijzingsinfo aan de verzoeker, één antwoordbericht (als ontvangstmelding én doorverwijzing-afhandeling) aan de verzoekers gestuurd. In deze klachtendossiers varieert de antwoordtermijn van 1 tot 8 kalenderdagen.

Toelichting bij de Cijfers over Antwoordtermijnen: agentschap Jongerenwelzijn

(*) Deelcijfers over Antwoordtermijnen:

Voor de (deels) gegronde klachten volgens de formele procedure van het klachten-decreet:

- **1 klacht** werd eerst behandeld op conciliërende wijze, dit bracht voor de melder / klager niet het verwachte resultaat en mondde uit in een [formele klacht](#) die als gegrond werd beoordeeld.
- De **overige vier** werden onmiddellijk als klacht behandeld, hetzij op vraag van de melder, hetzij omdat dit een interne afspraak is binnen Jongerenwelzijn (zo bijvoorbeeld zijn klachten van jongeren en klachten doorverwezen door het kabinet per definitie [formele klachten](#)).
- **2 klachten** werden behandeld binnen de 45 dagen; **3 klachten** overschreden de decretale antwoordtermijn van 45 dagen maar bleven wel binnen de binnen het beleidsdomein WVG afgesproken afhandeltermijn van 90 dagen.
- Voor de **3 dossiers** die meer dan 45 dagen afhandeling vroegen, was dit bij twee dossiers te wijten aan het opvragen van de noodzakelijke documenten om de correcte analyse van het dossier te maken. JO-lijn is dan afhankelijk van de aan te leveren stukken.

Zo bijvoorbeeld vereiste een dossier over kinderbijslag vonnissen van jeugdrechters, registratiedocumenten vanuit cliëntendossiers en documenten van de kinderbijslagdienst. Voor het andere dossier moest JO-lijn wachten op een cruciaal document van de melder, i.c. een arrest van het Hof van Beroep. Dit dossier was ook moeilijk omdat veel intern overleg nodig was, ook met de verzoeker.

Totaal klachtendossiers (55) in de bovenstaande tabel: zijn alleen de Formele klachten van de Eerstelijnsklachtenbehandeling over de eigen dienstverlening

- Jongerenwelzijn hanteert **45 kalenderdagen, de decretale norm voor de afhandeling van de 'formele' klachten** waarbij de procedure van het klachtendecreet wordt doorlopen. Deze 45 dagen starten bij de ontvangst van een klacht en eindigen met de antwoordbrief aan de verzoeker.
- Inherent aan de klachtenafhandeling bij Jongerenwelzijn is de werkwijze om de zaken in der minne te regelen, ten behoeve van het verdere hulpverleningsverloop (te begrijpen als bemiddeling, in casu **conciliërende of informele klachtenbehandeling** genoemd). Het moment dat de verzoeker niet tevreden is met de conciliërende klachtenbehandeling en er een formele klacht wil van maken, gaat de termijn van 45 dagen in.

Toelichting bij de Cijfers over Antwoordtermijnen: agentschap Zorginspectie

- Zorginspectie streeft telkens naar een **beperkte antwoordtermijn**. Het agentschap slaagt erin om steeds binnen de decretale termijnen te antwoorden.

Toelichting bij de Cijfers over Antwoordtermijnen: agentschap 'Kind en Gezin':

- **2012: De meerderheid van de klachten** bij het agentschap 'Kind en Gezin' betreffen de **'interne tweede lijn'**: behandeling van klachten over de dienstverlening van de voorzieningen die door het agentschap geregistreerd, erkend of gesubsidieerd worden. Die behandeling gebeurt door het agentschap 'Kind en Gezin'. Hiervoor voorziet de procedure binnen het beleidsdomein WVG **sinds 2012** een **behandelingstermijn 90 kalenderdagen**, hetgeen afwijkt van de decretale 45 kalenderdagen die voorzien is voor de eerste lijn klachtenbehandeling over de dienstverlening van het agentschap. In 2012 **valt de gemiddelde antwoordtermijn van 55 dagen** (afgerond) nog ruim beneden de maximum antwoordtermijn.
- De bovenstaande cijfers omvatten enkel de klachtendossiers. Dossiers waarvoor een melding werd aangemaakt, maken hiervan geen deel uit.
- **2012 versus 2010 en 2011:** in **2012** heeft het agentschap 'Kind en Gezin' gerapporteerd over de klachtenbehandeling op de **Eerste Lijn** (over de eigen dienstverlening) + **Interne Tweede Lijn** (over de aangestuurde voorzieningen van het agentschap). In **2010 en 2011** rapporteerde het agentschap 'Kind en Gezin' alleen over de klachtenbehandeling op de Eerste Lijn.

Toelichting bij de Cijfers over Antwoordtermijnen: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)

- De klachtendienst van het VAPH streeft er naar om **onontvankelijke klachten** en **klachten waarbij de klager wordt doorverwezen**, steeds **binnen de 10 dagen af te handelen**.
- Ook bij onontvankelijke klachten wordt gestreefd naar een zo kort mogelijke behandeltermijn. Dit verklaart waarom bij zo'n groot aandeel van de klachten de ontvangstmelding en de definitieve antwoordbrief samenvallen.

Ontvankelijkheid van klachten - Beleidsdomein WVG

Ontvankelijkheid van klachten per WVG-entiteit	TOTAAL BELEIDS-DOMEIN WVG	Depart. + VIPA	Kabinet WVG	(Fonds) JWZ	VAZG + Zorgfonds + VI.-Zorgkas	Zorg-Inspectie	Kind en Gezin	VAPH
Totaal Ontvankelijke klachten:	1.477	8	2	43	32 (10+15+7)	11	1.323	58
Totaal deels Ontvankelijke klachten (is een deel van het cijfer hiervoor):	323	0	0	0	3 (2+0+1)	0	317	3
Totaal Niet-Ontvankelijke klachten:	264	2		12	12 (2+8+2)	1	219	18
REDEN van Niet-Ontvankelijkheid								
1) Al eerder klacht ingediend:	6			2			2	2
2) Meer dan een jaar vóór indiening:	4						3	1
3) Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	13						6	7
4) Jurisdictioneel beroep aanhangig:	72						69	3
5) Kennelijk ongegrond:	16					1	14	1
6) Geen belang:	42,5	1 (*)					41	1
7) Anoniem:	3			1			1	1
8) Beleid en regelgeving:	93,5	1 (*)		2	11 (1+8+2)		78	2
9) Interne personeelsaangelegenheden:	4	1		3				
10) Andere	10			4	1 (1+0+0)		5	

Toelichting bij de Cijfers over de Ontvankelijkheid van klachten

Toelichting bij de Cijfers over Ontvankelijkheid: Departement WVG + VIPA

(*): Twee redenen van Niet-ontvankelijkheid in eenzelfde klachtendossier.

Een niet-ontvankelijke 'eerste lijn' klacht gaat over een algemeen geformuleerde klacht **zonder concrete klachtenelementen** over het gevoerde beleid m.b.t. het decreet 'rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp'. De algemeenheid van de klacht slaat ook op de verwijzing van de verzoeker naar zijn boek, echter zonder opgave van concrete klachtenfeiten. **Klachten over het beleid of over de beleidsuitvoering** (cf. Memorie van toelichting bij het Vlaams klachtendecreet, parlementair stuk 272 nr. 1 (zitting 1999-2000)) zijn niet ontvankelijk. In dit geval is de verzoeker doorverwezen naar de politiek verantwoordelijken of naar de verzoekschriftenprocedure bij het Vlaams Parlement, zoals voorzien is in de Omzendbrief VR nr. 20 bij het Vlaams klachtendecreet. De verzoeker kon **geen belang** aantonen voor het indienen van zijn klacht.

Een niet-ontvankelijke 'eerste lijn' **personeelsklacht** betreft de niet-uitbetaling van een aantal vakantiedagen die de verzoeker niet meer kan opnemen, voorafgaand aan zijn pensionering. De klacht slaat niet op de dienstverlening van de MOD WVG-afdeling Personeel, maar gaat over de toepassing van de rechtspositieregeling van de personeelsleden van de diensten van de Vlaamse overheid.

Een verzoeker van een ontvankelijke 'interne tweede lijnklacht' heeft **anonymiteit** gevraagd t.a.v. de aangeklaagde welzijnsvoorziening. Niettegenstaande de opmerkingen van de verzoeker over sommige aspecten van de ervaren dienstverlening, wenst de verzoeker geen risico te nemen op een eventuele weigering bij een mogelijke volgende aanvraag tot begeleiding in de voorziening omdat de begeleidingsprogramma's interessant zijn.

Toelichting bij de Cijfers over Ontvankelijkheid: agentschap Jongerenwelzijn

- De cijfers betreffen enkel de **formele klachtenbehandeling** volgens de procedure van het klachtendecreet.
(Jongerenwelzijn oordeelt dat ontvangen klachten over de dienstverlening van de private voorzieningen en 'conciliërende of informele klachten' per definitie ontvankelijk zijn.)

Toelichting bij de Cijfers over Ontvankelijkheid: agentschap 'Kind en Gezin'

- **2012 versus 2010 en 2011:** in **2012** heeft het agentschap 'Kind en Gezin' gerapporteerd over de klachtenbehandeling op de **Eerste Lijn** (over de eigen dienstverlening) + **Interne Tweede Lijn** (over de aangestuurde voorzieningen van het agentschap). In **2010 en 2011** rapporteerde het agentschap 'Kind en Gezin' alleen over de klachtenbehandeling op de Eerste Lijn.

Toelichting bij de Cijfers over Ontvankelijkheid: Vlaams agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)

Zie infra bij het klachtenbeeld 2012.

Gegronde klachten en Betwiste klachten - Beleidsdomein WVG

Gegronde klachten per WVG-entiteit	TOTAAL BELEIDS-DOMEIN WVG	Depart. + VIPA	Kabinet WVG	(Fonds) JWZ	VAZG + Zorgfonds + Vl.-Zorgkas	Zorg-Inspectie	Kind en Gezin	VAPH
Totaal Gegronde klachten	439	7	2	5	16 (8+5+3)	1	378	30
Aantal deels Gegronde klachten (is een deel van het cijfer hiervoor)	214	4	0	2	4 (0+1+3)	1	188	15
Totaal Niet-gegronde klachten	180	1	0	34	15 (2+10+3)	10	92	28

Betwiste klachten per WVG-entiteit	TOTAAL BELEIDS-DOMEIN WVG	Depart. + VIPA	Kabinet WVG	(Fonds) JWZ	VAZG + Zorgfonds + Vl.-Zorgkas	Zorg-Inspectie	Kind en Gezin	VAPH
Totaal Betwiste klachten	336	0	0	2	1 (0+0+1)	0	333	n.v.t.

Toelichting bij de Cijfers over Gegronde klachten en over Betwiste klachten

Toelichting bij de Cijfers over Gegronde klachten en over Betwiste klachten: **Departement WVG + VIPA**

- Eén niet-gegronde **eerste lijn klacht** slaat op de sensibiliseringscampagne over het nieuwe meldpunt “Bel 1712, elk vermoeden van geweld telt”. De klager apprecieert het initiatief van de campagne maar kan zich niet vinden in één van de drie campagne-affiches, nl. “*brute pech of brute papa.*”
- De keuze voor de (betwiste) campagne-affiche is onder meer gebaseerd op een dossier van september 2011 van het Vlaams Kinderrechtencommissariaat "*Geweld gemeld en geteld, aanbevelingen in de aanpak van geweld tegen kinderen en jongeren*". Eén van de besluiten van dit onderzoek is dat in de gezinscontext de daders van geweld voornamelijk de mannelijke gezinsleden zijn: de vader en de broer. De focus op de vaderrol bij geweldsituaties in het gezin in de campagne-affiche is dus verantwoord.
- De ‘*Expertcommissie voor Overheidscommunicatie*’ (bij het Vlaams Parlement) heeft vooraf advies over de sensibiliseringscampagne uitgebracht en heeft geen inhoudelijke opmerkingen geformuleerd.

Toelichting bij de Cijfers over Gegronde klachten en over Betwiste klachten: **agentschap Jongerenwelzijn**

- De cijfers betreffen enkel de **formele klachtenbehandeling** volgens de procedure van het klachtendecreet.
- De **niet gegronde klachten** hebben voornamelijk te maken met beweerde schendingen van de ombudsnorm ‘**onheuse bejegening**’. Dit zijn klachten die handelen over de gevoerde communicatie in het proces van hulpverlening: verzoekers hebben dan het gevoel niet betrokken te zijn geweest bij een beslissing, ze ervaren te weinig contact met de consulent, ze vinden de consulent niet objectief (lees: meer contacten te leggen met ouder/tegenpartij).
In zijn klachtenonderzoek maakt de JO-lijn, in samenspraak met de consulent, een **reconstructie van de contacten, vergaderingen en overlegmomenten** van de consulent met de verzoekers, de minderjarigen of de hulpverleners. JO-lijn kijkt dan of de halfjaarlijkse verplichte contacten plaatsgevonden hebben en/of er een logica schuilt in de contacten die de consulent legt alvorens een beslissing te nemen in een dossier. Meestal blijkt dat wel voldaan is aan de volgens de regelgeving verplichte contacten.
- Over de **betwiste klachten**:
 - De melder is een huisarts die via een brief aan het kabinet expliciet haar beklag maakt over hoe patiënten van haar behandeld worden in de bijzondere jeugdzorg. De patiënten willen zelf niet aan de lijn komen, maar blijven vinden dat ze onheus bejegend zijn.

- De melder vindt dat de consultant niet antwoordt op haar mails. Ze had een bijkomende vraag gesteld voor bezoek rond kerstmis, maar daar zou nooit antwoord op gekregen zijn. Maar de melder kon die mail niet meer terugvinden.

Toelichting bij de Cijfers over Gegronde klachten en over Betwiste klachten: agentschap Kind en Gezin

- De Klachtendienst gebruikt de term '**betwist**' wanneer op basis van al de verzamelde elementen met betrekking tot de klacht, er geen objectieve basis aanwezig is waaruit de Klachtendienst, en noch de term gegrond, noch de term ongegrond kan gebruiken voor die klachten.
- Het uitgangspunt welke de Klachtendienst hierbij hanteert is dat er evenveel waarde wordt gehecht aan **het verhaal van de klager** als aan **het verhaal van de persoon** waarop de klacht betrekking heeft. Indien uit het onderzoeksresultaat blijkt dat het verhaal van de klager tegenover het verhaal van de voorziening overeind blijft staan, zal die klacht als een 'betwiste' klacht worden beschouwd.

Toelichting bij de Cijfers over Ontvankelijkheid: Vlaams agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)

- Het **registratiesysteem** van het VAPH **laat niet toe** om aan te duiden dat een klacht '**betwist**' is. De betwiste klachten vallen daarom onder de 'deels gegronde' klachten.

Opgeloste klachten - Beleidsdomein WVG

Opgeloste klachten per WVG-entiteit	TOTAAL BELEIDS-DOMEIN WVG	Depart. + VIPA	Kabinet WVG	(Fonds) JWZ	VAZG + Zorgfonds + Vl.-Zorgkas	Zorg-Inspectie	Kind en Gezin	VAPH
Totaal Opgeloste klachten	210	5	2	3	16 (8+5+3)	1	163	20
Aantal deels Opgeloste klachten (is een deel van het cijfer hiervoor)	99	3	0	0	0	0	88	8
Totaal Niet- opgeloste klachten	229	2	0	2	0	0	215	10

Toelichting bij de Cijfers over Oplossing of herstel van klachten

Toelichting bij de Cijfers over Opgeloste klachten: Departement WVG + VIPA

- Een niet-opgeloste '**interne tweede lijnklacht**' betreft de dienstverlening van een erkende welzijnsvoorziening waarover na onderzoek ter plaatse door het agentschap Zorginspectie geconcludeerd wordt dat de voorziening werkt volgens de regels van de erkenningsreglementering, mits een aantal opmerkingen. In de nabije toekomst zal de voorziening de eigen dienstverlening aan cliënten zelf intern beoordelen en indien nodig bijsturen. Dit kon nog niet gebeuren omdat er een personeelwisseling in de voorziening gebeurd is in de periode vóór en tijdens de klachtenbehandeling.

Toelichting bij de Cijfers over Opgeloste klachten: Kabinet WVG

- Ten gevolge van de hoge werkdruk bij de raadgevers van het Kabinet konden twee vragen niet snel beantwoord worden, waarop de vraagstellers een klacht indienden. De klachten werden ter harte genomen: de verzoekers kregen een omstandig en gedocumenteerd antwoord.

Toelichting bij de Cijfers over Opgeloste klachten: agentschap Jongerenwelzijn

- De cijfers betreffen enkel de **formele klachtenbehandeling** volgens de procedure van het klachtendecreet.

Geschonden Ombudsnormen - Beleidsdomein WVG

Geschonden Ombudsnormen in sommige WVG-entiteiten Volledige lijst	TOTAAL	Depart. + VIPA	Kabinet WVG	(Fonds) JWZ	VAZG + Zorgfonds + Vl.-Zorgkas	Zorg- Inspectie	Kind en Gezin	VAPH
Aantal keren toepassing Ombudsnormen in (deels) gegronde klachtendossiers:	19	13		5		1		
1) Overeenstemming met het recht:								
2) Afdoende motivering:								
3) Gelijkheid en onpartijdigheid:								
4) Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:								
5) Redelijkheid en evenredigheid:	1	1 (*)						
6) Correcte bejegening:	3			3				
7) Actieve dienstverlening:	1	1						
8) Deugdelijke correspondentie:	2	1		1				
9) Vlotte bereikbaarheid:								
10) Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	1	1						
11) Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	7	4 + 1 (*)		1		1		
12) Zorgvuldige interne klachtenbehandeling:								
13) Redelijke behandeltermijn:	4	4						
14) Efficiënte coördinatie:								
15) Respect voor de persoonlijke levenssfeer:								
16) Billijkheid								

Geschonden Ombudsnormen in sommige WVG-entiteiten Vereenvoudigde lijst	TOTAAL	Depart. + VIPA	Kabinet WVG	(Fonds) JWZ	VAZG + Zorgfonds + Vl.-Zorgkas	Zorg- Inspectie	Kind en Gezin	VAPH
Aantal keren toepassing Ombudsnormen in (deels) gegronde klachtendossiers:	205		2		16 (8+5+3)		157	30
1) Niet-correcte beslissing:	67				11 (7+4+0)		43	13
2) Te lange behandeltermijn:	24		2				13	9
3) Ontoereikende informatieverstrekking:	19						12	7
4) Onvoldoende bereikbaarheid:	2				1 (0+1+0)			1
5) Onheuse bejegening:	86				1 (1+0+0)		85	
6) Andere:	7				3 (0+0+3)		4	

Algemeen Totaal schendingen	224							
------------------------------------	------------	--	--	--	--	--	--	--

Toelichting bij de Cijfers over de toepassing van de Vlaamse Ombudsnormen

Toelichting bij de toepassing Vlaamse Ombudsnormen: Departement WVG + VIPA

(*): betreft 1 'Interne' Tweede Lijnklacht, dus de dienstverlening van een erkende voorziening (en niet van een bestuursinstelling).

- **Rangorde** van geschonden Ombudsnormen in **2012** in het Departement WVG + VIPA:
 - 1) Redelijke behandeltermijn // Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
 - 2) Deugdelijke correspondentie // Doeltreffende algemene informatieverstrekking // Actieve dienstverlening

- 3) Redelijkheid en evenredigheid: betreft de [dienstverlening van een erkende voorziening](#).
- De geschonden ombudsnormen onder 1) hiervoor, staan sinds verschillende jaren **bovenaan in de ranglijst binnen de Vlaamse overheid** (bron: jaarverslagen van de Vlaams ombudsdienst).

Evolutie toepassing Vlaamse ombudsnormen		Departement WVG + VIPA		
		2012	2011	2010
Aangeklaagde maar Niet-geschonden Ombudsnormen zijn niet opgenomen.				
Beho.N = BehoorlijkheidsNorm ; Zorgv.N = ZorgvuldigheidsNorm				
1) Redelijke behandeltermijn:	Zorgv.N	4	1	4
2) Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	Zorgv.N	4 + 1 (d)	1	4
3) Redelijkheid en evenredigheid:	Beho.N	1 (d)		
4) Deugdelijke correspondentie:	Zorgv.N	1		
5) Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	Zorgv.N	1		2
6) Actieve dienstverlening:	Zorgv.N	1		
7) Overeenstemming met het recht:	Beho.N			2
8) Afdoende motivering:	Beho.N		1	2
9) Correcte bejegening:	Zorgv.N		1	
10) Zorgvuldige interne klachtenbehandeling:	Zorgv.N		1	
11) Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	Zorgv.N			1 (e)
12) Gelijkheid en onpartijdigheid:	Beho.N			
13) Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	Beho.N			
14) Vlotte bereikbaarheid:	Zorgv.N			
15) Efficiënte coördinatie:	Zorgv.N			
16) Billijkheid:	Beho.N			
Aantal keren toepassing Ombudsnormen:		13	5	15
(d): betreft in 1 klachtendossier de dienstverlening van een erkende voorziening (en niet van een bestuursinstelling).				
(e): Er kon niet worden uitgemaakt of de ombudsnorm geschonden werd zoals de verzoeker beweerde.				
Aantal (deels) gegronde klachtendossiers:		7	4	10
Totaal klachtendossiers:		14	20	21

Toelichting bij de Cijfers over Opgeloste klachten: agentschap Jongerenwelzijn

- De cijfers betreffen enkel de [formele klachtenbehandeling](#) volgens de procedure van het klachtendecreet.

Toelichting bij de toepassing Vlaamse Ombudsnormen: agentschap Zorginspectie

- Bij een klacht waarvan één van de klachtelementen taal- en typfouten in het inspectieverslag betrof, erkende Zorginspectie dat dit [verslag](#) onvoldoende nauwkeurig was.

Toelichting bij de toepassing Vlaamse Ombudsnormen: agentschap Kind en Gezin

- De categorie '[Andere](#)' bevat 16 klachten over "een afspraak niet nakomen" en 3 klachten over "infrastructuur".

Aantal klachten volgens de DRAGER - Beleidsdomein WVG

Aantal klachten volgens de DRAGER per WVG-entiteit	TOTAAL BELEIDS-DOMEIN WVG	Depart. + VIPA	Kabinet WVG	(Fonds) JWZ	VAZG + Zorgfonds + Vl.-Zorgkas	Zorg-Inspectie	Kind en Gezin	VAPH
Totaal aantal klachten	1.988	14	Niet aangeleverd	86	44 (12+23+9)	12	1.722	110
1) Brief:	91	1		7	6 (0+4+2)	1	54	22
2) Mail:	919	11		33	26 (1+19+6)	11	795	43
3) Telefoon:	946	1		36	1 (0+0+1)		865	43
4) Fax:	3	1						2
5) Bezoek:	8						8	
6) Andere:	21			10	11			

Toelichting bij de Cijfers over de Drager van klachten

Toelichting bij de Cijfers over de Drager van klachten: Departement WVG + VIPA

- E-mails zijn de belangrijkste dragers om klachten te bezorgen aan het Departement WVG en het VIPA.
- Telefonische contacten en brieven gaan in dalende lijn.

Evolutie aantal klachten volgens de DRAGER	Departement WVG + VIPA		
	2012	2011	2010
1) Mail:	11	14	10
2) Brief:	1	4	5
3) Telefoon:	1	2	6
4) Fax:	1		
5) Bezoek:			
Totaal dossiers	14	20	21

Toelichting bij de Cijfers over de Drager van klachten: Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid (VAZG)

- We beschikken slechts voor 33 van de 44 klachten over gegevens met betrekking tot de drager.

Aantal klachten volgens MELDINGSMEDIUM - Beleidsdomein WVG

Aantal klachten volgens MELDINGSMEDIUM per WVG-entiteit	TOTAAL BELEIDS-DOMEIN WVG	Depart. + VIPA	Kabinet WVG	(Fonds) JWZ	VAZG + Zorgfonds + Vl.-Zorgkas	Zorg-Inspectie	Kind en Gezin	VAPH
Meldingsmedium: waarlangs de klacht is binnengekomen.								
Totaal aantal klachten	1.988	14	Niet aangeleverd	86	44 (12+23+9)	12	1.722	110
1) Rechtstreeks van burger:	1.670	13		72	10 (1+1+8)	11	1.480	84
2) Via Kabinet:	17			14		1	1	1
3) Via andere entiteit Vlaamse overheid:								
4) Via andere overheid	9						6	3
5) Via Vlaamse ombudsdienst:	32				23 (0+22+1)		3	6
6) Via georganiseerd middenveld:	56						44	12
7) Via vertegenwoordiger verzoeker:								
8) Via andere kanalen:	177	1					173	3
9) Anoniem:	1							1
10) Onbekend	26				11		15	

Toelichting bij de Cijfers over de Drager van klachten

Toelichting bij de Cijfers over het Meldingsmedium van klachten: Departement WVG + VIPA

- De burger zelf wendt zich meestal met zijn klacht rechtstreeks tot het Departement WVG en het VIPA.
- Soms doet de burger beroep op een verwante persoon.

Evolutie aantal klachten volgens het MELDINGSMEDIUM waarlangs de klacht is binnengekomen	Departement WVG + VIPA		
	2012	2011	2010
1) Rechtstreeks van burger:	13	12	19
2) Via andere entiteit Vlaamse overheid		1	
3) Via Vlaamse ombudsdienst:		1	1
4) Via kabinet:			
5) Via georganiseerd middenveld:			
6) Via vertegenwoordiger verzoeker		1	
7) Via andere kanalen: verwante persoon	1	4	1
8) Anoniem:		1	
Totaal dossiers	14	20	21

Toelichting bij de Cijfers over de Drager van klachten: Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid (VAZG)

- We beschikken slechts voor 33 van de 44 klachten over gegevens met betrekking tot de drager.

Toelichting bij de Cijfers over het Meldingsmedium van klachten: agentschap Kind en Gezin

- Het aantal oproepers onder de categorie 'Via andere kanalen', omvat een heel diverse groep oproepers: het zijn deze die niet onder één van de overige categorieën ondergebracht kunnen worden. Bijvoorbeeld: buren, vrienden/vriendinnen van een ouder of van een kinderverzorgster, een sociale dienst, enz.
- Strikt genomen zijn dit ook burgers, maar het aantal, vermeld onder de categorie 'Rechtstreeks van burger' zijn die oproepers waarvan de Klachtendienst duidelijk kennis heeft van wie ze zijn: een ouder, de primaire omgeving van het kind, ...
- Onder 'Georganiseerd middenveld' wordt een voorziening verstaan die in de welzijnssector actief is zoals bijvoorbeeld een kinderopvangvoorziening.

Toelichting bij de Cijfers over Ontvankelijkheid: Vlaams agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)

- Het medium 'via georganiseerd middenveld' kan verder opgesplitst worden:

Multidisciplinair Team (MDT) (erkend door het VAPH)	4
Voorziening (erkend door het VAPH)	3
Budgethoudervereniging (*)	2
Gebruikersorganisatie (**)	2
Andere	1
TOTAAL	12

(*): **Budgethoudervereniging**: het VAPH erkent 2 budgethouderverenigingen. De personen met een handicap die PAB-budgethouders zijn, kunnen zich bij deze verenigingen aansluiten. Deze verenigingen geven de budgethouders deskundig advies over hun verplichtingen en activiteiten als werkgever (omdat personen met een handicap assistenten kunnen aanwerven voor hulpverlening; ook adviesverlening over richtlijnen van het VAPH, reglementering interim-arbeid, ...).

(**): **Gebruikersorganisatie**: dit is een organisatie voor en door personen met een handicap. Sommige van deze organisaties worden erkend door het VAPH. Zij kunnen dan bijvoorbeeld personen met een handicap of hun gezin vertegenwoordigen bij hun aanmelding bij de Centrale Registratie van Zorgvragen (CRZ).

7 Inhoudelijke categorieën 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.

Inhoudelijke Categorieën van de klachten 2012 - 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
		Communicatie	Beleidsaspect Integrale Jeugdhulp	Subsidiëring infrastructuur van voorzieningen (Welzijn en Gezondheid)	Personeel	Dienstverlening van erkende / gesubsidieerde welzijnsvoorziening	Geen bevoegdheid Departement WVG
		Departement	Departement	VIPA	Departement	Departement	Departement
TOTAAL KLACHTEN	14	4	1		4 (waarvan 1 Niet-ontv.)	1	4
-Gegronde klachten	3	3					
-Deels Gegronde klachten	4				3	1	
-Niet-Gegronde klachten	1	1					
-Opgeloste klachten	2	1			1		
-Deels Opgeloste klachten	3	2			1		
-Niet-Opgeloste klachten	2				1	1	
Gegrontheid per Vlaamse Ombudsnorm (13 schendingen in 7 (deels) gegronde klachten)							
-Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	5	2 2 Gegronde			2 1 Gegronde; 1 Deels-gegronde	1 Deels-gegronde	
-Redelijke behandeltermijn	4	2 2 Gegronde			2 2 Deels-gegronde		
-Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1	1 Gegronde					
-Deugdelijke correspondentie	1				1 Gegronde		
-Redelijkheid en evenredigheid	1					1 Deels-gegronde	
-Actieve dienstverlening	1				1 Deels-gegronde		
TOTAAL	13	5			6	2	
(Aangeklaagde maar Niet-geschonden Ombudsnormen: zijn niet opgenomen)							

Inhoudelijke Categorieën van de klachten 2012 – Agentschap Jongerenwelzijn

Inhoudelijke Categorieën van klachten	TOTAAL KLACHTEN	ONTVANKELIJK (deels)	GEGROOND (deels)	OPGELOST (deels)	Geschonden Vlaamse ombudsnormen (5 schendingen in 5 (deels) gegronde klachten)			
					Deugdelijke correspondentie	Correcte bejegening	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	Totaal
Eerste Lijn klachten:	55	43	5	3	1	3	1	5
-Preventie- en Verwijzersbeleid	38	32	4	2	1	2	1	4
-Gemeenschapsinstellingen	11	8	1	1		1		1
-Voorzieningenbeleid	2	1						
-Algemene diensten	4	2						
-Administrateur-generaal								
Eerste Lijn: Personeelsklachten								
Interne Tweede Lijn klachten								
TOTAAL	55	43	5	3	1	3	1	5

Toelichting bij de Inhoudelijke Categorieën van klachten

- Bovenstaande cijfergegevens betreffen enkel de **formele klachten**. Meldingen, ongenoegen die van verzoekers vanuit de **gemeenschapsinstellingen** komen, worden altijd als **formele klachten** behandeld.
- Er waren daarnaast **20 conciliërende klachtenafhandelingen** bij de afdeling 'Preventie- en Verwijzersbeleid' en **2 conciliërende** bij de afdeling 'Algemene Diensten'. Een conciliërende of informele klachtenbehandeling is per definitie ontvankelijk en gegrond.

“Formele klachtenafhandeling op het einde van het continuüm klachtenbehandeling”

- **JO-lijn heeft een dubbele opdracht.** Enerzijds is ze de **informatielijn**, anderzijds is ze ook de **klachtenlijn** van Jongerenwelzijn. Het zit inherent in de werking van JO-lijn ingebakken – ten behoeve van een goed verloop van de hulpverleningssituatie van (het familielid van) de verzoeker – dat ze trachten tot een onderling vergelijk te komen tussen verzoeker en andere betrokkenen. Dit start al bij de informatielijn. Vragen die bij de informatielijn terechtkomen, zijn immers vaak (maar niet steeds) ook meldingen van ongenoegens, evenwel worden die bij Jongerenwelzijn als dusdanig geregistreerd. Afhankelijk van de vraag kan immers vaak een oplossing worden aangereikt via hulpverleningsgesprekken, bemiddeling of advies. Wanneer conciliërend informeel, of formeel wordt opgetreden, wordt het als onderdeel van de klachtenlijn geregistreerd. Zowel het optreden van JO-lijn als informatielijn als de conciliërende of informele klachtenafhandeling maakt dat er **uiteindelijk betrekkelijk weinig klachten formeel te behandelen zijn**.
- JO-lijn onderzoekt in de eerste plaats **wat de ‘echte’ oorzaak van het ongenoegen is** en probeert hierop een zo adequaat antwoord te bieden:
 - Is de oorzaak bijvoorbeeld een gebrek aan informatie, dan kan bemiddeling helpen.
 - Is de oorzaak subjectief geïnspireerd waardoor de communicatie tussen melder en consulent bemoeilijkt, dan kan een conciliërende klachtenafhandeling helpen.
 - Weet de melder niet wat hij kan doen en heeft hij naar de mening en het aanvoelen van de medewerkers van de JO-lijn voldoende vaardigheden, dan kan een mogelijke richting aangeven voldoende zijn (advies).

Weet dat bij deze voorbeelden de **complexiteit van de vragen** en de noodzakelijke flexibiliteit om ermee aan de slag te gaan, hier niet kunnen worden weergegeven. Evenwel leidt deze flexibiliteit ertoe dat vele melders uiteindelijk voldoende zelf terug op weg kunnen. Ze komen vaak niet tot het formuleren van een formele klacht.

Inhoudelijke Categorieën van de klachten 2012 – Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid (VAZG)

Inhoudelijke Categorieën van klachten	TOTAAL KLACHTEN	(deels) ONTVANKELIJK	(deels) GEGROND	(deels) OPGELOST	Geschonden Vlaamse ombudsnormen (8 schendingen in 8 (deels) gegronde klachten)		
					Niet correcte beslissing	Onheuse bejegening	Totaal
Eerste Lijn klachten:	12	10	8	8	7	1	8
-Koninklijke Academie voor Geneeskunde (KAGB)	1	1	1	1		1	1
-Inschrijving gezinszorg	7	7	7	7	7		7
-Andere	4	2	0	0			
Eerste Lijn: Personeelsklachten							
Interne Tweede Lijn klachten							
TOTAAL	12	10	8	8	7	1	8

Inhoudelijke Categorieën van de klachten 2012 – Vlaams Zorgfonds

Inhoudelijke Categorieën van klachten	TOTAAL KLACHTEN	(deels) ONTVANKELIJK	(deels) GEGROND	(deels) OPGELOST	Geschonden Vlaamse ombudsnormen (5 schendingen in 5 (deels) gegronde klachten)		
					Niet correcte beslissing	Onvoldoende bereikbaarheid	Totaal
Eerste Lijn klachten:	23	15	5	5	4	1	5
-Administratieve Geldboete	17	13	4	4	4		4
-Bezwaren tegen Beslissingen	1	1	1	1		1	1
-Aansluitingen Ledenbijdrage	2	1					
-Andere	3						
Eerste Lijn: Personeelsklachten							
Interne Tweede Lijn klachten							
TOTAAL	23	15	5	5	4	1	5

Inhoudelijke Categorieën van de klachten 2012 – Vlaamse ZorgKas

Inhoudelijke Categorieën van klachten	TOTAAL KLACHTEN	(deels) ONTVANKELIJK	(deels) GEGROND	(deels) OPGELOST	Geschonden Vlaamse ombudsnormen (3 schendingen in 3 (deels) gegronde klachten)	
					Andere	Totaal
Eerste Lijn klachten:	9	7	3	3	3	3
-Europa-problematiek	2	2				
-Interne werking Zorgkas	1	1				
-Dubbele aansluiting	2	1				
-Lidmaatschap	4	3	3	3	3	3
-Administratieve geldboete						
Eerste Lijn: Personeelsklachten						
Interne Tweede Lijn klachten						
TOTAAL	9	7	3	3	3	3

Inhoudelijke Categorieën van de klachten 2012 – Agentschap Zorginspectie

Inhoudelijke Categorieën van klachten	TOTAAL KLACHTEN	(deels) ONTVANKELIJK	(deels) GEGROND	(deels) OPGELOST	Geschonden Vlaamse ombudsnormen (1 schending in 1 (deels) gegronde klacht)
					Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
Eerste Lijn klachten:	12	11	1	1	
-Inspecties Kinderopvang	11	10	1	1	1 Deels gegrond
-Inspecties Ouderenzorg	1	1			
Eerste Lijn: Personeelsklachten	0	0	0	0	
Interne Tweede Lijn klachten	N.V.T.				
TOTAAL	12	11	1	1	1

Inhoudelijke Categorieën van de klachten 2012 – Agentschap ‘Kind en Gezin’

Inhoudelijke Categorieën van klachten	TOTAAL KLACHTEN	(deels) ONTVANKELIJK	(deels) GEGROND	(deels) OPGELOST	Geschonden Vlaamse ombudsnormen (157 schendingen in 378 (deels) gegronde klachten geregistreerd)						
					Niet-correcte beslissing	Te lange behandeltermijn	Ontoereikende informatieverstrekking	Onvoldoende bereikbaarheid	Onheuse bejegening	Andere	Totaal
Eerste Lijn klachten:	297	266	92	72	25	13	10		31	4	83
1) Administratieve diensten en Beleidsdiensten van het agentschap	195	186	53	38	14	13	6		17	3	53
-Kinderopvang		66	14		3	1	2		8		14
-Inkomens-Gerelateerde Kinderopvang (IKG)		48	12		9	2			1		12
-Preventieve gezinsondersteuning		9	3				1		1	1	3
-Communicatie, 'Kind-en-Gezin-Lijn' (= Info-Lijn)		37	14		2	2	3		7		14
-Klachtendienst		24	8			8					8
-ICT, internetsite, technische kant		2	2							2	2
2) Regionale Preventieve Gezinsondersteuning van het agentschap	102	80	39	34	11		4		14	1	30
3) Vlaamse Centrale Autoriteit Adoptie (VCA)	0	0	0	0							
Eerste Lijn: Personeelsklachten	0	0	0	0							
Interne Tweede Lijn klachten:	1.245	1.057	286	91	18		2		54		74
-Kinderopvang-voorzieningen		913									
-Consultatiebureau (CB)		133									
-Adoptiedienst, Dienst Maatschappelijk Onderzoek, Voorbereidingscentrum		5									
-Centrum Kinderzorg en Gezinsondersteuning		5									
-Vertrouwenscentra Kindermishandeling		1									
TOTAAL	1.542	1.323	378	163	43	13	12		85	4	157

Toelichting bij de Inhoudelijke Categorieën van klachten

Sommige ontvankelijke klachten over tweedelijnsvoorzieningen die het agentschap ‘Kind en Gezin’ behandelt, **krijgen niet altijd een eindbevinding**: bij een aantal klachten ziet de klachtendienst van het agentschap geen directe meerwaarde om een inhoudelijk onderzoek te voeren door middel van een inspectieopdracht of via een opdracht aan het organiserend bestuur van de voorziening.

De klachtendienst maakt hierover wel **informatieve nota's** op. Op die manier wordt de voorziening op de hoogte gebracht van de klacht zodat zij hun reactie kunnen meedelen aan hun dossierbeheerder bij ‘Kind en Gezin’. Ook informeert de klachtendienst van ‘Kind en Gezin’ hierover zowel het agentschap Zorginspectie als het dossierbeheer kinderopvang van het agentschap ‘Kind en Gezin’.

Maar finaal doet de klachtendienst van ‘Kind en Gezin’ geen uitspraak over deze klachten.

In totaal waren er **480 informatieve nota's**, gericht aan het agentschap Zorginspectie en aan het dossierbeheer Kinderopvang over de zelfstandige sector en **40 informatieve nota's**, gericht aan het organiserend bestuur van de voorziening voor de erkende sector. Die **520 klachten** (480+40) zijn inbegrepen in **‘1.323’ Ontvankelijke klachten**, maar vallen buiten de cijfers van de (deels) Gegronde en van de (deels) Opgeloste klachten.

Het relatief hoge aantal klachten dat door het agentschap 'Kind en Gezin' wordt behandeld, laat zich verklaren door een aantal factoren:

Decretaal argument

Het oprichtingsdecreet van het agentschap 'Kind en Gezin' voorziet dat 'Kind en Gezin', onverminderd de behandeling van klachten over de eigen werking en dienstverlening, zoals bepaald in het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen, als agentschap ook klachten tegen partners en tegen door hen geregistreerde voorzieningen moet opnemen en behandelen (cf. artikel 9 van het Oprichtingsdecreet).

Om deze decretale taak op te nemen, heeft het agentschap 'Kind en Gezin' de organisatie hierop aangepast door de performante uitbouw van een **klachtendienst** waardoor elke klacht die 'Kind en Gezin' bereikt ook professioneel wordt gecapteerd.

Sector van de zelfstandige kinderopvang heeft geen verplichte eigen klachtenbehandeling

De regelgeving met betrekking tot de zelfstandige sector kinderopvang legt, in tegenstelling tot deze van de erkende en gesubsidieerde sector, geen verplichting van een klachtenprocedure op. Daarnaast moet ieder contract dat de zelfstandige kinderopvang met de ouder afsluit, de contactgegevens van de Klachtendienst van Kind en Gezin verplicht vermelden. Beide elementen samen dragen er in grote mate toe bij dat het aantal 'interne' tweedelijnsklachten voor het agentschap 'Kind en Gezin' hoger is dan bij de andere WVG-entiteiten.

Hoge maatschappelijke betrokkenheid in het streven naar maximaal welzijn van kinderen

De missie van 'Kind en Gezin, en het beleid van de Klachtendienst dat daarop gestoeld is, draagt ertoe bij dat de Klachtendienst relatief veel aan interne tweedelijnsklachtenbehandeling doet wanneer het welzijn van een kind mogelijks in gevaar is, ook voor de erkende kinderopvangsector waar het agentschap 'Kind en Gezin' strikt genomen niet verplicht is om dit op te nemen.

We merken in de praktijk bovendien dat de heel toegankelijke en verspreide eigen dienstverlening van 'Kind en Gezin' in de **preventieve gezondheidszorg** de drempel sterk verlaagt om ook met betrekking tot een klacht contact te nemen met het agentschap 'Kind en Gezin'. Ouders met jonge kinderen hebben regelmatig contact met een verpleegkundige of met een ander personeelslid van 'Kind en Gezin' en voelen het als vanzelfsprekend aan dat 'Kind en Gezin' het welzijn van jonge kinderen in alle situaties maximaal wil nastreven.

Inhoudelijke Categorieën van de klachten 2012 – Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)

Inhoudelijke Categorieën van klachten	TOTAAL KLACHTEN	(deels) ONTVANKELIJK	(deels) GEGROND	(deels) OPGELOST	Geschonden Vlaamse ombudsnormen (30 schendingen in 30 (deels) gegronde klachten)				Totaal
					Niet-correcte beslissing	Te lange behandeltermijn	Ontoereikende informatieverstrekking	Onvoldoende bereikbaarheid	
Eerste Lijn klachten:	57	47	23	14	6	9	7	1	23
-Procedures Zorgregie	13	13	7	3	2	4	1		7
-Inschrijvings-en aanvraagprocedure	17	13	3	1	2		1		3
-Communicatie	9	9	6	5		1	4	1	6
-PAB en PGB	10	7	4	2	1	3			4
-Hulpmiddelen	8	5	3	3	1	1	1		3
Eerste Lijn: Personeelsklachten									
Interne Tweede Lijn klachten:	19	11	7	6	7				7
-Diensten en voorzieningen	18	10	6	5	6				6
-Multi-Disciplinaire Teams (MDT's)	1	1	1	1	1				1
TOTAAL	76	58	30	20	13	9	7	1	30

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 kan 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.

8 Klachtenbeeld 2012 – beleidsdomein WVG

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

Globaal Klachtenbeeld

Naar aanleiding van het eerste gecoördineerde Eerstelijnsrapport klachtenbehandeling van het beleidsdomein WVG over het werkjaar 2011 merkte de **Beleidsraad WVG** het volgende op:

- *De interne tweedelijnsbehandeling van klachten over de dienstverlening van de welzijns- en gezondheidsvoorzieningen door de WVG-bestuursinstellingen wordt positief bevonden, evenals de interne klachtenbehandeling door de voorzieningen over hun eigen dienstverlening, in toepassing van het 'Kwaliteitsdecreet' voor de gezondheids- en de welzijnsvoorzieningen.*
- *Wat de organisatie binnen het beleidsdomein WVG betreft, wordt aan de 'Werkgroep Klachtencoördinatoren WVG' gevraagd om de kennisdeling en de harmonisering na te gaan. Een centralisatie van de klachtendienst is, gelet op de diversiteit van de opdrachten en de verwevenheid met de dossierbehandeling, geen optie.*

Harmonisering van de procedure-elementen van de klachtenbehandeling in 2012

De 'Werkgroep Klachtencoördinatoren WVG' is een aantal keer samengekomen en heeft het inhoudelijk begrippenkader van de klachtenprocedure afgestemd (zie achteraan in dit rapport). Hierdoor zullen op termijn de klachten-deelrapportages van de WVG-bestuursinstellingen vergelijkbaarder worden.

De klachtencoördinatoren werken ook aan kennisdeling binnen het beleidsdomein WVG. Een voorstel van intervisie voor klachtenbehandelaars wordt onderzocht.

De klachtenbehandeling binnen WVG in 2012

- Het **totaal aantal klachten** in 2012 is bij de meeste WVG-bestuursinstellingen licht gewijzigd of stabiel gebleven.
- Het **cijfermateriaal** van de WVG-entiteiten is onderling nog niet voldoende vergelijkbaar. De individuele klachten-registratiesystemen hebben de harmonisering van het begrippenkader nog niet voldoende gevolgd.
- De **'conciliërende' of informele klachtenbehandeling** binnen het agentschap Jongerenwelzijn heeft een vaste plaats verworven en is een nuttig instrument ter preventie van de formele klachtenbehandeling (d.i. volgens de procedure van het Vlaams klachtendecreet).
- **Personeelsklachten** : klachten van personeelsleden, momenteel nog buiten het toepassingsgebied van het Vlaams klachtendecreet en de bijbehorende Omzendbrief VR nr. 20 van 2005, worden binnen het beleidsdomein WVG alleen opgenomen door het Departement WVG, weliswaar met als scope het Ministerie WVG.
- De **'interne' tweedelijnsklachtenbehandeling** over de dienstverlening van de welzijns- en gezondheidsvoorzieningen, is kenmerkend voor het beleidsdomein WVG binnen de scope van de Vlaamse overheid. Even kenmerkend is het Vlaams kwaliteitsdecreet dat die voorzieningen verplicht om over de eigen dienstverlening intern klachtenbemiddeling en –behandeling te organiseren.
- De **antwoordtermijnen** van het Vlaams klachtendecreet worden meestal gerespecteerd. De globale antwoordtermijn binnen WVG is verbreed naar 90 kalenderdagen. Die termijn wordt vooral toegepast bij de behandeling van de interne tweedelijnsklachten voor de inschakeling van het agentschap Zorginspectie of wanneer bv. externe dossierstukken verlaat worden aangeleverd. Ook deze verbrede richttermijn wordt gemiddeld goed gerespecteerd.
- Wat de **geschonden Vlaamse ombudsnormen** betreft, geven de cijfers te weinig duiding: scoren op maximum één ombudsnorm, of op meerdere ombudsnormen, of soms helemaal geen ombudsnorm per klachtendossier, varieert naargelang van de WVG-bestuursinstelling en de soorten klachtendossiers. De ombudsnormen zijn soms onvoldoende bruikbaar om de zorg- en hulpverlening treffend te evalueren. Hier is er wellicht nog een ontwikkelingspad, waarbij bruikbare evaluatienormen geplaatst worden binnen het kader van de ombudsnormen en handvaten aanreiken voor de bijsturing van de dienstverlening. Er dient systematisch onderscheid gemaakt tussen de eerstelijnsklachtenbehandeling (schending door een WVG-bestuursinstelling) en de interne tweedelijnsklachtenbehandeling (schending door een WVG-voorziening).
- **Concrete realisaties en verbeteracties** , de **klachtenbehandeling als 'hefboom voor de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening'** : voor de 'klachtenbehandeling als hefboom' is er veel aandacht, of is de belangstelling groeiend, bij verschillende van de WVG-bestuursinstellingen.

Klachtenbeeld 2012 – Departement WVG + VIPA

In klachtenonderzoek worden klachten **minimaal getoetst aan de schending van de Vlaamse ombudsnormen**. Het onderstaand klachtenbeeld 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 **Eerste Lijn-Personeelsklachten** van externe/interne klanten over de eigen dienstverlening van de MOD's (d.i. Management Ondersteunende Diensten) die werkzaam zijn voor de entiteiten van het Ministerie WVG.
- De **'interne' Tweede lijnklachten** waarvoor de betrokken (welzijns)voorzieningen als Eerste Lijn bevoegd zijn voor de klachtenbehandeling; de interne tweede lijnklachtenbehandeling gebeurt (daarna) door de afdeling Welzijn en Samenleving van het Departement WVG.
- De **Doorverwijzingsklachten** waarvoor het Departement WVG niet bevoegd is en die doorverwezen worden naar de bevoegde instanties.

Eerste Lijn klachten

Net zoals in de vorige werkjaren heeft het Departement WVG 2012 weinig klachten over de **eigen dienstverlening** ontvangen: van **5 externe klanten** in totaal. Over de dienstverlening van het VIPA werden er geen klachten ontvangen.

Ombudsnorm 'Redelijke behandeltermijn'

Ombudsnorm 'Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid'

Twee (deels) opgeloste klachten betreffen de internetsite '**Rechtenverkenner**' die een online catalogus van sociale rechten van verschillende overheden aanbiedt ter informatie van het brede publiek, van kwetsbare groepen in de samenleving, en van de lokale besturen: premies en andere voordelen op het vlak van onderwijs, arbeid, wonen, welzijn, energie, ... De verzoekers klagen dat de actualisering van de ingezonden productinformatie in 'Rechtenverkenner' langer is uitgebleven dan normaal mag worden verwacht. Oorzaak hiervan is een samenloop van omstandigheden: toevloed aan meegedeelde rechten na de oproep in 2011 die veel verwerkingstijd gevraagd heeft, veel wijzigingen in de toekenning van subsidies en van belastingaftrek, bijwerken van verschillende indexeringen, onderbezetting van de dienst, belast met de verwerking, ... De gevraagde opnames van rechten zijn zo snel als mogelijk uitgevoerd en meegedeeld aan de verzoekers. Via de beschikbare "**gemeentekit**" van de 'Rechtenverkenner', waarover veel gemeenten al beschikken, worden de betrokken lokale besturen (opnieuw) aangespoord om hun rechten rechtstreeks in te brengen in de 'Rechtenverkenner', wat een snellere verwerking mogelijk maakt.

Ombudsnorm 'Doeltreffende algemene informatieverstrekking'

Een opgeloste **eerste lijn klacht** betreft een schriftelijke communicatie waarin de tijdsperiodes niet vermeld zijn waarop een bemand meldpunt "netwerken crisisjeugdhulp" telefonisch bereikbaar is in een bepaalde regio. De meegedeelde internetlinks waar die informatie te vinden was, waren niet correct. De verzoeker kreeg onmiddellijk de gevraagde informatie en de correcte internetlinks toegestuurd.

Eerste Lijn-Personeelsklachten

De Management Ondersteunende Diensten van het Departement WVG behandelen naast klachten van interne klanten (d.i. de personeelsleden van het Ministerie WVG waarmee een arbeidsrelatie bestaat), ook klachten over hun dienstverlening van externe klanten zoals ex-personeelsleden, hun partners, kandidaat-personeelsleden zoals sollicitanten. De klachten in dit rapport betreffen **uitsluitend de MOD WVG-afdeling Personeel**. In 2012 zijn de **verzoekers alle interne klanten** van het Ministerie WVG.

Ombudsnorm 'Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid'

Ombudsnorm 'Redelijke behandeltermijn'

Ombudsnorm 'Deugdelijke correspondentie'

Ombudsnorm 'Actieve dienstverlening'

Een niet-opgeloste **eerste lijn-personeelsklacht** betreft uitbetaalde toelagen die overeenkomstig de statutaire bepalingen terugggevorderd worden ten gevolge van ziekteverlof (in fragmenten ingediend) van een personeelslid. Voor afwezigheden van > 35 werkdagen worden de toelagen opgeschort. De terugvordering is geïnitieerd naar aanleiding van een verbetering van het controlemechanisme op de ziekteverloven. Verzoeker gaat akkoord met het principe van terugvordering maar niet met de termijn waarna dit gebeurt. Op de vraag om de terugvordering kwijt te schelden kan niet worden ingegaan. De termijn waarbinnen de terugvordering door de personeelsdienst afgehandeld werd, acht de verzoeker

onbillijk bij vergelijking met termijnen voor andere administratieve handelingen (bv. de termijn voor de regularisaties van verloven). Nochtans gebeurde de terugvordering binnen een veel kortere dan de opgelegde, reglementaire termijn (cf. de wetten op de rijkscomptabiliteit 1991, daarna vervangen door het Vlaams Rekendecreet 2012) maar die wordt niet ervaren als een redelijke termijn door de verzoeker en evenmin door de klachtendienst. De ervaren onredelijke termijn kan niet worden hersteld.

De controlemechanismen en -rapporten om tijdiger te kunnen terugvorderen zijn in werking gesteld, maar zijn nog onvoldragen en vertonen lacunes. Hieraan is onmiddellijk gewerkt, om alle ziekteverloven correct en tijdig te kunnen detecteren (zie infra bij 'Concrete realisaties en voorstellen').

Een deels opgeloste **eerste lijn-personeelsklacht** betreft de terugvordering van uitbetaald loon ten gevolge van verlof wegens loopbaanonderbreking en onbezoldigd verlof. Telkens was de loonberekening al afgesloten bij de indiening van de verlofaanvraag. In deze is de terugvordering het onvermijdelijk gevolg van het geautomatiseerd uitbetalen van lonen. Op de vraag om de terugvordering kwijt te schelden kan niet worden ingegaan. De verschillende loonstroken die de verzoeker ontving, zijn correct opgesteld en zijn functioneel-technisch toegelicht aan de verzoeker. De mogelijkheid om gebruik te maken van een afbetalingsplan werd in de klachtenbehandeling aan de verzoeker aangeboden. Het niet reageren op een eerder signaal van de verzoeker kan niet worden hersteld.

Een opgeloste **eerste lijn-personeelsklacht** betreft de validering van vorige prestaties in het kader van de loonberekening van een personeelslid en het aanleveren van de nodige werkgevers-attesten en – documenten die de vorige prestaties sluitend kunnen staven. Er was een misverstand gerezen over de verantwoordelijkheid van het personeelslid enerzijds en de dienstverlening van de MOD WVG-afdeling Personeel anderzijds. De respectieve verantwoordelijkheden werden in het klachtenonderzoek duidelijk gesteld: personeelsleden zijn zelf verantwoordelijk voor de eigen loopbaan: zij hebben als enige een band met hun vroegere werkgever(s) waarop zij een beroep kunnen doen om de vereiste werkgevers-attesten te verkrijgen. De MOD WVG-afdeling Personeel onderzoekt de validiteit van de attesten en doet hierover een voorstel aan de 'benoemende overheid' van het Ministerie WVG. Bij de beslissing of een tewerkstellingsperiode gevaloriseerd kan worden, wordt het geheel van de voorgelegde stukken in aanmerking genomen. Zelfs wanneer een afzonderlijk stuk een validering onvoldoende motiveert, kan het samenleggen van verschillende stukken ertoe leiden dat aan de bewijslast voldaan wordt.

De verzoeker kreeg in de klachtenbehandeling positief uitsluitel over de validering van een grote periode van vorige diensten. Verder ontving de verzoeker concrete informatie welke documenten kunnen bijdragen tot de validering van de nog niet gevalideerde vorige tewerkstellingsperiodes.

'Interne' Tweede Lijn klachten

Ontvangen klachten in het Departement WVG **over de dienstverlening van (welzijns)voorzieningen, erkend, geregistreerd en/of gesubsidieerd door het Departement WVG**, 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. De interne tweede lijn klachtenbehandeling gebeurt door de afdeling Welzijn en Samenleving van het Departement WVG.

De geschonden ombudsnormen betreffen hier de dienstverlening van een erkende tweedelijns-voorziening (en niet van een bestuursinstelling).

Ombudsnorm 'Redelijkheid en evenredigheid'

Ombudsnorm 'Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid'

Een niet-opgeloste '**interne**' **tweede lijn** klacht betreft de dienstverlening van een voorziening, erkend door het Departement WVG. De ervaren hoge emotionele en financiële druk door de verzoeker in de begeleiding van de voorziening kan niet worden hersteld. De begeleidingen van de cliënten door de voorziening verlopen op basis van een hulpverleningsplan en zijn transparant, met inspraak van de cliënten. De tevredenheid van de cliënten wordt bevraagd en geanalyseerd. De opmerkingen van de Zorginspectie over sommige aspecten van de dienstverlening van de voorziening worden verder opgevolgd door de dossierbehandeling van het Departement WVG in het kader van de verdere erkenning van de voorziening.

Doorverwijzingen van klachten

Doorverwijzingen van klachten binnen het beleidsdomein WVG

- Een patiënt verandert van behandelende arts en van ziekenhuis: de klager krijgt geen medisch-specialistische raadpleging aangerekend maar wel het tarief van een 'tweede opinie' waartegen de klager protesteert bij het ziekenhuis, de ombudsfunctie van het ziekenhuis, de mutualiteit, het riziv en het Vlaamse agentschap Zorg en Gezondheid. Ook het Departement WVG en een paar andere entiteiten van het beleidsdomein WVG krijgen de klachten-e-mail toegestuurd.

De behandeling van deze interne tweedelijnsklacht is voor het *agentschap Zorg en Gezondheid WVG*.

- De psychisch zwaar zieke vader van de klager is in een psychiatrische instelling opgenomen die ook het inkomen van de vader in beheer heeft genomen. De moeder zou over het beheer van het inkomen van de man niet ingelicht zijn, en dreigt zonder inkomen te vallen.

Deze klacht is voor behandeling doorgestuurd naar het *Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum te Rekem*.

Doorverwijzingen van klachten buiten het beleidsdomein WVG

- De Vlaamse Infolijn verwijst een verzoeker door die een aanvankelijk begrepen klacht herformuleert naar de volgende informatievraag: bestaat er wetgeving die tandartsen verplicht een patiënt te behandelen?

In tegenstelling tot de geneesheren, is er geen algemeen geldige deontologische code van tandartsen omdat er nog geen 'Orde van Tandartsen' is die kan waken over de toepassing van de code. De beroepsverenigingen van tandartsen hanteren elk een eigen deontologische code. De deontologische code van de '*Vlaamse Beroepsvereniging van tandartsen*' (VBT) en van het '*Verbond der Vlaamse Tandartsen*' (VVT) werden opgevraagd en aan de verzoeker bezorgd.

Voor een eventuele klachtindiening is de bevoegde dienst bij de federale overheid de "*Federale ombudsdienst 'Rechten van de patiënt'*" waarover de verzoeker geïnformeerd werd.

- Verzoeker met een visuele beperking heeft klachten over de poetsdienst (met betaling van dienstencheques) van een vzw-organisatie zoals over de voorrangregeling voor gebruikers-afnemers van de onderhoudsproducten die door de vzw-organisatie worden aangeboden maar niet verplicht te gebruiken zijn: tijdens vakantieperiodes worden de vaste poets hulpen vervangen naargelang van de beschikbare personeelskrachten, en de afnemers van het aangeboden onderhoudspakket krijgen hier voorrang. Volgens verzoeker worden gebruikers met een reële hulpvraag benadeeld t.a.v. gebruikers voor wie de georganiseerde poets hulp een gemakkelijke en/of goedkope oplossing betekent.

De klacht is doorverwezen naar de '*Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening*' (RVA) die bevoegd is voor de organisatie van diensten met betaling van dienstencheques, zoals bijvoorbeeld voor 'thuishulp van huishoudelijke aard' met inbegrip van het schoonmaken van de woning.

Klachtenbeeld 2012 – Kabinet WVG

Klachten die bestemd zijn voor het departement of voor de agentschappen van het beleidsdomein WVG worden voor behandeling doorverwezen naar de betrokken diensten.

Ten gevolge van de hoge werkdruk bij de raadgevers van het Kabinet konden twee vragen niet snel beantwoord worden, waarop de vraagstellers een klacht indienden. De klachten werden ter harte genomen: de verzoekers kregen een omstandig en gedocumenteerd antwoord.

Klachtenbeeld 2012 – Agentschap Jongerenwelzijn WVG

Het aantal meldingen en klachten bij JO-lijn nemen over de hele lijn **lichtjes toe**.

Klachtenafhandeling is een onderdeel van het **kwaliteitsmanagement** van het agentschap Jongerenwelzijn. Goed omgaan met klachten van klanten draagt in belangrijke mate bij aan een succesvolle organisatie. Ook vanuit de optiek van maatschappelijk verantwoord ondernemen ('*corporate governance*') is adequaat en zorgvuldig omgaan met klachten cruciaal. Zeker in het licht van een toenemende roep om transparantie en een kritischer wordende samenleving. Elke klacht wordt dan ook omzichtig afgehandeld ten behoeve van de verzoeker en ten behoeve van de organisatie. Het is niet zo dat bij elke (gegronde) klacht het beleid moet bijgestuurd worden, maar bij elke klacht is het de moeite waard om stil te staan bij het beleid.

JO-lijn doet geen systematische analyse van de klachten en meldingen. Evenwel kunnen enkele **trends en vaststellingen** meegegeven worden die ook worden meegedeeld aan het management, ten behoeve van het kwaliteitsmanagement van het agentschap Jongerenwelzijn.

- Het merendeel van de klachten zijn afkomstig van **ouders**, enkele van pleegouders. 13 klachten komen van jongeren zelf (dit waren 2 'conciliërende of informele' klachten, 2 klachten over private voorzieningen en 9 formele klachten).
- Jongeren vinden wel vlot de weg naar de informatielijn van de JO-lijn. Opvallend voor 2012 was het feit dat zij veel vragen stelden over **begeleid zelfstandig wonen**. Behalve met informatie over de diensten begeleid zelfstandig wonen werden de jongeren verder geholpen met een doorverwijzing naar het algemeen welzijnswerk.
- Het is uiteraard een aanvoelen, maar de dossierbehandelaars geven aan dat veel melders **niet over de 'doorsnee sociale vaardigheden' beschikken**. Zo zijn sommige verzoekers té assertief (zelfs soms agressief) of heel emotioneel of zeer intelligent.
- JO-lijn merkt op dat veel klachten ingebed zijn in een situatie van **echtscheiding**. In deze specifieke gevallen van vechtscheiding dragen de tegenstrijdige meningen van de ouders onderling bij tot het conflict met hun opgroeiende kinderen en over de gewenste hulpverlening. Een situatie waarbij de consulenten (ofwel gesteund door het team van vrijwillige jeugdhulpverlening; ofwel een beslissing uitvoerend van de jeugdrechter bij gedwongen jeugdhulp) in een moeilijke situatie terechtkomen waarbij vaak één van beide ouders de genomen beslissing aanklaagt of de consulent beticht van partijdigheid ten opzichte van de andere ouder. Contextueel werken, gezinsgerecht werken, systemisch werken en kracht- en oplossingsgericht werken is voor de consulenten van belang om te komen tot een gewenste (hulpverlenings-)situatie.
- JO-lijn ontvangt veel vragen en klachten over **pleegzorgsituaties**, en specifiek over de nazorg bij pleegzorg. Immers, wanneer de hulpverlening van pleegzorg overgaat naar een andere vorm van begeleiding (naar de geboorte-ouders al dan niet met begeleiding, of naar een private voorziening) verdwijnen de pleegouders vaak uit beeld. Aangezien geen beroep meer gedaan wordt op de pleegouders mogen zij ook geen rol opnemen in het verdere traject. Dit is voor de pleegouders vaak zwaar om dragen en onbegrijpelijk aangezien zij soms jarenlang instonden voor de opvoeding van de kinderen.
- Tevens worden vaak vragen gesteld, of klachten geformuleerd over de **kinderbijslag**. Het complexe systeem van innen, vorderen en uitbetalen van de kinderbijslag, bepaald door de jeugdrechter of door het comité voor bijzondere jeugdzorg, en de tijdrovende en administratieve afhandeling naar de diverse kinderbijslagkassen maakt dat bedragen soms moeten teruggevorderd worden, wat bij vele gezinnen geen evidentie is.
- Klachten handelen vaak over (het gebrek aan) **communicatie van en beweerde onheuse bejegening door de consulenten**. Klachten over de hulp- en dienstverlening van de bijzondere jeugdzorg zijn meestal heel subjectief: hoe ervaren ouders wat consulenten doen? Is de boodschap door de consulent niet gebracht of gewoon niet aangekomen bij de ouder, gezien de vaak geladen situatie waarin zij zich bevinden? Is de werkdruk van de consulenten te hoog?
- Klachten over de dienstverlening van de **gemeenschapsinstellingen** komen van de jongeren die er verblijven. Enkele voorbeelden van klachten: de begeleider doet racistische uitspraken tegen mij, ik ben onterecht gestraft. Behalve klachten over individuele situaties handelde ook een klacht over de organisatie binnen de gemeenschapsinstelling: er is geen aangepast voedsel beschikbaar. Bij deze klachten merkt JO-lijn dat de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de verduidelijkende gesprekken tussen JO-lijn en de verzoeker als positief worden ervaren.

Klachtenbeeld 2012 – Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid (VAZG)

Voorbeeld van een klacht over Logistieke ondersteuning

Een burger had gevraagd om ruimere faciliteiten en ondersteuning te verkrijgen in het kader van de organisatie door zijn werkgever voor een bijeenkomst in een gebouw van de Vlaamse Overheid. De gevraagde ruimere faciliteiten en ondersteuning werden geweigerd. De werkgever van de burger heeft klacht ingediend over de **onheuse bejegening** van zijn werknemer bij de communicatie over de negatieve beslissing door de bevoegde ambtenaar van het agentschap. De klacht was **gegrond**. De betrokken ambtenaar heeft zich persoonlijk tegenover de onheus bejegende burger verontschuldigd. De toegestane bijeenkomst (zonder de ruimere faciliteiten en ondersteuning) is perfect verlopen in goede verstandhouding tussen de betrokkenen.

Gezinszorg en aanvullende Thuiszorg

Er waren **6 klachten** waarbij de betrokkenen niet akkoord waren met de **ingangsdatum van de inschrijvingsnummers** voor personeelsleden gezinszorg en aanvullende thuiszorg. De aanvragen werden verstuurd tijdens de vakantieperiode (20 december 2011 – 3 januari 2012). De ingangsdatum van de inschrijving moest 20 december 2011 zijn (of 1 januari 2012 voor een logistiek personeelslid of doelgroepwerknemer).

De ingangsdatum werd aangepast naar 20 december 2011 (of 1 januari 2012) voor een logistiek personeelslid of doelgroepwerknemer) voor alle inschrijvingsnummers die toegekend werden tijdens de eerste week van januari 2012 en voor alle inschrijvingsnummers waarvoor de aanvraag aangetekend verstuurd werd (op basis van bewijsstuk 'bpost' met datum verzending).

Vanaf 30 januari 2012 wordt niet langer rekening gehouden met de ontvangstdatum van de inschrijvingsaanvragen bij het agentschap VAZG, maar geldt de postdatum van de aanvraag als ingangsdatum.

Er was **1 klacht** waarbij een dienst niet akkoord ging met de **ingangsdatum van het inschrijvingsnummer** voor het personeel gezinszorg en aanvullende thuiszorg en zeker niet met de aanpak van het probleem door een medewerker van het team.

De ingangsdatum werd aangepast (zie de bovenvermelde klachten). Er volgde een telefonisch onderhoud met de klager en gesprekken met de medewerker om tot een oplossing te komen.

Er was **1 klacht** over de **berekening van de gezinscode**.

De regelgeving voor de berekening van de gebruikersbijdrage werd toegelicht. De zoon van de aanvrager verblijft in een woonzorgcentra en mag dus niet meegeteld worden voor de gezinscode.

Subsidiëring van projecten

Er was **1 klacht** over de **wijze van toezicht** tijdens de duur van een ad hoc gesubsidieerd project 'Ontwikkeling van een beslissing voor prostaatcankerscreening'.

Een uitgebreide antwoordbrief, conform de afspraken met de minister WVG, is aan de verzoeker toegestuurd.

Klachtenbeeld 2012 – Vlaams ZorgFonds

Administratieve geldboete

Dertien van de vijftien ontvankelijke klachten zijn klachten rond de administratieve geldboete die opgelegd wordt door het Vlaams Zorgfonds.

Van deze dertien klachten zijn **negen klachten zonder grond**. De argumenten die worden aangehaald in deze klachten, kunnen niet in aanmerking genomen worden om de geldboete, eventueel verschuldigde bijdragen of deurwaarderskosten kwijt te schelden.

Vijf klachten werden ingediend naar aanleiding van het opvragen van een verschuldigde geldboete en eventuele bijdragen door de gerechtsdeurwaarder. Drie klachten werden ingediend naar aanleiding van een negatieve beslissing van het Zorgfonds op een bezwaar tegen de opgelopen geldboete. Eén klacht handelt over een tweede geldboete die werd opgelegd.

Vier klachten rond de administratieve geldboete zijn **(deels) gegrond**.

In het eerste dossier gingen de betrokkenen **niet akkoord met de opgelopen geldboete**. Uit onderzoek van de klacht bleek dat de geldboetes terecht opgelegd werden. Wel diende het boetebedrag verminderd te worden van € 250 naar € 100, aangezien de betrokkenen recht hadden op het VT-statuut (d.i. een 'persoon met financiële moeilijkheden').

In het tweede dossier had de betrokkene **een negatieve beslissing op zijn bezwaar** ontvangen. Hij zou de aangetekende zending van de zorgkas, waarin de openstaande bijdragen werden opgevraagd, niet ontvangen hebben. Hij is in de periode waarin de brief verzonden werd, meermaals verhuisd. Op de brief van de zorgkas, die postretour gekomen is, staat vermeld dat de betrokkene geen post meer ontvangt op dat adres. De betrokkene levert dan ook voldoende bewijzen om de geldboete alsnog kwijt te schelden.

In het derde dossier werd de **geldboete kwijtgelaten wegens verjaring**. De geldboete werd in december 2006 opgelegd. In de loop van 2007 werd het dossier overgemaakt aan de gerechtsdeurwaarder. Er werd enkel een aanmaning verstuurd door de deurwaarder. Daar de geldboete dateert van december 2006 en er nadien geen stuitingsdaad volgde, is de geldboete inmiddels verjaard.

Ook in het vierde dossier werd de **geldboete kwijtscholden**. De betrokkene had gedurende enkele jaren de ledenbijdragen dubbel betaald, aan twee verschillende zorgkassen. Had hij deze bijdragen bij eenzelfde zorgkas betaald, dan had deze zorgkas met het te veel betaalde bedrag één van de openstaande bijdragen vereffend. De geldboete zou in dat geval in 2009 kwijtscholden zijn. In 2009 heeft het Vlaams Parlement immers een maatregel ingevoerd, waarbij de geldboetes kwijtscholden werden bij personen die een of meerdere bijdragen te laat, maar vóór de aangetekende boetebrief hadden betaald.

Vrijstelling van aansluiting bij de zorgverzekering

Tegemoetkoming zorgverzekering

De twee overige ontvankelijke klachten handelen over een vrijstelling van aansluiting bij de zorgverzekering, en een goedgekeurde aanvraag voor de tegemoetkomingen van de zorgverzekering. De eerste klacht is opgelost, de betrokkene leverde namelijk de nodige bewijzen om vrijgesteld te kunnen worden van de aansluiting bij de zorgverzekering. De andere klacht is zonder grond. De dochter van de betrokkene was van oordeel dat haar moeder geen recht had op de zorgverzekering, omdat zij in een Franstalig rusthuis verblijft. De betrokkene heeft echter een goedgekeurd dossier voor residentiële zorg, en kreeg reeds enkele tegemoetkomingen uitbetaald. De weigering betrof een andere tegemoetkoming, meer bepaald een tussenkomst voor kortverblijf.

Klachtenbeeld 2012 – Vlaamse ZorgKas

De Vlaamse Zorgkas ontving dit jaar 9 klachten. 7 ervan waren ontvankelijk, 1 deels en 2 onontvankelijk. Het aantal is gelijk aan het aantal klachten van vorig jaar (2011).

Verscheidenheid aan klachten

We ontvingen dit jaar een verscheidenheid aan klachten. Twee burgers betwistten de **administratieve geldboete**. Leden die de ledenbijdragen niet of niet tijdig betaald hebben aan een Vlaamse Zorgkas, krijgen een administratieve geldboete. Deze geldboete wordt geïnd door het Vlaams Zorgfonds. Aan beide burgers werd een overzicht bezorgd van de brieven en data waarop deze door de Vlaamse Zorgkas aan hen werden verstuurd. De administratieve geldboete werd terecht opgelegd.

Twee klachten gingen over het **lidmaatschap**. Deze burgers voelden zich gediscrimineerd omdat de jaarlijkse ledenbijdrage voor de zorgverzekering aan de personen uit Brussel en Wallonië niet wordt opgevraagd. Aan deze personen werd uitgelegd dat het decreet van 30 maart 1999 houdende de organisatie van de zorgverzekering niet van toepassing is op de inwoners van Wallonië. Wie in Brussel woont, kan vrijwillig aansluiten bij de Vlaamse zorgverzekering.

Ook betwistte een burger de **ledenbijdrage** voor het eerste jaar dat de betrokken persoon in Vlaanderen kwam wonen, aangezien hij niet voor een heel jaar in Vlaanderen had gewoond. De wetgeving bepaalt dat een persoon die in de loop van een kalenderjaar wordt ingeschreven in een gemeente in Vlaanderen, moet aansluiten vanaf 1 januari van dat jaar en de ledenbijdrage voor dat eerste jaar volledig moet betalen.

Drie klachten gaan over de laattijdige aanschrijving van de **ambtshalve aansluitingen**.

De Vlaamse Zorgkas heeft als opdracht, om personen die zich niet spontaan aansluiten bij een zorgkas naar keuze, ambtshalve aan te schrijven. In bepaalde dossiers moet de Vlaamse Zorgkas meerdere achterstallige bijdragen innen. De facturatie voor een aantal jaren samen leidde tot ongenoegen bij deze burgers. Aan deze personen werd in de betalingsuitnodiging meegegeven dat de sancties werden weggenomen voor de jaren waarvoor men geen brief ontving. Bij de klachtenbehandeling werd aan deze personen ook medegedeeld dat, indien wenselijk, er ook een mogelijkheid is tot het afbetalen van de openstaande bijdragen.

Een klacht handelde over de **taalwetgeving**. Een burger woonachtig in een gemeente met taalfaciliteiten diende klacht in omdat hij zijn brief tot betaling in het Nederlands krijgt en zijn vraag voor een Franse vertaling telkens opnieuw moet indienen. In dit dossier past de Vlaamse Zorgkas de wetgeving correct toe. De taalwetgeving schrijft voor dat de inwoners van de faciliteitengemeenten in het Vlaams Gewest een Franse vertaling kunnen krijgen, maar ze dienen dit elk jaar opnieuw aan te vragen.

Klachtenbeeld 2012 – Agentschap Zorginspectie

- Zorginspectie stelt vast dat het **klachtenaantal de voorbije jaren gedaald** is. Wij behandelden 12 klachten in het afgelopen jaar. Voor 2011 noteerden we 19 klachten; in 2010 waren dat er 22. Het merendeel van de klachten is, jaar na jaar, afkomstig uit de sector van de kinderopvangvoorzieningen, dit is ook de grootste sector waarin Zorginspectie actief is.
- Het voorbije jaar zette Zorginspectie sterk in op de **communicatie naar de sector van de kinderopvangvoorzieningen**, onder meer via informatieavonden waar toelichting gegeven werd over de inspecties. Deze aanpak blijkt haar vruchten af te werpen: klaarheid over wat we inspecteren, hoe we dat doen en waarom dat gebeurd is, speelt een **preventieve rol bij klachten**.
- Eén klacht afkomstig uit de kinderopvangsector bleek deels gegrond te zijn. Bij deze deels gegronde klacht werd besloten dat de ombudsnorm “**goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**” geschonden was. Zorginspectie erkende dat het onvoldoende nauwkeurig was omdat er taal- en typfouten in het **inspectieverslag** geslopen waren. Uiteraard werd het inspectieverslag taalkundig bijgewerkt.
- Bij 10 van de 11 **ontvankelijke klachten** werd na onderzoek besloten dat de betrokken inspecteur de correcte werkwijze gehanteerd had en de werkinstructies gevolgd had, of dat Zorginspectie zorgvuldig en correct gehandeld had. We stellen vast dat klachten in veel gevallen (mede) handelen over de houding van de inspecteur.

Klachtenbeeld 2012 – Agentschap Kind en Gezin

De klachtenbehandeling van de Klachtendienst van ‘Kind en Gezin’ was in 2012 zowel naar inhoud als naar omvang **gevarieerd**. Om die reden wordt hieronder gekozen om enkele in het oog springende aspecten te belichten.

InkomensGerelateerde Kinderopvang (IKG): herzieningscriteria beter bekend maken

33 ontvankelijke klachten ontving de Klachtendienst over de dienstverlening van Kind en Gezin met betrekking tot de IKG-materie.

Het gaat voornamelijk over **betwistingen van ouder-bijdrage-berekeningen** en problemen over de tijdige ontvangst van de nieuwe kindcode.

Jaarlijks op 1 oktober wordt de bijdrage van het gezin herberekend en daarom dienen de ouders een kindcode aan te vragen. De bijdrage wordt aangepast aan de nieuwe inkomensgegevens, gekoppeld aan de nieuw geïndexeerde bedragen. Als de bijdrage niet herberekend wordt tegen eind oktober, betalen de ouders de maximale bijdrage vanaf oktober tot en met de maand waarin de herberekening gebeurt. Ondanks de blijvende inspanning van het agentschap ‘Kind en Gezin’ om ouders hierover in te informeren, ontvangt de Klachtendienst hierover klachten waarbij de ouder geen nieuw kindcode heeft aangevraagd en dus de maximale bijdrage verschuldigd is.

De Klachtendienst merkt hierbij op dat het niet altijd transparant en voorzienbaar is wanneer de maximale ouderbijdrage door het agentschap ‘Kind en Gezin’ zal worden herzien.

Teneinde een **grotere rechtszekerheid te bieden aan de ouders**, is het aangewezen dat ‘Kind en Gezin’ deze criteria duidelijk communiceert zodat ouders daar van bij het begin kennis van hebben en zo de haalbaarheid van een wijziging van de ouderbijdrage kunnen inschatten en zelf elementen kunnen aanvoeren om de rechtmatigheid van hun klacht te onderbouwen: wanneer kan de maximale ouderbijdrage in de tijd worden herberekend, wat zijn de voorwaarden, voor welke situaties geldt dit, worden sociale criteria meegenomen, hoe moet de ouder dit aantonen, ...

Vermits deze criteria niet voldoende bekend zijn, is er kans op een gevoel van willekeurige behandeling bij de ouders, hetgeen het vertrouwen van de burgers in de werkwijze van de overheid ondermijnt.

InkomensGerelateerde Kinderopvang (IKG): herzieningstermijn

Verder kwam in het werkjaar naar boven, **de moeilijk te verantwoorden herzieningstermijn** die de IKG-regelgeving hanteert wanneer in de aangifte door het gezin foutieve inkomensgegevens zijn meegedeeld.

De Klachtendienst heeft dit bij de betrokken dienst van het agentschap ‘Kind en Gezin’ aangekaart. ‘Kind en Gezin’ is er zich van bewust dat het voor gezinnen niet altijd eenvoudig is om de juiste gegevens door te geven. Daarom wordt er **actief werk gemaakt van een oplossing** waardoor ‘Kind en Gezin’ de **inkomensgegevens rechtstreeks van de federale overheidsdienst Financiën zou krijgen**. Hiervoor moeten echter verschillende **toelatingsprocedures** gevolgd worden en daarvoor moet nog de **regelgevende**

basis voorzien worden. Positief is dat 'Kind en Gezin' mee bezorgd is en inspanningen levert om dit in de nabije toekomst op te lossen.

InkomensGerelateerde Kinderopvang (IKG): IKG-facturatie en de kwaliteit van de kinderopvang

Een laatste punt in de IKG-klachtenpraktijk is de werkwijze die wordt aangehouden omtrent de relatie tussen de IKG-facturatie en de geboden kwaliteit in de IKG-voorziening.

De Klachtendienst **beveelt** het agentschap 'Kind en Gezin' **aan** om dit aspect verder uit te werken en te komen tot een regeling voor aanpassing van de factuur voor deze gevallen waaruit duidelijk blijkt dat de aangeboden opvangkwaliteit niet beantwoordt aan de gestelde kwaliteitseisen.

Uit de klachtenpraktijk van 2012 blijkt verder dat **ouders meer en meer een beroep doen op de mogelijkheid om een klachtoverzicht van een voorziening op te vragen om een beeld te krijgen van de kwaliteit van de opvang**. Dit werkjaar registreerde de Klachtendienst **98 verzoeken**. Het is een sterk preventief signaal dat aangeeft dat ouders een kwaliteitsvolle opvang verwachten.

De Klachtendienst gaat op dergelijke verzoeken steeds in en geeft gelijktijdig mee dat de ouders een actueel beeld over de voorziening kunnen opvragen bij de provinciale diensten van 'Kind en Gezin', waar de voorzieningen concreet worden opgevolgd. **Dit is een mooi voorbeeld van hoe verschillende diensten van 'Kind en Gezin' de opvolging van klachten samen opnemen.**

Bovenstaande elementen zijn één voor één voorbeelden waaruit blijkt dat 'Kind en Gezin' de **signalen uit de klachten wil kennen**. Het toont aan dat 'Kind en Gezin' openstaat voor kritiek en reflectie en dit naar waarde weet te schatten om zo de dienstverlening te verbeteren en versterken.

De Klachtendienst wil het volgend werkjaar deze weg blijven bewandelen opdat **de klachtenbehandeling zijn functie als hefboom tot kwaliteitsverbetering** optimaal kan waarmaken.

Agentschap 'Kind en Gezin': Evolutie klachten 2005 - 2012 (Totaal aantal klachten / Aantal Ontvankelijke klachten)								
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Eerste Lijn klachten								
Totaal klachten 'Kind en Gezin'	182	248	239	245	378	384	393	297
Ontvankelijke klachten 'Kind en Gezin'	100	142	152	147	243	275	288	266
Interne Tweede Lijn klachten								
Totaal klachten Voorziening onder de bevoegdheid van 'Kind en Gezin'	879	1.008	1.016	1.192	1.231	1.348	1.346	1.245
Ontvankelijke klachten Voorziening onder de bevoegdheid van 'Kind en Gezin'	728	852	849	1.028	1.076	1.191	1.219	1.057

Evolutie 2005 – 2012 Ontvankelijke klachten over Voorzieningen per Sector onder de bevoegdheid van 'Kind en Gezin'									
Interne Tweede Lijn klachten: detail									
Jaar:	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	
Totaal	728	852	849	1.028	1.076	1.191	1.219	1.057	
Over een Consultatiebureau (CB)	82	96	137	141	183	169	164	133	
Over een Adoptiedienst, dienst maatschappelijk onderzoek, centrum kinderzorg en gezinsondersteuning, een vertrouwenscentrum	17	20	18	34	16	15	18	11	
Over een Kinderopvangvoorziening	629	736	694	853	877	1.007	1.037	913	
Detailcijfers over: Sectoren van Kinderopvangvoorzieningen: detail bij totaal van 913 klachten									
1)Erkende of gesubsidieerde Kinderopvangvoorziening	278	279	251	271	277	250	243	214	
2)Zelfstandig onthaalouder / Kinderdagverblijf	329	407	420	522	526	676	678	608	
3)Enkel gemelde of Niet-gemelde kinderopvang, of Opvang waarvan statuut niet gekend is	22	50	23	60	74	81	116	91	

Klachtenbeeld 2012 – Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)

Gebruikte afkortingen / begrippen:

-BVR	Besluit van de Vlaamse Regering
-CRZ	Centrale Registratie van Zorgvragen (wordt beheerd door de Provinciale coördinatiepunten handicap van het agentschap VAPH)
-MTD	Multi-Disciplinair Team (dienst erkend door het VAPH)
-PAB	Persoonlijke Assistentie-Budget voor personen met een handicap
-PGB	PersoonsGebonden Budget voor personen met een handicap (voorlopig enkel toegekend in het kader van een experiment)
-Supplementen	Bedrag, aanrekenbaar door een voorziening, onderworpen aan bepaalde regels, aan gebruikers bovenop de eigen financiële bijdrage van de gebruikers (personen met een handicap) van de voorziening.

Ontvankelijke klachten volgens inhoudelijke categorieën:

Eerste Lijn klachten	47
-Procedures zorgregie	13
-Inschrijving- en aanvraagprocedure	13
-Communicatie	9
-PAB en PGB	7
-Hulpmiddelen	5
Interne Tweede Lijn klachten	11
TOTAAL	58

1. Klachten over de procedures zorgregie (13 ontvankelijke klachten)

Sinds 1 december 2011 zijn een aantal nieuwe uitvoeringsrichtlijnen met betrekking tot de **Zorgregie** van kracht, dit naar aanleiding van de grondige wijzigingen aan het Besluit van de Vlaamse Regering Zorgregie (*). Bovendien werd in 2012 ook het **Persoonlijke-Assistentiebudget (PAB) in de zorgregie geïntegreerd** (bij BVR van 18 februari 2011). Deze integratie brengt onder meer met zich mee dat alle actieve of toekomstgerichte PAB-vragen dienen te worden geregistreerd bij de 'Centrale Registratie van Zorgvragen' (CRZ). Het doel van de zorgregie is met de beschikbare middelen zoveel mogelijk personen een bij hun zorgvraag passend aanbod te bieden. Daarbij moeten de personen in de meest behartigenswaardige situaties eerst worden geholpen.

(*): Besluit van de Vlaamse Regering van 17 maart 2006 betreffende de regie van de zorg en bijstand tot de sociale integratie van personen met een handicap en betreffende de erkenning en subsidiëring van een Vlaams Platform van verenigingen van personen met een handicap, **gewijzigd bij BVR van 18 februari 2011**)

In vergelijking met voorgaande jaren, ontving de klachtendienst relatief meer klachten betreffende de **CRZ** (ter vergelijking: 4 in 2011). De meeste klachten gaan over de **lange wachttijd** voor opname in een voorziening, voor begeleiding door een ambulante dienst of voor het verkrijgen van een **PAB**. Sommige klagers uitten hierbij een vermoeden dat de (nieuwe) procedure bij hen niet correct was gevolgd. In deze gevallen onderzocht de klachtendienst steeds of de procedure correct was verlopen. In de meerderheid van de dossiers kon de klachtendienst geen fouten vaststellen.

De problematiek van de lange wachttijden is niet alleen een kwestie van budgetten en middelen die oplossingen mogelijk maken. Ook via de weg van zorgvernieuwing wordt aan oplossingen getimmerd. Het implementeren van het **Perspectiefplan 2020** heeft als belangrijkste doelen vraaggestuurde ondersteuning te voorzien aan gebruikers en zorggarantie te voorzien voor personen met de grootste ondersteuningsnood.

2. Klachten over inschrijving en aanvraag (13 ontvankelijke klachten)

Negen van deze klachten betroffen **klachten tegen een beslissing van het VAPH**. In principe dienen deze klagers de beroepsprocedure te doorlopen. Aangezien de klagers aangaven dat de inschrijvings- of de aanvraagprocedure in hun dossier vermoedelijk niet correct was verlopen, werden deze klachten toch ontvankelijk verklaard en onderzocht door de klachtendienst van het VAPH.

In de meeste gevallen kon de klachtendienst geen fouten vaststellen, en werd alsnog naar de beroepsprocedure verwezen. In enkele gevallen werd de beslissing toch gewijzigd. Zo bijvoorbeeld was er een vrouw die klaagde omdat ze de motivatie van de negatieve beslissing ontoereikend vond. Na onderzoek heeft de betreffende commissie een meer uitgewerkte motivatie rond de beslissing gegeven aan de verzoeker.

In een ander dossier klaagde een MDT over een verschil in werkwijzen tussen twee provinciale afdelingen. Een concreet dossier gaf aanleiding tot deze klacht. Na onderzoek bleek dat de provinciale afdeling die het betreffende dossier had behandeld, de correcte procedure had gevolgd. Deze klacht gaf wel aanleiding tot een afstemming van deze procedure tussen alle provinciale afdelingen (zie verder bij: Concrete realisaties VAPH).

De overige klachten betreffende de inschrijving en de aanvraag en zijn divers van aard.

3. **Interne tweedelijnsklachten: klachten over diensten en voorzieningen (10 ontvankelijke klachten) en over MDT's (1 ontvankelijke klacht)**

Tien van de ontvankelijke klachten die werden ingediend in 2012 waren klachten tegen een erkende dienst of een erkende voorziening. Zo waren er bijvoorbeeld drie klagers die via de klachtendienst **een ontslag van een gebruiker uit een voorziening** aankaarten. Bij twee klachten werd na onderzoek door het agentschap Zorginspectie vastgesteld dat de ontslagprocedure niet volledig correct was verlopen. De voorzieningen werden vanuit de afdeling Zorg van het VAPH gewezen op aandachtspunten bij toekomstige ontslagen. Bij beide klachten waren de tekortkomingen echter niet van die aard dat ze aanleiding gaven tot het ongedaan maken van het ontslag.

De overige klachten waren **divers van aard**. Zo bijvoorbeeld schakelde de klachtendienst het agentschap Zorginspectie in bij klachten rond brandveiligheid, communicatieaspecten, de hygiënische verzorging van een gebruiker, de berekening van supplementen, ... Vaak bleek na onderzoek dat dergelijke klachten **'deels gegrond' of 'betwist'** waren. Zowel de voorziening als de klager werden deels in het gelijk gesteld, of het agentschap Zorginspectie kon geen oordeel vormen omdat op basis van alle verzamelde elementen niet voldoende elementen of objectieve basis voorhanden was om te besluiten of de klacht gegrond of ongegrond is. Het gaat hier vaak over situaties van 'woord-tegen-woord' of wanneer de feitelijke toedracht niet meer te achterhalen valt.

Indien er tekortkomingen of aandachtspunten bij een voorziening werden vastgesteld, wordt dit door de afdeling Zorg van het VAPH opgevolgd.

Een laatste voorbeeld betrof een klacht rond de **Vlaamse zorgverzekering**. De zorgverzekering geeft een forfaitaire vergoeding per maand voor de niet-medische kosten van mantelzorg en thuiszorg. (Mantelzorg is de hulp die familie of vrienden aan een zorgbehoevende bieden.) Er is echter een cumulatieve beperking van tenlastenemingen door de zorgverzekering met het verblijf in een residentiële voorziening, erkend door het VAPH. Het VAPH dient daarom aan het Vlaams Zorgfonds door te geven welke gebruikers in een erkende residentiële voorziening verblijven. Het VAPH baseert zich hiervoor zelf op de gegevens die ze ontvangt van de voorzieningen.

Bij de klacht bleek dat er een foute gegevensoverdracht was gebeurd tussen de voorziening, het VAPH en het Vlaams Zorgfonds. Betrokkene had daardoor recht op een hogere tegemoetkoming en die werd dan ook toegekend.

De klachtendienst van het VAPH ontving één klacht die betrekking had op de MDT's: iemand meldde dat hij verschillende **Multi-Disciplinaire Teams (MDT's)** had gecontacteerd, maar geen enkel MDT bereid vond om zijn aanvraag bij het VAPH op te starten. Na onderzoek bleek dat de aangesproken teams geen aanvraag wilden indienen omdat ze van oordeel waren dat de betrokkene niet tot de doelgroep van het VAPH behoorde, en een aanvraag dus niet zinvol was en alleen een negatief antwoord kan opleveren.

Sinds 1 januari 2011 moeten de MDT's voldoen aan de **Minimale Kwaliteitseisen (MKE's)**. Hierin staat onder meer een procedure voor dergelijke situaties. Als iemand erop staat dat een Multidisciplinair Verslag (MDV) wordt opgemaakt, ook al is het team van oordeel dat de vrager niet behoort tot de doelgroep van het VAPH, dan kan het MDT dit melden aan het VAPH. Er wordt een aanvraag ingediend door het MDT, maar de 'niet-consensus' met de aanvrager wordt verduidelijkt in het verslag. Op vraag van de klachtendienst heeft de bevoegde dienst van het VAPH een brief gestuurd naar de betrokken MDT's om hen te wijzen op deze mogelijkheid en dit toe te passen.

Mede naar aanleiding van deze klacht werden bovendien alle MDT's nog eens gewezen op deze procedure via een omzendbrief (zie verder bij: Concrete realisaties VAPH).

4. Klachten over de communicatie van het VAPH (9 ontvankelijke klachten)

Negen ontvankelijke klachten werden gecategoriseerd als klachten betreffende de 'communicatie van het VAPH'. Het betrof hier **zeer uiteenlopende klachten**. Enkele voorbeelden zijn:

- Een contactpersoon bij de 'Centrale Registratie van Zorgvragen' (CRZ) diende klacht in omdat hij dagelijks overstelpt werd met **automatische e-mails** vanuit de CRZ-databank. Dit bleek inderdaad te wijten aan een fout in het systeem en dit werd verholpen.
- Een MDT kaartte aan dat een provinciale afdeling **telefonisch niet bereikbaar** was tijdens de permanentie-uren. Uit het onderzoek bleek dat de klok van het telefoniesysteem slecht was ingesteld en dit werd uiteraard opgelost.
- Een persoon met een handicap diende een klacht in **over een onduidelijke brief** van het VAPH en een andere klager wees op een foute datum in een brief. 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 integratie van de PAB's in de zorgregie (zie supra: 1. Klachten betreffende de procedures zorgregie) en anderzijds betrof het een brief die informeerde over de nieuwe procedure rond het incontinentieforfait. Het VAPH draagt klantvriendelijkheid hoog in het vaandel en tracht bij toekomstige mailings dan ook rekening te houden met de opmerkingen van de verzoekers.

5. Klachten over de PAB (6 ontvankelijke klachten) of PGB (1 ontvankelijke klacht)

De meeste klachten (4) met betrekking tot het PAB betroffen klachten rond de **afrekening van het individueel budget van de gebruikers**. Na onderzoek bleken drie van deze klachten gegrond, en de afrekening van deze dossiers werd rechtgezet.

Ook de PGB-klacht had betrekking op de afrekening van het PGB-budget. Er diende eveneens een rechtzetting te gebeuren.

6. Klachten over hulpmiddelen (5 ontvankelijke klachten)

Vier van deze vijf klachten hadden betrekking op de **uitbetaling van tegemoetkomingen** voor goedgekeurde hulpmiddelen. Hieronder valt bijvoorbeeld een klacht rond de terugbetaling op een foutief rekeningnummer. Dit werd rechtgezet. Ook was er iemand die klaagde omdat de terugbetaling voor een bepaald hulpmiddel lang op zich liet wachten en dat hierover tegenstrijdig gecommuniceerd werd. Uit het onderzoek bleek dat er inderdaad iets was misgelopen. De betrokkene kreeg uiteindelijk wel de tegemoetkoming waar hij recht op had.

9 Concrete realisaties, voorstellen, aanbevelingen 2012

Wat zijn de 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 2012 – 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 verbeteracties in 2012

Eerste lijn dienstverlening: Verenigingen voor Armoedebestrijding: erkenning en subsidiëring

Naar aanleiding van een klacht werd in 2010 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. Dit resulteerde **in 2012 in een aanpassing van de regelgeving voor erkenning en subsidiëring van armoedeverenigingen**. De nieuwe subsidieregeling is vanaf 1 januari 2013 van toepassing. De lokale armoedeverenigingen zullen alle dezelfde subsidie ontvangen.

Eerste lijn dienstverlening: 'Rechtenverkenner'

Structureel is er een **elektronisch hulpmiddel** in 'Rechtenverkenner' ingebouwd om alle betrokken rechten dadelijk te kunnen identificeren, zodat ook het bijwerken van indexeringen in de toekomst een stuk vlotter kan gebeuren. **Taakherschikking** binnen het team met een verantwoordelijke voor het inhalen van de achterstand in 'Rechtenverkenner', en een verantwoordelijke voor het opvolgen van nieuw inkomende rechten.

Eerste lijn dienstverlening: Sensibiliseringscampagne voor het Meldpunt 'Bel 1712, elk vermoeden van geweld telt'

Aan de campagne-stuurgroep is gevraagd om waakzaam te zijn bij het **opnemen van maatschappelijk gevoelige elementen** in de volgende fasen van de sensibiliseringscampagne.

Eerste lijn dienstverlening: Doorverwijzingen van klachten

Bij de opvolgers van generieke mailboxen is herinnerd aan de **klachtenprocedure**: klachten, ook doorverwijzingsklachten, worden voor behandeling doorgestuurd naar de klachtenbehandelaars van het Departement WVG.

Eerste lijn-Personeelsklachten: Exclusief gebruik van het Ziektemeldings-formulier

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. Het gewijzigde arbeidsreglement is in maart 2012 gevalideerd door het EntiteitsOverlegComité (EOC) van het Departement WVG.

Eerste lijn-Personeelsklachten: 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 stond in 2011 "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. Het SOPO besliste in de loop van 2012 dat het voorgestelde ziektemeldingsformulier (eendagsziekten inbegrepen) niet geïmplementeerd kon worden. Dit document beslaat twee pagina's en de artsen, noch het ziektecontroleorgaan, zouden hiermee akkoord kunnen gaan.

Eerste lijn-Personeelsklachten: klachtenherkenning

In april 2012 heeft de klachtenbehandelaar herinnerd aan **klachtenherkenning** bij de dossierbehandelaars van de MOD WVG afdeling Personeel. Klachten moeten aan de klachtenbehandelaars worden doorgegeven.

Eerste lijn-Personeelsklachten: afbetalingsplan bij terugvorderingen van loon e.d.

Inzake terugvorderingen (van loon, toelagen, ...) heeft de MOD WVG afdeling Personeel de afspraken met de Boekhouding van de MOD afdeling Ondersteuning Werking bijgestuurd inzake het (niet) gebruik van het standaard-sjabloon "factuur, te betalen binnen dertig dagen".

Aan het team Loopbaanbeheer is gevraagd na te gaan of de communicatie aangepast kan worden zodat iedereen die een terugvordering moet betalen op de hoogte is van de mogelijkheid van een afbetalingsplan.

Inbedding in de werking van de MOD WVG afdeling Personeel dat **elk gekend terugvorderingsdossier prioritair wordt uitgevoerd**. Aan de hand van een geautomatiseerd kwartaalrapport monitort de MOD-teamverantwoordelijke de op te starten terugvorderingsdossiers.

Lopende verbeteracties in 2012

Eerste lijn dienstverlening: Klachten van gedetineerden (gemeenschapsbevoegdheid: sociale hulp- en dienstverlening aan gedetineerden in de gevangenissen)

De bevoegde instanties (federale overheid, gemeenschappen) en de werking van de 'Centrale Toezichtsraad voor het Gevangeniswezen' en de *plaatselijke Commissies van Toezicht* in de gevangenissen inzake behandeling van klachten van gedetineerden is onderzocht en opgelijst.

De implementatie van deze bevindingen in het werkveld is lopende. In de praktijk gebeurt het dat klachten over Vlaamse bevoegdheden gericht worden aan de plaatselijke, (federale) 'Commissie van Toezicht' in de gevangenis. In dergelijke gevallen geeft die Commissie de klacht door aan de beleidsmedewerker (van de afdeling Welzijn en Samenleving), werkzaam in de gevangenis, die de klacht dan gericht moet doorgeven: of aan een betrokken voorziening voor eerstelijnsbehandeling, of aan de klachtenbehandelaar van de afdeling Welzijn en samenleving voor interne tweedelijns-klachtenbehandeling.

Eerste lijn-Personeelsklachten: interne communicatie over de validering van vorige prestaties voor de loonberekening

Communicatie-acties worden ondernomen door de MOD WVG-afdeling Personeel over de validering van vorige prestaties in het kader van de loonberekening van de personeelsleden: er wordt op de MOD-teamvergaderingen herhaald en in de MOD-draaiboeken ingebed dat duidelijk gecommuniceerd wordt aan nieuwe personeelsleden dat elk personeelslid verantwoordelijk is om de nodige bewijsstukken van vorige prestaties aan te leveren aan de personeelsdienst.

Concrete realisaties, voorstellen, aanbevelingen 2012 – Kabinet WVG

- Er werden geen concrete verbeteracties in 2012 voorzien, en momenteel zijn die evenmin voor 2013 voorzien.

Concrete realisaties, voorstellen, aanbevelingen 2012 – Agentschap Jongerenwelzijn

- Kwaliteit van de hulp- en dienstverlening blijft voor het agentschap Jongerenwelzijn een belangrijk thema.
- De **gemeenschapsinstellingen** werden in 2012 voor de eerste keer geïnspecteerd, zowel het pedagogische aanbod ervan door Zorginspectie, als het onderwijskundig aanbod door Onderwijsinspectie. Die rapporten zullen allemaal uitmonden in een **actieplan** waarbij een antwoord wordt geformuleerd op de aanbevelingen van de inspectiediensten. Zo bijvoorbeeld wordt de klachtenafhandeling in de gemeenschapsinstellingen opnieuw bekeken: een interne en/of een externe klachtenafhandeling en/of het opzetten van systemen van extern toezicht worden besproken en desgevallend uitgewerkt.
- Voor de **verwijzers** werd een kwaliteitshandboek uitgewerkt. Dit handboek bundelt de verschillende processen en systemen op vlak van kwaliteit over de hulp- en dienstverlening.
- Uiteraard is voor de afdelingen 'Gemeenschapsinstellingen' en 'Preventie- en Verwijzersbeleid' de **deontologie**, namelijk hoe omgaan met cliënten, een belangrijk onderdeel.
- Nieuwe personeelsleden van Jongerenwelzijn krijgen een aangepast **onthaalbeleid** waarbij de bejegening van de cliënten zoals kinderen, jongeren, hun ouders of hun omgeving, een belangrijk onderdeel vormt.
- Binnen het agentschap Jongerenwelzijn wordt ingezet op **vorming, training en opleiding van personeelsleden** (consulenten en hulpverleners in de gemeenschapsinstellingen). Behalve de individuele vormingen van personeelsleden waarbij men op eigen noden een antwoord kan zoeken, worden opleidingen op maat aangeboden. Enkele voorbeelden hiervan zijn: hulpverleners leren omgaan met agressie bij jongeren in gemeenschapsinstellingen; consulenten leren omgaan met agressie van ouders; consulenten

leren omgaan met situaties van vechtscheiding bij ouders die hulpverlening krijgen; implementatie van 'signs of safety' (dit is oplossingsgericht en krachtgericht werken).

- Voor **pleegouders** werd een programma ontwikkeld om pleegouders te versterken in de opvoeding van kinderen en jongeren met gedragsmoeilijkheden om hen sterker te maken voor hun opvoedingstaak.
- In de afhandeling van de **kinderbijslagregeling** werd specifieke aandacht besteed aan de meldingen betreffende de beslissingen over het 1/3^{de} kinderbijslag door de plaatsende instanties (jeugdrechtbank of comité voor bijzondere jeugdzorg). De dossierbehandelaars kregen nieuwe instructies om deze meldingen correct af te handelen.

Concrete realisaties, voorstellen, aanbevelingen 2012 – Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid (VAZG)

Concrete realisaties 2012

Gezinszorg: ontvangstdatum inschrijvingsaanvragen

Vanaf 30 januari 2012 wordt niet langer rekening gehouden met de ontvangstdatum van de inschrijvingsaanvragen bij het agentschap VAZG, maar geldt de postdatum van de aanvraag als ingangsdatum.

Concrete realisaties, voorstellen, aanbevelingen 2012 – Vlaams ZorgFonds

Concrete realisaties 2012

Er is sinds oktober 2012 binnen de **bezwaarcommissie** een **tweede kamer** geïnstalleerd, waardoor het aantal te behandelen dossiers per zitting kan dalen. Momenteel zijn er drie zittingen per maand ingepland.

Geplande voorstellen voor 2012

Er zijn geen concrete voorstellen voor 2013 naar aanleiding van de klachtenbehandeling.

Concrete realisaties, voorstellen, aanbevelingen 2012 – Vlaamse ZorgKas

Concrete, lopende realisaties 2012

De Vlaamse Zorgkas hecht 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**.

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 ambtshalve aansluiten worden zorgvuldig voorbereid via een vastgelegde procedure.

In 2012 is het **Digitaal Platform Zorgverzekering** in productie genomen. Dit project moet leiden tot een betere en snellere gegevensuitwisseling tussen de zorgkassen en het Zorgfonds. Hierdoor kunnen we ook sneller en beter in beeld krijgen welke personen opnieuw aansluitingsplichtig zijn en ambtshalve aangesloten moeten worden. Dit zal resulteren in een betere dienstverlening.

Concrete realisaties, voorstellen, aanbevelingen 2012 – Agentschap Zorginspectie

- Zorginspectie stelde haar **klachtenprocedure** het voorbije jaar op punt. Deze klachtenprocedure moet nog worden goedgekeurd worden door de Directieraad van Zorginspectie. Nadien zal deze procedure gecommuniceerd worden naar alle medewerkers.

Concrete realisaties, voorstellen, aanbevelingen 2012 – Agentschap Kind en Gezin

Gerealiseerde verbeteracties in 2012

1) 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
- de Kind en Gezin-Lijn heeft omtrent dit onderwerp zich specifiek georganiseerd zodat een betere briefing en voorbereiding mogelijk werd
- de website van Kind en Gezin werd met betrekking tot dit onderwerp beter uitgebouwd waardoor de communicatie duidelijker werd.

-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 consultants 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.

2) Klachtenanalyse in de sector 'Preventieve gezinsondersteuning'

De dienst Preventieve Gezinsondersteuning van het agentschap 'Kind en Gezin' is dit werkjaar op een creatieve wijze omgegaan met de gegevens uit de klachtenregistratie. Momenteel wordt met betrekking tot de klachten over de preventieve gezondheidszorg die in de Consultatiebureaus wordt aangeboden, een **kwaliteitsanalyse** opgestart om zo de oorzaken van de klachten in kaart te brengen waarna remediërvorstellen kunnen worden opgesteld. De Klachtendienst kijkt alvast uit naar het resultaat dat dergelijk werk op termijn zal opleveren voor de dienstverlening.

3) Klachtenbehandeling betrekken bij de legislatieve voorbereiding over de sector 'voorschoolse kinderopvang'

Op basis van de klachtenbehandeling bracht de Klachtendienst van het agentschap 'Kind en Gezin' **jaarlijkse aanbevelingen** onder de aandacht van het management van het agentschap.

Bij de legislatieve voorbereiding van het Decreet 'voorschoolse kinderopvang voor baby's en peuters', hierna het 'opvangdecreet' genoemd, werd het werk van de Klachtendienst geconsulteerd om aan **persisterende klachtenpatronen** te verhelpen waardoor de opvangkwaliteit in Vlaanderen verder kan groeien.

Zo attenteerde de Klachtendienst op het niet te verantwoorden onderscheid in de opvangsituaties voor de kindjes als gevolg van het verschillend statuut (erkenning enerzijds, zelfstandig zonder erkenning anderzijds) van kinderopvangvoorzieningen. De Klachtendienst kreeg hierover steeds terugkerende signalen. In het jaarverslag van 2009 formuleerde de Klachtendienst hierover de volgende aanbeveling:

“De Klachtendienst stelt voor om het statuut van de enkel gemelde opvang omwille van zijn gebrek aan kwaliteitsvolle meerwaarde voor de opvangkindjes op zeer korte termijn reglementair op te waarderen: de Klachtendienst is van mening dat er minimale kwaliteitseisen omschreven moeten worden die voor elke vorm van kinderopvang gerealiseerd moeten worden. Indien hieraan niet tegemoet kan worden gekomen, zou kinderopvang in die omstandigheden in principe niet meer toegelaten mogen worden.”

Het nieuwe opvangdecreet voorziet nu dat elke voorschoolse opvang die beroepsmatig en tegen betaling kinderen opvangt, voortaan **een vergunning** zal hebben.

Verder is nu decretaal verankerd dat ‘Kind en Gezin’ met de ouders communiceert over de informatie met betrekking tot de vergunning. Hierdoor wordt eveneens gehoor gegeven aan de **aanbeveling** van de Klachtendienst van ‘Kind en Gezin’ waarbij de administratie werd opgeroepen om de ouders op een efficiënte wijze te informeren omtrent **significante wijzigingen over de opvang van hun kindjes**.

Dit zijn voorbeelden waaruit blijkt dat het instrument van klachtenbehandeling, wanneer het binnen de organisatie op een professionele wijze is geïntegreerd, de potentie heeft om **structurele innovaties** mee te helpen realiseren.

Ook naar aanleiding van de redactie van de uitvoeringsbesluiten van het nieuwe opvangdecreet, wordt de **Klachtendienst van ‘Kind en Gezin’** geconsulteerd voor input en advies. Hierdoor kunnen innoverende werkwijzen, op basis van de onderzochte en gekende klachtenpatronen, in de regelgeving worden geïntegreerd, die bijdragen tot de kwaliteit van de kinderopvang waardoor tevens de klantentevredenheid verhoogt.

Geplande verbeteracties voor 2013

1) Geïntegreerde klachtbehandeling binnen het agentschap ‘Kind en Gezin’ is opgenomen in het ondernemingplan 2013

In het ondernemingplan van 2013 is een **project** opgenomen om een geïntegreerde opvolgingswijze verder te maximaliseren tussen de klachtenbehandeling van de Klachtendienst en de verschillende betrokken afdelingen van het agentschap met het oog op een betere "klantenservice".

Concrete realisaties, voorstellen, aanbevelingen 2012 – Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)

Hieronder komen **drie concrete realisaties/aanbevelingen** van de klachtendienst in 2012 aan bod.

1. **Overeenstemming van de behandelingsprocedure voor een bepaald type werkstoel tussen de provinciale afdelingen**

De klachtendienst van het VAPH ontving in 2012 een klacht betreffende het **verschil in de behandelingsprocedure van aanvragen** voor een bepaald type werkstoel tussen twee provinciale afdelingen. Naar aanleiding van deze klacht werd een onderzoek ingesteld. Hieruit bleek dat de provinciale afdelingen er inderdaad verschillende werkwijzen op nahielden. Het is uiteraard niet de bedoeling dat de dossiers van personen, afhankelijk van de woonplaats, een andere procedure doorlopen. Daarom vroeg de klachtendienst aan de bevoegde afdeling alle provinciale afdelingen nog eens te herinneren aan de correcte procedure.

2. **Herinneren bij de Multi-Disciplinaire Teams (MDT's) aan het recht van personen met een handicap om een aanvraag bij het VAPH op te starten**

Sinds 1 januari 2011 moeten de MDT's voldoen aan **Minimale Kwaliteitseisen (MKE's)**. Hierin staat onder meer vermeld dat MDT's cliënten mogen doorverwijzen (naar een ander MDT) wanneer zij van oordeel zijn dat ze geen kwaliteitsvolle dienstverlening kunnen bieden aan de aanvrager die hen contacteert voor de opmaak van **Multidisciplinaire Verslagen (MDV)**, bijvoorbeeld over de aanvraag. Hier is het de opdracht van de MDT's om de aanvragers te informeren waarom ze niet in aanmerking kunnen komen voor de gevraagde ondersteuning of het beoogde hulpmiddel en hen te weerhouden van een 'nutteloze' aanvraag.

Doch, als de aanvrager er toch uitdrukkelijk op staat dat een MDV wordt opgemaakt, maar het MDTeam gaat hier mee niet akkoord, dan moet het MDTeam toch het verslag (een MDV) opmaken. Het niet inschrijfbaar achten van de betrokkene bij het VAPH is geen geldige reden om door te verwijzen naar een ander MDT. Zo wordt vermeden dat geen enkel MDTeam bereid wordt gevonden om een verslag op te maken voor de betrokkene. Iedere persoon heeft immers het recht om een aanvraag bij het VAPH in te dienen en moet dan ook geholpen kunnen worden door een MDTeam.

Mede naar aanleiding van een klacht, werden alle MDT's nog eens herinnerd aan deze richtlijn via een omzendbrief.

3. **Vorbereiding loskoppeling klachtendienst van de communicatiedienst en overdracht naar de juridische dienst van het VAPH**

Reeds jarenlang vormen de klachtendienst en de communicatiedienst van het VAPH samen een dienst. Bij interne herstructurering werd beslist de klachtendienst los te koppelen van de communicatiedienst. De laatste maanden van 2012 werd de overdracht van de klachtendienst naar de juridische dienst voorbereid. **Vanaf 1 januari 2013** is deze overgang een feit.

10 Procedure-wijzigingen voor klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2012 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 201 met klachtenbehandeling begonnen is.

Procedure van de klachtenbehandeling 2012 – agentschap Zorginspectie

- Zorginspectie stelde haar **klachtenprocedure** het voorbije jaar op punt. Deze klachtenprocedure moet nog worden goedgekeurd worden door de Directieraad van Zorginspectie. Nadien zal deze procedure gecommuniceerd worden naar alle medewerkers.

Procedure van de klachtenbehandeling 2012 – 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 klachtenprocedure **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.

11 Harmonisering van procedure-elementen klachtenbehandeling WVG

Toepasselijke regelgeving klachtenbehandeling

Alle WVG-entiteiten

- Vlaams klachtendecreet van 1 juni 2001;
- Omzendbrief VR nr. 20 van 18 maart 2005 bij het Vlaams klachtendecreet;
- Vlaamse Ombudsnormen;
- Vlaams Ombudsdecreet van 7 juli 1998;
- **Oprichtingsdecreten en oprichtingsbesluiten** van het departement en de agentschappen van het beleidsdomein WVG (verplichting tot **eerstelijns-klachtenbehandeling** over de eigen dienstverlening en tot **tweedelijns-klachtenbehandeling** over de welzijns- en verzorgingsvoorzieningen (en partners bij 'Kind en Gezin') die ze erkennen of registreren of inspecteren (of alleen subsidiëren: uitbreiding van tweedelijns-klachtenbehandeling op basis van intern goedgekeurde klachtenprocedures); geen verplichting voor het VIPA, het Zorgfonds (zorgverzekering), en de OPZC's;
- **Vlaamse kwaliteitsdecreten** (1997 en 2003) voor de erkende gezondheids- en de welzijnsvoorzieningen. Dit betreft de **eerstelijns-klachtenbehandeling door die voorzieningen** van klachten over de dienstverlening van die voorzieningen;
- **Sectorale regelgevingen over voorzieningen** waarin de verplichting tot klachtenbehandeling is ingeschreven, in het kader van kwaliteitszorgbepalingen of van programmatie-, erkennings- en subsidieregelgeving. Dit is het geval voor heel wat subsectoren binnen het beleidsdomein WVG, maar niet voor alle. Ook hier gaat het over de **eerstelijns-klachtenbehandeling door die voorzieningen** van klachten over hun eigen dienstverlening.

Klacht en klachtendossier

Alle WVG-entiteiten

- Dit is een ontvangen bericht of oproep met een duidelijke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening (= handelingen en/of werking) van één of meerdere aangeklaagde entiteiten of overheden of privéinstanties;
- Is gericht aan één of meerdere geadresseerden;
- Bevat één of meerdere klachtelementen;
- Kan uitgaan van één of meerdere klagers samen;
- Kan betrekking hebben op één of meerdere aangeklaagde of geschonden ombudsnormen;
- Eventuele vervolgerichten worden bij een geregistreerd klachtendossier gevoegd.

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
 - de Omzendbrief VR nr. 20 van 18 maart 2005 bij het Vlaams klachtendecreet
 - de Vlaamse ombudsnormen
 - het Vlaams Ombudsdecreet van 7 juli 1998.

Eerste Lijn klachten: 'Conciliërende' klachtenbehandeling (specifiek onderdeel van de klachtenbehandeling van het Agentschap Jongerenwelzijn)

- De conciliërende of informele klachtenbehandeling vindt zijn oorsprong in de Omzendbrief 2005 bij het Vlaams klachtendecreet om klachten **op een informele manier op te lossen**.
- Deze klachtenbehandeling betreft **alleen de eerstelijnsklachten** van Jongerenwelzijn.
- Deze werkwijze gaat niet op zoek naar oorzaken van klachten; er is evenmin een beoordeling aan de hand van criteria of ombudsnormen; er is geen registratie van de procedure-elementen van het klachtendecreet. Die klachten zijn per definitie ontvankelijk en gegrond.
- Er wordt getracht op een snelle manier **verzoenend** op te treden door herstellend te werken.

- Deze klachten worden enkel in deze groep opgenomen (en niet bij antwoordtermijnen, ontvankelijkheid, gegrondheid, enz.)
- De conciliërende of informele klachtenbehandeling **wordt niet toegepast op** klachten over de dienstverlening van de gemeenschapsinstellingen (d.i. dienstverlening door de overheid Jongerenwelzijn) en evenmin bij de interne tweede lijnklachtenbehandeling over de dienstverlening van de private voorzieningen die erkend worden door het agentschap Jongerenwelzijn. Die klachten worden **formeel**, d.i. volgens de procedure van het klachtendecreet behandeld.
- Veel meldingen bij de afdeling Preventie- en Verwijzersbeleid van Jongerenwelzijn situeren zich rond de vastgelopen **relatie of communicatie tussen consulent en melder** en het voorgestelde hulpverleningstraject. Hier tracht de klachtendienst JO-lijn van Jongerenwelzijn via een bemiddelingsgesprek de communicatieve processen tussen melder en consulent positief te beïnvloeden, de vastgelopen situatie te deblokken, en preventief klachtescalatie te voorkomen. Dit gebeurt door aanvullende informatie te verstrekken en onderdelen van de klacht te herformuleren.
- De conciliërende klachtenbehandeling gebeurt hoofdzakelijk telefonisch en wordt telefonisch afgesloten.
- Wanneer de verzoeker echter niet tevreden is, wordt de conciliërende klachtenbehandeling afgesloten. De verzoeker wordt schriftelijk op de hoogte gebracht dat de klacht **verder volgens de formele klachtenprocedure** wordt behandeld. Vanaf dan worden de decretale antwoordtermijnen van het Vlaams klachtendecreet toegepast.

Eerste Lijn klachten: Personeelsklachten

- Er zijn nog verschillen in de behandeling van personeelsklachten tussen sommige WVG-entiteiten. Er zijn eveneens verschillen in benadering van bejegenisklachten: als een aspect van de dienstverlening van de bestuursinstelling, of als een personeelslidgebonden functioneringsaspect. Voorlopig wordt in 2012 de werkwijze niet geüniformiseerd binnen het beleidsdomein WVG.
- De benadering van personeelsklachten zal in 2013 ook bekeken worden in het licht van de **wijziging in 2012 van het Vlaamse Ombudsdienst van 7 juli 1998** (nieuwe bevoegdheid van de Vlaamse ombudsdienst bij decreetswijziging van 24/10/2012, als tweede lijn voor klachten van personeelsleden, van toepassing vanaf 17 december 2012).

Ministerie WVG

Algemeen betreffen personeelsklachten twee essentiële elementen:

- de hoedanigheid van de klager**: het zijn klachten uitgaande van personeelsleden (in dienst waarmee een arbeidsrelatie bestaat, of ex-personeelsleden, of kandidaat-personeelsleden zoals sollicitanten).
- het specifiek voorwerp van de klachten**: het zijn klachten handelend over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling, en de dienstverlening die ermee gepaard gaat.

- De Management Ondersteunende Dienst '**MOD WVG-afdeling Personeel**' behartigt de **personeels-aangelegenheden** voor het Ministerie WVG en omvat de volgende entiteiten:

- departement WVG
- fonds VIPA **(1)**
- agentschap Zorginspectie
- agentschap Jongerenwelzijn
- agentschap 'Zorg en Gezondheid' (+ Vlaams Zorgfonds + Vlaamse Zorgkas) **(1)**

(1) Het betreft hier personeelsleden van het Ministerie WVG die ter beschikking worden gesteld van het VIPA, van het Vlaams Zorgfonds, en van de Vlaamse Zorgkas.

De MOD-WVG afdeling Personeel beheert ca. 2.000 personeelsdossiers.

- De Management Ondersteunende Dienst '**MOD WVG afdeling Ondersteuning Werking**' behandelt de **individuele werkingskosten** van de personeelsleden van het Ministerie WVG: dit zijn uitbetalingen van gemaakte kosten door de personeelsleden via het elektronisch Boekhoudsysteem.
- **Personeelsklachten vallen buiten de toepassing van het Vlaams klachtendecreet** (cf. Omzendbrief VR nr. 20 van 18 maart 2005 bij het Vlaams klachtendecreet, punt 1.2. onder 1. Definiëring van het begrip "klacht").
- **Personeelsklachten vallen ook buiten de toepassing van het Vlaams ombudsdecreet van 7 juli 1998** (cf. artikel 13, § 2; 4°) tot aan de inwerkingtreding van de wijziging van dit decreet, wijziging in de loop van 2012.
- De **MOD-WVG van het Ministerie WVG** heeft geopteerd om **personeelsklachten** (over personeelsaangelegenheden en over werkingskosten van personeelsleden) te behandelen op de eerste lijn binnen het kader van het Vlaams klachtendecreet en de Vlaamse ombudsnormen. Een tweedelijns-klachtenbehandeling was tot aan de wijziging van het Vlaams Ombudsdecreet in oktober 2012 niet voorzien.
- **Personeelsklachtenbehandeling** betreft hier **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.

- Indiërs 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).

Agentschap 'Kind en Gezin'

- De klachtendienst van het agentschap 'Kind en Gezin' behandelt klachten over de dienstverlening van personeelsleden zoals bv. regioverpleegkundigen. Die klachten vormen het voorwerp van de evaluatie van personeelsleden en worden niet in de klachtenrapportage opgenomen.
- Klachten over handelingen van klachtenbehandelaars kunnen in eerste instantie gemeld worden bij de coördinator van de Klachtendienst van het agentschap 'Kind en Gezin' die de klachten behandelt.
- De klacht wordt echter behandeld door het afdelingshoofd Algemene diensten indien de klacht betrekking heeft op:
 - het handelen van de coördinator van de Klachtendienst
 - een klacht waarbij de coördinator van de Klachtendienst zijdelings bij betrokken is
 - de dienstverlening van de Klachtendienst.
- Bij de afhandeling van iedere klacht wordt de klager geïnformeerd over het feit dat men zich desgewenst kan wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst. Deze kan een onafhankelijk onderzoek voeren naar het optreden van de Klachtendienst van het agentschap 'Kind en Gezin' in een concreet klachtendossier.

Agentschap Jongerenwelzijn

- Het agentschap Jongerenwelzijn behandelt personeelsklachten, maakt een onderscheid tussen de verantwoordelijkheid van een individuele medewerker en structureel-organisatorische voorwaarden voor een kwaliteitsvolle hulpverlening, neemt geen contact op met teamverantwoordelijken van personeelsleden, en bezorgt de antwoordbrieven op die klachten aan het betrokken personeelslid én aan de leidinggevendenden (2 trappen hoger in de hiërarchie).



'Interne' Tweede Lijn klachtenbehandeling

Er zijn **tweedelijnsvoorzieningen** bij de volgende WVG-entiteiten:

- het agentschap **'Kind en Gezin'**
- het **Vlaams agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)**
- het agentschap **'Zorg en Gezondheid' (VAZG)**
- het agentschap **Jongerenwelzijn (JWZ)**
- het **Departement WVG**: de afdeling Welzijn en Samenleving.

De betrokken WVG-entiteiten

Algemeen

- Dit betreft de behandeling van **klachten over de dienstverlening van welzijns- en verzorgingsvoorzieningen (en partners bij 'Kind en Gezin')** die door de WVG-entiteiten worden 'aangestuurd', d.i. erkennen of registreren of inspecteren (of alleen subsidiëren: in dit geval uitbreiding van klachtenbehandeling op basis van intern goedgekeurde klachtenprocedures binnen de WVG-entiteiten). Die voorzieningen worden **tweedelijnsvoorzieningen** genoemd.
- De behandeling van klachten door de WVG-entiteiten over de dienstverlening van tweedelijnsvoorzieningen gebeurt in uitvoering van het **oprichtingsdecreet of het oprichtingsbesluit van de betrokken WVG-entiteit**. Hierin is echter niet bepaald volgens welke regelgeving die klachtenbehandeling moet gebeuren. De procedure van behandeling van tweedelijnsklachten is intern binnen elke WVG-entiteit uitgewerkt en goedgekeurd door het eigen bestuursorgaan.
- De **interne tweede lijnklachtenbehandeling** door de WVG-entiteiten gebeurt grotendeels volgens de regels van het Vlaams klachtendecreet en de Vlaamse ombudsnormen.
- 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 **trapsgewijs gesitueerd**: eerst moet, voor zover mogelijk of gewenst door de verzoeker, de klachtenbehandeling door de aangeklaagde voorziening zelf worden opgenomen (**1ste lijn door de voorziening**). Dit geldt reglementair voor de voorzieningen die onder de

toepassing vallen van de **Vlaamse Kwaliteitsdecreten** waarin de toepassing van het klachtrecht of de klachtenbehandeling door de voorzieningen bepaald is:

- o (1) Het decreet van 29 april 1997 inzake de kwaliteitszorg in de welzijnsvoorzieningen
 - o (2) Het decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en de welzijnsvoorzieningen
- (1) Voor sommige (welzijns)voorzieningen is een transitieperiode om over te gaan naar (2) nog lopende.

- Heel wat (sub)sectoren van voorzieningen binnen het beleidsdomein WVG hebben klachtenbehandeling voorzien in hun **sectorspecifieke regelgeving** over kwaliteitszorg of in hun programmatie-, erkennings- en subsidieregeling.
- Komen klachten over tweedelijnsvoorzieningen eerst terecht bij een WVG-entiteit (agentschap of departement) dan verwijst de ontvangende entiteit de verzoekers eerst terug voor behandeling van hun klachten naar de betrokken voorziening.
- Gaat de verzoeker niet akkoord met het resultaat van die klachtenbehandeling door de voorziening, dan kan de verzoeker daarna terecht bij de WVG-entiteit die de voorziening aanstuurt (d.i. erkent, registreert en/of subsidieert) (**2de lijn intern, door de WVG-entiteit**).
- De **sectorspecifieke regelgeving** voorziet soms **uitzonderingen** op de verplichting voor voorzieningen om zelf klachten te behandelen. De bevoegde WVG-entiteit start dan onmiddellijk zelf de klachtenbehandeling op:

- o **agentschap Kind en Gezin:** de 'zelfstandige' subsector van de tweedelijnsvoorzieningen voor kinderopvang (geen erkenning, wel een attest van toezicht) vallen niet onder de toepassing van het Kwaliteitsdecreet. Wel past die zelfstandige subsector in veel gevallen in de praktijk klachtenbehandeling toe op de eigen dienstverlening. Wanneer dit niet het geval is (3), treedt de klachtendienst van het agentschap 'Kind en Gezin' op voor de klachtenbehandeling op de eerste lijn (en is er geen interne tweede lijnklachtenbehandeling).

(3): **Voorbeeld:** de onthaalouder of de verantwoordelijke van de voorziening is onmiddellijk betrokkene en hun handelen maakt het voorwerp uit van een klacht. Hierbij wordt toepassing gemaakt van het onverenigbaarheidsprincipe van het Vlaams klachtendecreet (artikel 8): de betrokkenen kunnen de klacht niet zelf behandelen. De klachtendienst van het agentschap 'Kind en Gezin' stelt een inspectieopdracht op voor het agentschap Zorginspectie om de klacht te laten onderzoeken waarbij de onthaalouder of de verantwoordelijke van de betrokken voorziening wordt gehoord.

De klachtendienst van 'Kind en Gezin' treedt ook op wanneer een kind gevaar loopt of niet krijgt waar het recht op heeft, waardoor er een vermoeden ontstaat van mishandeling of misbruik binnen de voorziening, of wanneer een kind een ernstig letsel opliep en er ernstige twijfel is over het handelen (of de nalatigheid) van de verantwoordelijken, en hanteert een **gevaarprocedure**.

- o **Vlaams agentschap voor personen met een Handicap (VAPH):** klachten over bijvoorbeeld **het niet naleven van de bepalingen inzake collectieve inspraak in sommige voorzieningen met residentiële opvang** (cf. BVR van 04/02/2011 over algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding), of wanneer **de integriteit van de klager of gebruiker in het gedrang is**. De VAPH-klachtendienst start onmiddellijk zelf de klachtenbehandeling op.

- In laatste instantie (d.i. de **2^{de} lijn extern**) kan de verzoeker zich wenden tot de **externe tweedelijnsklachten-behandeling van de Vlaamse Ombudsdienst** op basis van het Vlaams Ombudsdecreet van 7 juli 1998.
- **Inschakeling van het agentschap Zorginspectie bij de tweedelijns-klachtenbehandeling kan door elke WVG-entiteit.** De kwaliteitsdecreten en de sectorspecifieke regelgeving binnen het beleidsdomein WVG met bepalingen over de verplichting om klachtenbehandeling binnen de voorzieningen te organiseren, bevat **geen richtlijnen** om hierbij de Zorginspectie in te schakelen.

Het oprichtingsbesluit (BVR van 26/03/2004, artikel 3) van het agentschap Zorginspectie bepaalt wel dat inspectieonderzoeken kunnen worden uitgevoerd op verzoek van het departement of van de agentschappen WVG. In uitvoering hiervan werden tussen de betrokken WVG-entiteiten samenwerkingsafspraken (SLA) gemaakt met het agentschap Zorginspectie.

De noodzaak of de opportuniteit tot inschakeling van het agentschap Zorginspectie voor de interne tweedelijns-klachtenbehandeling wordt per individuele klacht beoordeeld binnen elke WVG-entiteit.

Het agentschap Zorginspectie voert inspecties uit over klachten over tweedelijnsvoorzieningen, maar de klachtenafhandeling gebeurt uitsluitend door het erkennende agentschap WVG van de tweedelijnsvoorzieningen.

- **De Beleidsraad WVG, in zijn vergadering van 17 september 2012,** is voorstander dat al de WVG-bestuursinstellingen die interne tweedelijnsklachten behandelen, hun behandeling doen op basis van het Vlaams klachtendecreet en de Vlaamse ombudsnormen, en dat hierover gerapporteerd wordt binnen de gecoördineerde rapportage van het beleidsdomein WVG aan de Vlaamse Ombudsdienst.

Het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid (VAZG) zal nagaan of het kan voldoen aan de rapportageverplichting zonder bijkomend werk.

Het agentschap Jongerenwelzijn zal de bestaande werkwijze hanteren en de bemiddelingen algemeen vermelden in de rapportage WVG aan de Vlaamse Ombudsdienst.

- Het **Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid (VAZG)** start de voorbereiding van de rapportering over hun interne tweedelijns-klachtenbehandeling aan de Vlaamse ombudsdienst binnen het eerstelijnsrapport klachtenbehandeling van het beleidsdomein WVG. Er wordt voorzien om **voor het eerst te rapporteren over het werkjaar 2013**.

Het agentschap heeft als **missie** voorwaarden te scheppen om het welzijn en de gezondheid van de huidige en toekomstige Vlaamse bevolking te bevorderen, te behoeden, of te herstellen met het oog op een optimaal welzijns- en gezondheidsniveau van de burger (cf. artikel 2 van het oprichtingsbesluit VAZG van 7 mei 2004).

Het agentschap werkt voor de realisatie van zijn missie en taken samen en sluit overeenkomsten af met instanties, instellingen, diensten en verenigingen die op het vlak van de toegewezen taken actief zijn (cf. artikel 8 van het oprichtingsbesluit VAZG van 7 mei 2004).

Deze publieksgerichte missie wordt grotendeels uitgevoerd door de erkende en gesubsidieerde voorzieningen en partners op het terrein.

Het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid (VAZG) behandelt tweedelijnsklachten op de volgende wijze:

Ziekenhuizen en Geestelijke Gezondheidszorg:

Elke klacht wordt individueel opgevolgd door het agentschap Zorg en Gezondheid.

Globaal gezien worden de volgende acties ondernomen met betrekking tot de dienstverlening in de algemene, universitaire, categorale en psychiatrische ziekenhuizen, de Psychiatrische Verzorgingstehuizen (PVT), de Initiatieven Beschut Wonen (IBW), en de Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg (CGG):

- Indien het Agentschap Zorg en Gezondheid (VAZG) niet bevoegd is, wordt de klacht overgemaakt aan de bevoegde overheid en ontvangt de klager een **ontvangstmelding** met de vermelding van de instantie waaraan de klacht werd doorgestuurd.
- Indien het VAZG bevoegd is voor de aangeklaagde voorziening, wordt de klacht "**ontvankelijk**" verklaard en voert het agentschap een eerste onderzoek uit van de klacht. Enkel indien er daarvoor vaststellingen ter plekke nodig zijn, vraagt VAZG aan het **agentschap Zorginspectie** om een onderzoek ter plekke uit te voeren. De inspecteur vraagt hierbij welke concrete oplossingen er worden voorgesteld om de klacht te verhelpen (en in de toekomst te vermijden).
- Wanneer er geen plaatsbezoek gebeurt, wordt de ombudsdienst binnen de voorziening aangeschreven met verzoek tot **onderzoek** over te gaan. Binnen de maand dient de voorziening een antwoord aan het VAZG te bezorgen met gegevens over de inhoud van de klacht, de oorzaken en de gegrondheid van de klacht, de specifieke afhandeling van het concrete dossier en de corrigerende en de preventieve maatregelen.
- VAZG licht de klager in over het gevolg dat zijn klacht heeft gekend. Indien het verstrekte antwoord voldoet, wordt de klachtenbehandeling afgesloten. Zo niet, wordt verder onderzoek of een nieuw antwoord aan de ombudsdienst in het ziekenhuis gevraagd.
- VAZG schrijft ook het ziekenhuis of de voorziening aan waartegen klacht werd ingediend, en volgt op of de algemene **remediëringspunten** (o.a. herstel, aanpassing van procedures, ...) die als gevolg van de klacht zijn geformuleerd, ook worden doorgevoerd.
- Indien nodig kunnen er **aandachtspunten** worden genoteerd voor een volgende audit van de aangeklaagde voorziening, en zo nodig kan men besluiten tot wijziging van de modaliteiten van de erkenning van de voorziening.
- Het aantal klachten wordt geregistreerd in het **documentbeheersysteem ('Orka')** van het agentschap Zorg en Gezondheid. De klachten worden op basis van de soort voorziening geclassificeerd. Volgende rubrieken worden gehanteerd: de algemene, universitaire, categorale en psychiatrische ziekenhuizen, de psychiatrische verzorgingstehuizen (PVT), de Initiatieven Beschut Wonen (IBW), en de Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg (CGG).

Ouderenzorg:

Klachten worden door de **Woonzorglijn** behandeld (de vroegere 'Rusthuisinfofoon').

De Woonzorglijn is een meldpunt waar men terecht kan met alle vragen en klachten over ouderenzorgvoorzieningen. Het meldpunt is telefonisch en per e-mail bereikbaar.

Afhankelijk van de inhoud van de klachten zijn volgende acties mogelijk:

- Indien het Agentschap Zorg en Gezondheid (VAZG) niet bevoegd is, wordt de klacht overgemaakt aan de bevoegde overheid. De klager wordt hiervan op de hoogte gebracht.
- De **Woonzorglijn onderzoekt zelf de ontvangen klachten** via e-mail, post of telefonisch (bijvoorbeeld een fout in de facturatie). De klachtindiener wordt ingelicht over het resultaat van het onderzoek en het gevolg dat er zal aan worden gegeven.
- De Woonzorglijn doet een **inspectieaanvraag bij het agentschap Zorginspectie**. Zorginspectie onderzoekt de klachten ter plaatse en maakt hiervan een inspectieverslag op. Voor de vastgestelde

tekorten wordt er een remediëeringsplan opgevraagd door de sectorverantwoordelijke van het Team Ouderenzorg van het VAZG. Deze sectorverantwoordelijke doet ook de verder opvolging van het remediëeringsplan.

- De Woonzorglijn formuleert een inspectievraag aan het agentschap Zorginspectie. De inspecteur van **Zorginspectie onderzoekt dan de klachten bij een eerstvolgend inspectiebezoek** (bijvoorbeeld de kwaliteit van de maaltijden in een ouderenvoorziening).
- De Woonzorglijn **registreert** de klachten in een acces-applicatie. Documenten die te maken hebben met klachten, worden bewaard in het documentbeheersysteem 'Orka' van het VAZG. Ze worden per voorziening geklasseerd.

In het jaarverslag van de Woonzorglijn vindt u een volledige analyse van de klachten die ontvangen werden. Dit jaarverslag vindt u terug op de site van het VAZG: <http://www.zorg-en-gezondheid.be/woonzorglijn/>

Preventieve en EerstelijnsGezondheidszorg en Thuiszorg:

Klachten worden onderzocht en telefonisch of schriftelijk behandeld.

Zorgfonds (voor de zorgverzekering):

De zorgkassen zelf vallen niet onder het Vlaams klachtendecreet.

De Vlaamse Zorgkas is opgericht door de bestuursinstelling 'Zorgfonds' en zorgt o.m. specifiek voor de ambtshalve aansluiting van de burgers die zich niet bij een zorgkas naar eigen keuze hebben aangesloten.

Als het Zorgfonds een klacht ontvangt over de dienstverlening door de zorgkassen, dan onderzoekt het Zorgfonds zelf deze klacht.

Vlaams Meldpunt Taalklachten

Het 'Vlaams Meldpunt Taalklachten' in Brusselse ziekenhuizen is een kanaal waar elke burger klachten kan melden over de **Nederlands-ondeskundigheid** in de Brusselse ziekenhuizen en de hulpdiensten '100'.

Het meldpunt is een samenwerking tussen het '**Steunpunt Taalwetwijzer**', een informatiepunt gespecialiseerd in de taalwetgeving, en het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid (VAZG).

Het meldpunt behandelt enkel meldingen over ziekenhuizen, niet over individuele huisartsen of andere welzijnsinstellingen zoals bv. woonzorgcentra, kinderdagverblijven, enz.

Alle vragen, problemen of klachten die via het meldpunt binnenkomen, worden doorgestuurd naar het 'Steunpunt Taalwetwijzer' voor onderzoek, advies en behandeling.

Het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid (VAZG) werkt in 2013 aan een uniforme registratie van de tweedelijnsklachten.

Agentschap 'Kind en Gezin'

Informatieve nota's over tweedelijnsklachten

(specifiek onderdeel van de klachtenbehandeling van het Agentschap 'Kind en Gezin')

- ✓ Voor sommige klachtenoproepen ziet de klachtendienst van 'Kind en Gezin' geen meerwaarde in een bespreking op een speciaal daartoe georganiseerd inspectiebezoek in de voorziening, en evenmin in een opdracht aan het organiserend bestuur van de voorziening.
- ✓ De klachten of signalen worden echter niet geseponeerd door de klachtendienst van 'Kind en Gezin'. Om de informatie van dergelijke klachten niet te verliezen en de klachten 'werkzaamheid' te geven, worden die klachten geregistreerd, en stelt de klachtendienst van 'Kind en Gezin' een 'informatieve nota' op die bestemd is voor:
 - het agentschap Zorginspectie (ter info)
 - het dossierbeheer van 'Kind en Gezin' (ter info)
 - het organiserend bestuur van de voorziening en hun dossierbeheer (ter info)
 - de betrokken voorziening: voor kennisgeving.
- ✓ De betrokken voorziening krijgt hierbij de mogelijkheid een schriftelijke reactie op de 'informatieve nota' mee te delen aan het dossierbeheer van 'Kind en Gezin'.
- ✓ Door die werkwijze wordt de betrokken voorziening snel over de klacht ingelicht, heeft de voorziening de gelegenheid erop te reageren, en kan ze haar werking bijsturen.
- ✓ Het dossierbeheer van 'Kind en Gezin' volgt de herhaling van dezelfde klachten bij de betrokken voorzieningen op in het kader van de attestering van de voorzieningen.
- ✓ Het agentschap Zorginspectie houdt de 'informatieve nota's' bij in functie van een volgend inspectiebezoek aan de betrokken voorzieningen.

Agentschap Jongerenwelzijn**Informatieve nota's over tweedelijnsklachten****(specifiek onderdeel van de klachtenbehandeling van het Agentschap 'Jongerenwelzijn')**

- ✓ Wanneer de klachtendienst JO-lijn van Jongerenwelzijn een ongenoegen van een melder interpreteert als een signaal en geen meerwaarde ziet in een inspectieopdracht, kan de JO-lijn opteren om een 'informatieve nota' aan het agentschap Zorginspectie te richten over de bevindingen van de melding.
- ✓ De zorginspecteur kan bij een volgende inspectie van de voorziening oog hebben voor het gemelde of het uitdrukkelijk bevragen.
- ✓ De JO-lijn stuurt de 'informatieve nota' naar:
 - het agentschap Zorginspectie
 - het dossierbeheer van de afdeling Voorzieningenbeleid van Jongerenwelzijn als het om een private voorziening gaat;
 - het dossierbeheer van de diensten van de administrateur-generaal en de klachtencoördinator van Jongerenwelzijn als het om een gemeenschapsinstelling gaat.
- ✓ Elk van de 3 voormelde entiteiten neemt zelf het initiatief om naar aanleiding van de 'informatieve nota' een inspectie-opdracht te geven.

**Coördinatie van klachtenbehandeling**

- De coördinatie van klachtenbehandeling is **georganiseerd** in punt 3.11. van de Omzendbrief VR nr. 20 van 18 maart 2005 bij het Vlaams klachtendecreet.
- Coördinatie is een aspect van klachtenbehandeling in sommige klachtendossiers maar vormt geen specifieke groep van klachtendossiers.
- Coördinatie van behandeling van klachten is aan de orde wanneer klachten slaan op de dienstverlening van **meerdere bestuursinstellingen** van de Vlaamse overheid. De Omzendbrief noemt dit "**gedeelde verantwoordelijkheid**" van verschillende administraties of instellingen. Het Vlaams klachtendecreet en de Omzendbrief zijn van toepassing op de Vlaamse administratie en de overige instellingen, met uitbreiding naar de Vlaamse ministeriële kabinetten. Ze zijn niet van toepassing op privé-instanties of op andere overheden. Klachtelementen over de dienstverlening van de twee laatstgenoemde instanties worden naar hen voor behandeling **doorverwezen**.
- 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** van de klachtenbehandeling.
- 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.

**Meldingen****Alle WVG-entiteiten**

- In geval van een melding, signaleert de burger een bepaalde tekortkoming in het functioneren van de overheid met het oog op de verbetering van de dienstverlening.
- Het niet correct inspelen op meldingen of vragen om informatie van burgers kan aanleiding geven tot het formuleren van een klacht na herhaling van meldingen of vragen die zonder reactie blijven.
- Wanneer het optreden van de bestuursinstelling niet mogelijk was vóór de tweede oproep of bericht, wordt dit opgenomen als een Melding. In de andere gevallen en wanneer de burger ook ongenoegen uit, wordt dit als een Klacht opgenomen.
- Dit geldt zowel voor oproepen of berichten over de eigen dienstverlening van de WVG-entiteiten (de eerste lijn: zie infra) als over de dienstverlening van voorzieningen die door de WVG-entiteiten worden aangestuurd (de interne tweede lijn: zie infra).

Sommige WVG-entiteiten

- Sommige WVG-entiteiten registreren meldingen en rapporteren erover wanneer dit bijdraagt tot de verbetering van hun dienstverlening of om andere specifieke redenen, eigen aan hun dienstverlening. Dit is het geval voor:
 - Het agentschap **Jongerenwelzijn** (de JO-Lijn omvat naast een Klachten-Lijn ook een Info-Lijn)
In de tabel 'Meldingen' zijn enkel de gegevens van de JO-Klachten-Lijn opgenomen.
 - Het agentschap **'Kind en Gezin'** (wanneer uit de melding blijkt dat **de veiligheid van kinderen in het gedrang komt**, zal de Klachtendienst een inspectieopdracht geven aan het agentschap Zorginspectie om de melding te onderzoeken).
 - Het agentschap **VAPH** (de Klachtendienst en de Communicatiedienst worden samen door een manager aangestuurd).

Lopende klachtendossiers: van het vorige werkjaar / van het lopende werkjaar

Alle WVG-entiteiten

- Vooral tegen het einde van de **lopende registratieperiode** zijn er een aantal klachten die nog niet afgehandeld zijn. Hun aantal wordt in de eerstelijnsrapportage opgenomen. In die klachtendossiers kan nog geen beoordeling of eindoordeel gegeven worden (bv. over de schending van de ombudsnormen, al dan niet betwiste klacht, ...).
- Het aantal intussen afgehandelde klachten van de **vorige registratieperiode** wordt in de eerstelijnsrapportage qua aantal apart vermeld. Hun beoordeling wordt toegevoegd aan de klachtendossiers van het huidige werkjaar waarop de eerstelijnsrapportage betrekking heeft.

Antwoordtermijnen

Alle WVG-entiteiten

- Er wordt principieel een **antwoordtermijn van 90 kalenderdagen voor klachtenafhandeling** voorzien. Tussentijds of vanaf de ontvangstmelding communiceren de WVG-entiteiten hierover met de verzoekers.
- In de praktijk wordt ernaar gestreefd de **decretale antwoordtermijn van maximum 45 kalenderdagen** te respecteren of korter te houden.
- De reden voor deze antwoordtermijn van 90 kalenderdagen is dat de WVG-entiteiten in het kader van hun klachtenonderzoek soms een beroep moeten doen op **'externe diensten' of betrokken partijen** zoals bv.:
 - het agentschap Zorginspectie om een inspectieonderzoek over klachten ter plaatse in de voorzieningen uit te voeren;
 - het opdrachtgevend bestuur van sommige tweedelijnsvoorzieningen om informatie op te vragen;
 - de provinciale adviserende artsen om medische informatie op te vragen; ...
- De noodzaak om het agentschap Zorginspectie in te schakelen, is het resultaat van een beoordeling van elk individueel klachtendossier en gebeurt dus ad hoc. De termijnverlenging voor klachtenbehandeling die voortvloeit uit de **tussenschakel van een inspectiebezoek**, omvat ook de **structurele reactietermijn op het inspectieverslag** van de onderzochte voorziening die in de sectorale regelgevingen voorzien is.

Antwoordbrief t.z.t. als Ontvangstmelding en Definitief antwoord

Alle WVG-entiteiten

- In geval van één antwoordbrief op een klacht die gelijktijdig als ontvangstmelding en als afhandeling van de klacht dient, ligt de antwoordtermijn zo kort mogelijk bij de decretale termijn van 10 kalenderdagen voor een Ontvangstmelding op een klacht.
- Vooral wanneer het onderwerp van de klacht gevoelig ligt bij de verzoeker, is een eenmalige en definitieve communicatie een betere werkwijze.
- Het aantal dergelijke antwoordbrieven wordt geregistreerd en opgenomen in de eerstelijnsrapportage aan de Vlaamse ombudsdienst.

Doorverwijzing van klachten

Alle WVG-entiteiten

- Ontvangen klachten worden doorverwezen wanneer **de ontvangende entiteit niet bevoegd is** om de klacht te behandelen.
- **Voor de bevoegde entiteit, waarnaar wordt doorverwezen**, zijn dergelijke klachten **in principe ontvankelijk**, onder voorwaarde dat voldaan wordt aan de ontvankelijkheidsvoorwaarden van het klachtendecreet. In dit geval is voor de bevoegde entiteit de ontvangen klacht via doorverwijzing een te behandelen klacht.
- **De doorverwijzende, niet bevoegde bestuursinstelling beoordeelt niet de ontvankelijkheid van de klachten.** De ontvankelijkheid wordt beoordeeld door de ontvangende, bevoegde bestuursinstelling of overheid of privé-instantie.
- Het correct doorverwijzen van burgers, van hun vragen en hun klachten is een element van de Omzendbrief 2005 bij het Klachtendecreet, maar is geen ontvankelijkheidsvoorwaarde:

cf. De Omzendbrief 2005 bij het Vlaams klachtendecreet:

- **punt 1.3.:** burgers met informatievragen snel en correct inlichten en doorverwijzen
- **punt 3.2.:** kabinetten verwijzen door naar de inhoudelijk bevoegde bestuursinstelling

- **punt 3.5.:** beleidsklachten doorverwijzen naar de politiek verantwoordelijken of naar de verzoekschriften-procedure van het Vlaams Parlement
- **punt 3.7.:** burgers doorverwijzen naar de Vlaamse Ombudsdienst.
- Het Vlaams klachtendecreet of de Omzendbrief 2005 spreken met betrekking tot doorverwijzing van klachten niet over ontvankelijkheid.
- Benadering vanuit het standpunt van de verzoekers: voor de verzoekers is een eerste boodschap over niet-ontvankelijkheid van de niet-bevoegde overheid verwarrend als ze daarna een boodschap van ontvankelijkheid van de bevoegde overheid ontvangen.
- Wijze van doorverwijzen, naargelang van de vraag van de verzoekers:
 - ofwel bezorgt de ontvangende WVG-entiteit de verzoeker informatie bij welke entiteit of overheid of privé-instantie de klacht kan worden ingediend;
 - ofwel stuurt de ontvangende WVG-entiteit zelf de klacht door naar de bevoegde entiteit of overheid of privé-instantie, en informeert hierover de verzoeker.
- Afhankelijk van de inschatting van de situatie van de verzoeker, doet de klachtenbehandeling van de WVG-entiteit een beroep op een (welzijns)voorziening (bv. een OCMW, een Centrum voor Algemeen Welzijnswerk (CAW), ...) om de verzoeker te ondersteunen om zijn klacht te laten behandelen.
- Cijfermatig: er wordt onderscheid gemaakt tussen de Doorverwijzingen tussen de WVG-entiteiten onderling (dubbeltellingen: enerzijds als doorverwezen klacht, anderzijds als behandelde klacht) en de Doorverwijzingen buiten WVG (geen dubbeltellingen).

Intrekking van klachten

Alle WVG-entiteiten

- Ingetrokken klachten doorlopen niet het volledig proces van klachtenbehandeling en onderscheiden zich aldus van de behandelde klachten.
- Intrekking van klachten gebeurt op initiatief van de klagers die erom verzoeken, bijvoorbeeld omdat het gesignaleerde probleem voor de klager intussen een oplossing kreeg. Soms gebeurt de intrekking passief: bv. door afwezigheid van aanvullende informatie vanwege de klager om de klacht te kunnen behandelen.
- De Klachtendienst van het **agentschap 'Kind en Gezin'** maakt bij de intrekking van een klacht telkens de afweging in het belang van het betrokken kind, en kan om die reden de klachtenbehandeling voortzetten, in weerwil van de vraag van de verzoeker om de klacht in te trekken.

Stopzetting van klachtenbehandeling

Alle WVG-entiteiten

- Stopgezette klachten doorlopen niet het volledig proces van klachtenbehandeling en onderscheiden zich aldus van de behandelde klachten.
- Stopzetting van klachtenbehandeling gebeurt op initiatief van de klachtendiensten van de WVG-entiteiten (niet door de verzoekers).
- Dit gebeurt wanneer het gesignaleerde probleem intussen werd opgelost, door toedoen van de dossierbehandelaars of van de klachtendienst van de WVG-entiteiten, waardoor het voorwerp van de klacht verval, en het klachtendossier kan worden stopgezet.

Ontvankelijkheid van klachten

Alle WVG-entiteiten

- De ontvankelijkheid betreft de klachtenbehandeling op de **Eerste Lijn** van de WVG-entiteiten, d.i. over de eigen dienstverlening.
- De ontvankelijkheid betreft ook de klachtenbehandeling op de **interne Tweede Lijn** van sommige WVG-entiteiten die tweedelijnsvoorzieningen aansturen (d.i. erkennen of registreren of inspecteren (of alleen subsidiëren: in dit geval uitbreiding van klachtenbehandeling op basis van intern goedgekeurde klachtenprocedures binnen de WVG-entiteiten)).
- **Gemengde klachten** die deels ontvankelijk en deels niet-ontvankelijk zijn, worden als deels ontvankelijke klachten opgenomen. Het ontvankelijke deel van klachten wordt getoetst aan de Vlaamse ombudsnormen, en de mate van gegrondheid en van oplossing worden onderzocht.
- **Meldingen, signalen, informatievragen, doorverwezen klachten, ingetrokken en stopgezette klachten**, worden niet beoordeeld op of niet opgenomen bij de ontvankelijkheid van klachten.
- **Aanvragen tot openbaarmaking van bestuursdocumenten** over klachtendossiers vallen **buiten** het Eerstelijns-rapport klachtenbehandeling, ressorteren onder het Vlaams Openbaarheidsdecreet, en worden gerapporteerd aan een andere instantie, nl. de Beroepsinstantie inzake openbaarheid van bestuur en hergebruik van overheidsinformatie.

- Het Vlaams klachtendecreet en de Omzendbrief 2005 bij het klachtendecreet bepalen inzake Ontvankelijkheid:

Een bestuursinstelling is **verplicht een klacht te behandelen** indien:

(artikel 5 klachtendecreet):

- 1° de **identiteit** en het adres van de klager bekend zijn;
- 2° de klacht een **omschrijving van de feiten** bevat waartegen ze gericht is.

De **klachtenprocedure is niet van toepassing op (= Niet-ontvankelijkheid)**:

- **Klachten van werknemers** van de Vlaamse overheid over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling
- Algemene klachten over **regelgeving**
- Algemene klachten over het al dan niet gevoerde **beleid**
- Klachten over **beleidsvoornemens of beleidsverklaringen**

De **klachtenprocedure moet niet worden opgestart (= al dan niet ontvankelijk volgens de beoordeling van de klachtenbehandelaar)**:

- Voor **feiten waarover eerder een klacht is ingediend** die al werd behandeld volgens het Klachtendecreet
- Voor **feiten die langer dan één jaar vóór de indiening van de klacht** hebben plaatsgevonden
- Voor feiten of handelingen waarover alle georganiseerde **administratieve beroepsmogelijkheden niet aangewend** werden
- Voor feiten of handelingen waarover een **gerechtelijk beroep** lopende is
- Wanneer de klager **geen belang** kan aantonen
- Wanneer een klacht kennelijk (d.i. **duidelijk**) **ongegrond** is

Gegronde klachten en Betwiste klachten

Alle WVG-entiteiten

- Ontvankelijke klachten worden inzake **gegrondheid** vooral getoetst aan de Vlaamse Ombudsnormen, voorzien als minimale toetsing in de Omzendbrief 2005 (punt 3.8) bij het Vlaams Klachtendecreet. Er is ook toetsing aan feiten en aan de bepalingen van de sectorale regelgeving en procedures.
- Bij **Betwiste klachten** heeft de klachtenbehandeling op basis van alle verzamelde elementen niet voldoende elementen of objectieve basis om te besluiten of de klacht **grond of niet-gegrond** is. Het gaat hier vaak over situaties van **'woord-tegen-woord'** of wanneer de **feitelijke toedracht niet meer te achterhalen** valt. Zowel het verhaal of de berichten van de verzoeker als die van de aangeklaagde entiteit of voorziening worden gelijkwaardig behandeld.

Oplossing of herstel van klachten

Alle WVG-entiteiten

- Gegronde klachtelementen vragen herstel of een oplossing van de aangeklaagde dienstverlening.
- Het herstel van de aangeklaagde dienstverlening kan slaan op een ad hoc situatie, of op een structurele situatie die bv. een aanpassing van een procedure of de regelgeving vereist.
- Zodra de bestuursinstelling aan de klacht tegemoet gekomen is naar tevredenheid van de klager, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht volgens de bepalingen van het Vlaams klachtendecreet (cf. artikel 6).
- Wanneer de verzoeker een getroffen beslissing terecht aanvecht, kan de klachtenbehandelaar niet in de plaats treden van de dossierbehandelaar 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 dossierbehandelaar gewijzigd wordt. Praktisch overleg met de dossierbehandelaar is aangewezen, vooraleer de klachtenbehandelaar de verzoeker van antwoord dient. Indien duidelijk is dat de klachtenbehandelaar geen rechtzetting kan verkrijgen, wordt de burger doorverwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst.

12 Dienstverlening WVG - nieuwe regelgeving in 2012: een paar topics

Permanente aandacht voor de kwaliteit van de dienstverlening, en voor de vernieuwing en de bijsturing van de regelgeving zijn belangrijke triggers om klachten te voorkomen.

Daarom worden een paar topics in de kijker geplaatst:

Departement WVG (afdeling Welzijn en Samenleving)

Kinder- en Jeugdbescherming

Meldpunt "BEL 1712, elk vermoeden van geweld telt"

Afdeling Welzijn en Samenleving van het Departement WVG

- Sinds medio maart 2012 is er één meldpunt voor alle vormen van misbruik, geweld en kindermishandeling opgericht. Het meldpunt is een hulplijn en is er voor alle burgers. Een oproep naar het meldpunt is gratis.
- Het meldpunt integreert de meldpunten, aanspreekpunten en onthaalwerkingen van de 'Vertrouwenscentra Kindermishandeling' (VK's), erkend door het agentschap 'Kind en Gezin', en de 'Centra voor Algemeen Welzijnswerk' (CAW's), erkend door het Departement WVG.
- Het meldpunt luistert, verheldert de vragen, geeft informatie en advies, maakt wegwijs in de wereld van de hulpverlening en van justitie, en kan ook toeleiden tot gespecialiseerde hulp in de buurt van de hulpzoekers.
- De start van het meldpunt is voorafgegaan door een informatie- en sensibiliseringscampagne voor het brede publiek en voor professionele actoren in de betrokken sectoren zoals welzijn en gezondheid, jeugd, onderwijs en sport.
- De ministers van Welzijn en Gezondheid, Jeugd, Onderwijs, en Sport werken hier samen op basis van gedeelde doelstellingen en middelen, in uitvoering van het 'Vlaams Actieplan Kinderrechten 2011-2014' van 15/07/2011 van de Vlaamse Regering, in uitvoering van het 'Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind' (afgekort: IVRK, Verenigde Naties, 20 november 1989).

Infrastructuur welzijns- en gezondheidssectoren

Inspiratiedag "Toegankelijke Zorgstructuur" op 13 november 2012

Universele design in de woonzorg- en ziekenhuisomgeving, een praktische insteek voor de ontwerp- en bouwpraktijk

VIPA – Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden Aangelegenheden

- In opdracht van het VIPA ontwikkelde Enter, Vlaams Expertisecentrum Toegankelijkheid, twee praktische werkinstrumenten om bouwheren en ontwerpers te informeren, te ondersteunen en te inspireren om de toegankelijkheid van woonzorgcentra en ziekenhuizen te verbeteren.
- Deze inspiratiebundels focussen op aanbevelingen die tijdens het ontwerp en de bouw van zorggebouwen van belang zijn om een toegankelijke omgeving voor zowel bezoeker, (zorg)personeel, als bewoner of patiënt te realiseren. De wisselwerking tussen toegankelijkheid en zorg staat hierbij centraal.
- Met de inspiratiebundels als rode draad, wordt verder ingezoomd op thema's zoals een toegankelijk bouwproces, 'wayfinding', hulpmiddelen, licht en kleur. Theoretische concepten zijn verwerkt naar praktische tips waarover bouwheren, ontwerpers en experts getuigen uit de praktijk.

Personeel Ministerie WVG: het project 'Consultatiedagen MOD WVG – afdeling Personeel in de grotere buitendiensten'

Management Ondersteunende Dienst (MOD) van het Ministerie WVG

- In het klantentevredenheidsonderzoek van 2010 gaven klanten van de MOD WVG – afdeling Personeel aan dat de afstand met de buitendiensten vaak groot is. Personeelsleden in Brussel kunnen immers eenvoudiger even langskomen met vragen en problemen. Om hieraan tegemoet te komen, start de MOD WVG – afdeling Personeel in 2012 met consultatiedagen in de buitendiensten.
- Dit houdt in dat een dossierbehandelaar van het team Loopbaanbeheer één dag per maand aanwezig is op de buitendiensten waar meer dan 50 personeelsleden van het Ministerie WVG tewerkgesteld zijn. Concreet komt het erop neer dat de hoofdplaatsen van de provincies (VAC: Vlaamse Administratieve Centra te Brugge, Leuven, ...) en de gemeenschapsinstellingen van het agentschap Jongerenwelzijn een maandelijks bezoek krijgen van een dossierbehandelaar van het team loopbaanbeheer.
- De Kalender met de geplande consultatiedagen is raadpleegbaar op het extranet-intranet van de MOD WVG – afdeling Personeel (Departement WVG).

Diverse agentschappen: Meldingsplicht voor Grensoverschrijdend gedrag (GOG)

Sector Armoedebestrijding: erkenning en subsidiëring van verenigingen waar armen het woord nemen

Afdeling Welzijn en Samenleving van het Departement WVG

- Een erkende armoedevereniging meldt **grensoverschrijdend gedrag** aan de administratie (d.i. het Departement WVG of het agentschap Zorginspectie).
- Een erkende armoedevereniging ontwikkelt een **referentiekader** voor, en hanteert een **procedure voor preventie en detectie** van en gepaste reacties op grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van haar leden of de personen die een beroep doen op de vereniging.
- Cf. artikel 7 van het Besluit van de Vlaamse Regering (BVR) van 10 februari 2012 (tot wijziging van het BVR 15/05/2009 betreffende de armoedebestrijding, wat betreft de erkenning en de subsidiëring van verenigingen waar armen het woord nemen) (inwerkingtreding artikel 7: op **9 maart 2012**).

Sector Bijzondere Jeugdbijstand

Agentschap Jongerenwelzijn

- Private voorzieningen van de bijzondere jeugdbijstand hebben een **Meldingsplicht** bij ernstige gebeurtenissen.
Het **besluit van de Vlaamse Regering van 13 juli 1994** inzake erkenningsvoorwaarden en subsidiënormen voor voorzieningen bijzondere jeugdbijstand schrijft in artikel 11, 19° :
“elke ernstige gebeurtenis moet onverwijld en binnen 48 uur worden gemeld aan het comité voor bijzondere jeugdzorg of de jeugdrechtbank en de sociale dienst van de Vlaamse Gemeenschap bij die jeugdrechtbank, evenals aan de inspectie van de administratie.”
Ingeval een melding van seksueel grensoverschrijdend gedrag wordt gedaan, wordt aan het agentschap Zorginspectie gevraagd om een inspectieopdracht uit te voeren.
- In het ontwerp van uitvoeringsbesluit van de bijzondere jeugdzorg, binnen het kader van het kwaliteitsdecreet van 17 oktober 2003 op de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen – **voorziene inwerkingtreding op 1 januari 2014** - wordt expliciet aandacht besteed aan hoe een voorziening moet omgaan met seksueel grensoverschrijdend gedrag.
Jongerenwelzijn wil dat elke voorziening een beleid en procedures heeft inzake het voorkomen van en het omgaan met situaties van seksueel grensoverschrijdend gedrag.

Sector van de Kinderopvangvoorzieningen

Agentschap ‘Kind en Gezin’

- **Reeds in 2011** heeft het agentschap ‘Kind en Gezin’ ten aanzien van kinderen in de kinderopvangvoorzieningen in zijn regelgeving bepalingen opgenomen om grensoverschrijdend gedrag te detecteren, er gepast op te reageren, en preventie te voorzien binnen het kader van het Kwaliteitsdecreet (van 17 oktober 2003) op de gezondheids- en de welzijnsvoorzieningen.
Cf. Besluit van de Vlaamse Regering van **6 mei 2011** tot regeling van het kwaliteitsbeleid in de erkende kinderopvangvoorzieningen (inwerkingtreding: **1 juli 2011** – B.S.-publicatie 15/06/2011).
- Op zijn internetsite heeft het agentschap ‘Kind en Gezin’ **procedures** ter beschikking gesteld voor situaties van grensoverschrijdend gedrag, gepleegd door iemand van de kinderopvangvoorziening, en voor situaties van vermoeden van kindermishandeling.
- Een **brochure** over dit thema is eveneens beschikbaar op de internetsite van het agentschap ‘Kind en Gezin’.

Sector ‘Personen met een Handicap’

Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)

- **Diensten en voorzieningen**, erkend door het VAPH, zijn **vanaf 1 oktober 2012 verplicht** om grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van hun gebruikers binnen de context van de hulpverlening, **te melden aan het VAPH**. Dit is verplicht in het kader van **kwaliteitszorg**, geregeld door 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 (artikel 42 en 43).
- Het ontwikkelen van een **registratie- en meldingssysteem** hieromtrent is enerzijds noodzakelijk om te kunnen voldoen aan de rapportageverplichtingen, opgelegd door de Raad van Europa en de Europese Unie. Anderzijds rust er op het VAPH als erkennende, subsidiërende en toezichthoudende overheid op

voorzieningen ook de plicht om de **integriteit van de personen met een handicap** te garanderen die in die voorzieningen opgevangen worden.

- Grensoverschrijdend gedrag t.a.v. personen met een handicap binnen de context van de hulpverlening dient gemeld te worden door de voorzieningen aan het **'Meldpunt grensoverschrijdend gedrag' van het VAPH** via een registratieformulier, opgenomen in Bijlage 2 bij de Omzendbrief van 9 augustus 2012 van het VAPH. Op de internetsite van het agentschap is een mailbox (gog@vaph.be) toegankelijk voor meldingen aan de hand van het registratieformulier.
- In eerste instantie zal de registratie gebruikt worden om te kunnen voldoen aan de rapporteringsverplichtingen, opgelegd door de Raad van Europa en de Europese Unie, met in achtneming van alle privacy-regels. De gegevens kunnen eventueel gebruikt worden voor wetenschappelijk onderzoek, bijvoorbeeld met betrekking tot de **prevalentie van grensoverschrijdend gedrag** ten aanzien van personen met een handicap. Het VAPH kan steeds het agentschap Zorginspectie vragen om ter plaatse te onderzoeken of de voorziening de vereiste procedure correct heeft toegepast en of er preventieve of corrigerende maatregelen getroffen werden.
- Personen met een handicap of hun familieleden kunnen grensoverschrijdend gedrag ook altijd melden aan het **'Meldpunt Bel 1712, elk vermoeden van geweld telt'** (zie hoger). Als voorzieningen grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van hun gebruikers vaststellen buiten de context van hun eigen dienstverlening, kunnen zij dit ook zelf melden aan het 'Meldpunt Bel 1712'.

agentschap Zorginspectie

Het inspectiemodel verduidelijken aan de voorzieningen

- Zorginspectie communiceert over haar inspecties met de Vlaamse sectoren van de welzijns- en gezondheidsvoorzieningen die ze inspecteert. Zo zal het agentschap Zorginspectie bij de start van een nieuwe inspectieronde in een sector of bij de introductie van een nieuw inspectie-instrument hierover telkens duidelijk communiceren met de betrokken voorzieningen. Deze communicatie gebeurt niet enkel via de website van Zorginspectie maar gebeurt ook aan de hand van informatiemomenten, mailings, ... Geïnspecteerde voorzieningen weten dus wat ze kunnen verwachten van Zorginspectie.
- Zo maakte het agentschap Zorginspectie in 2012 bijvoorbeeld werk van een uitgebreide studiedag over de **ziekenhuisinspecties en het nieuwe inspectiemodel**. Het nieuwe inspectiemodel moet uitvoering geven aan de kerntaak van Zorginspectie: toezicht houden op toegankelijke, kwalitatieve zorg in de algemene ziekenhuizen. Het nieuwe model maakt risico-gestuurd toezicht mogelijk, met een onderscheid tussen basis-, thematisch, opvolgings- en incidenteel toezicht.
- Zo werden de **zelfstandige en de erkende kinderopvangvoorzieningen** bijvoorbeeld geïnformeerd over de zogenaamde "**flitsinspecties**" in het najaar 2012 (dit zijn korte inspectiebezoeken met een heel gerichte focus waarbij een aantal aspecten van de werking binnen die voorzieningen onderzocht worden).
- Daarnaast hebben voorzieningen ook steeds een reactiemogelijkheid op het **inspectieverslag**. Onjuistheden in de verslaggeving mogen gemeld worden bij Zorginspectie, waarna het verslag indien nodig ook aangepast zal worden en de aangepaste versie aan de voorziening bezorgd wordt.

agentschap Zorg en Gezondheid

Zorgverstrekking

Meldingsplicht voor risicovolle medische praktijken

- Sinds **01/09/2012** moet de verantwoordelijke van de privépraktijk of privékliniek, buiten de muren van een erkend ziekenhuis, het type van risicovolle medische praktijken melden aan het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid. De verantwoordelijke moet ook vermelden hoe de veiligheid van de patiënt en de kwaliteit van de zorg gewaarborgd zijn.
- De verantwoordelijken kunnen de risicovolle medische praktijken melden via **een online applicatie van het agentschap** Zorg en Gezondheid.
- Cf. Decreet van 22/06/2012 houdende verplichte melding van risicovolle medische praktijken - BS-publicatie: 20/07//2012.

Vlaams Zorgfonds

Zorgverzekering

Bezwaarcommissie Zorgverzekering: beslissingen van de zorgkassen waartegen de gebruikers bezwaar kunnen indienen

- In 2010 kreeg de Vlaamse Ombudsdienst een aantal klachten over de uitoefening van het hoorrecht in de Bezwaarcommissie Zorgverzekering.
- Sinds **01/10/2012** is de Bezwaarcommissie Zorgverzekering samengesteld uit **twee kamers** (voordien 1 kamer).
- De twee kamers van de bezwaarcommissie beleggen drie vergaderingen per maand in totaal.
- Het hoorrecht van de bezwaarindieners wordt uitgeoefend via, ofwel fysieke aanwezigheid, ofwel telefonisch contact met de gebruikers. De nodige tijd voor vragen en antwoorden is voorzien.
- cf. MB van 09/11/2012 – BS-publicatie: 04/01/2013.

13 Bijlage 1: Vlaamse ombudsnormen

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

- 1 **Overeenstemming met het recht**
De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.
- 2 **Afdoende motivering**
De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.
- 3 **Gelijkheid en onpartijdigheid**
Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.
- 4 **Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**
De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.
- 5 **Redelijkheid en evenredigheid**
In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.
- 6 **Correcte bejegening**
De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.
- 7 **Actieve dienstverlening**
De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.
- 8 **Deugdelijke correspondentie**
De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.
- 9 **Vlotte bereikbaarheid**
De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.
- 10 **Doeltreffende algemene informatieverstrekking**
De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.
- 11 **Goede uitvoeringspraktijk 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."

UZ Gent



Universitair Ziekenhuis Gent

JAARVERSLAG OMBUDSDIENST 2012

De Pintelaan 185 - B 9000 Gent

Tel: 09/332.52.34 - Fax: 09/332.55.91 - ombudsdienst@uzgent.be



Bron: inventa-pluscom.nl.siteprotect.net

INHOUDSTABEL

✚ Inleiding

✚ Jaarrapport Vlaamse Ombudsdienst

✚ Jaarverslag FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en het Leefmilieu (Rapport Federale Overheid)

INLEIDING

Wetgevend kader

Het Jaarverslag van de Ombudsdienst van het UZ Gent kadert binnen de informatieverstrekking naar de Vlaamse Gemeenschap en de Federale Overheid. Onderhavig verslag omvat dan ook 2 jaarrapporten, weliswaar vanuit een verschillende invalshoek:

- Het Jaarrapport voor de Vlaamse Gemeenschap situeert zich binnen het Vlaamse Klachtendecreet (*Het Decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen*), mede gelet op de identiteit van het UZ Gent als Vlaamse Openbare Instelling.
- Het Jaarrapport voor de Federale Overheid situeert zich binnen de Wet betreffende de Rechten van de Patiënt (*De wet van 22 augustus 2002*) en heeft tot doel de Federale Commissie “Rechten van de Patiënt” meer inzage te verschaffen aangaande het klachtenbeeld, de klachten - behandeling en de werking van de Ombudsdienst. Dit Jaarrapport wordt opgesteld conform de bindende richtlijnen inzake het overmaken van de gevraagde gegevens en wordt via elektronische weg overgemaakt aan de Federale Overheid. In dit deelrapport komen enkel en alleen de klachten aan bod die zich situeren binnen de Wet ‘Rechten van de Patiënt’.

Bij de opstelling van beide Jaarrapporten werden volgende informatiebronnen gehanteerd:

- Het interne registratiesysteem van het UZ Gent, dat gebruikt wordt voor het registreren en het opvolgen van klachten. In het kader hiervan dient melding gemaakt te worden van het feit dat het systeem met één dossier werkt per klachtmelder. Deze werkwijze is essentieel voor het opvolgen van de individuele klacht. Er dient echter rekening gehouden te worden met het gegeven dat één enkele klachtmelder meerdere klachten kan uiten.
- De individuele klachtendossiers; en
- De jaarverslagen “Ombudsdienst U.Z. Gent” 2006, 2007, 2008, 2009, 2010 en 2011.

De beide deelrapporten kunnen niet onderling met elkaar vergeleken worden, gezien de uiteenlopende inhoudelijke vereisten inzake gegevensverwerking, waardoor de klemtonen in beide deelrapporten (Vlaamse en Federale Overheid) dan ook totaal verschillend liggen.

Werkings 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 werkingsmiddelen bedraagt 26.712,14 € per jaar (2012).

In 2012 werd de ombudsfunctie administratief ondersteund met een 1,3 FT eq.

Om de registratie van de klachten op een uniforme wijze te kunnen garanderen werd gebruik gemaakt van het FileMaker Pro registratiepakket.

De Ombudsfunctionaris heeft in 2012 volgende opleiding genoten:

- Opleiding bemiddeling Mediv (23/04 - 24/04 - 07/05 - 08/05 - 29/05 - 30/05 - 25/06 - 26/06)
- VVOVAZ tweedaagse (11/10 – 12/10)- Handvaten voor de dagelijkse praktijk van bemiddelen
- Colloquium 10 – jarig bestaan Wet Patiëntenrechten (26/10) – initiatief FOD Volksgezondheid met de steun van de Federale Commissie Rechten van de Patiënt
- Klachtenregistratie en gebruik van diverse software - pakketten (26/11)
- Openbaarheid van bestuur in de gezondheidszorg, georganiseerd door het FOD Volksgezondheid (19/12)
- Interne Opleidingen:
 - o Sp-Expert: gebruik van de webterminal (16/03)
 - o Agressiebeleid (07/06)
 - o Theoretische opleiding Veiligheid (23/11)
 - o Diversiteit en Gelijke kansen (18/9)

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.
Meer bepaald werd er een toelichting gegeven van Patiëntenrechten en Ombudsfunctie tijdens de introductie van de nieuw in dienst getreden verpleegkundigen (2/02 – 02/03 – 03/05 – 03/07 – 04/09 – 02/10)
 - Deelname aan de stuurgroep Diversiteit en Gelijke Kansen, dit op uitnodiging (13/06)
 - Medewerking aan de opmaak van een toolkit voorstartende leidinggevendenden – ombudsdienst

- Medewerking aan het Project Klantgerichte Dienstverlening van de Bedrijfsondersteunende Sector – Verwachtingen van patiënten en bezoekers op basis van de ingediende klachtmeldingen op de ombudsdienst (periode 2007 – 2012)
- Externe contacten
 - De Ombudsfunctionaris neemt deel aan de bestuursvergaderingen van VVOVAZ Vlaamse Vereniging Ombudsfunctie van Alle Zorgvoorzieningen (06/01 – 07/02 – 24/02 – 23/03 – 11/05 – 31/08 – 26/11 – 19/12)
 - Het systematisch bijwonen van de provinciale VVOVAZ – vergaderingen (13/03 – 21/06 – 27/09 – 29/11)
 - Deelname aan de provinciale Intervisie (27/09 – 29/11)
 - Voorstelling van de ombudsfunctie op de verplichte Capita Selecta voor de ziekenhuisarts (24/09)
 - Gastspreker op de VVOVAZ-tweedaagse 11/10 – 12/10: klachtenregistratie
 - Gastspreker ‘ Patiëntenrechten in de Ouderenzorg’ WZC Ter Durme (13/11)
 - Deelname aan het Wissellerenproject i. s. m. de klachtencoördinatoren van de Vlaamse Overheid ‘ beleidsdomein Onderwijs en Vorming’
 - Functie van jurylid (selectie ombudspersoon en verantwoordelijke ombudsdienst)- januari 2012

Samenwerking met andere diensten

- Cel kwaliteit

Klachten die gemeld worden op het beoordelingsblad (gehospitaliseerde/ ambulante patiënten) 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 de ombudsfunctionaris continu geïnformeerd over de stand van zaken in het dossier en de uiteindelijk uitspraak van de BA – Verzekeraar UZ Gent

Klachten als meerwaarde voor de organisatie

Onder klacht wordt verstaan ‘ Elke uiting van ontevredenheid door een patiënt/familie/bezoeker ... over de dienstverlening, omdat deze niet voldoet aan de gestelde verwachtingen’.

- **Een klacht als leerinstrument**

Een klacht is geen aanklacht, doch wel een melding van het feit dat een verwachting niet werd ingelost. Het is een efficiënte vorm van informatie om er achter te komen wat patiënten verwachten. Belangrijk is dat men open staat voor klachten, deze professioneel gaat behandelen en als een kans wil benutten om het eigen functioneren in vraag te stellen en dit zo nodig te corrigeren.

- **Een klacht als communicatie - instrument**

Een correct behandelde klacht zorgt voor een klantenbinding en biedt mogelijkheden om het vertrouwen te herstellen. Door klachtenbehandeling kunnen misverstanden uit de weg geruimd worden, kan de juiste informatie worden gegeven en kan de patiënt/klager deelgenoot worden van uw visie.

- **Een middel om te responsabiliseren**

De dienstverlening bijsturen op basis van klachten zorgt voor een gedragsverandering waarbij verantwoordelijkheid wordt opgenomen in het kader van de preventie.

JAARRAPPORT VLAAMSE OMBUDSDIENST

1. Klachtenbeeld 2012

1.1. Inleiding

De Ombudsdienst van het UZ Gent heeft in het totaal 953 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 953 meldingen werden er 914 als ontvankelijk beschouwd en bijgevolg effectief weerhouden.

Er werden 39 klachten als onontvankelijk beschouwd. Dit betreffen anonieme klachten(11) , klachten inzake interne personeelsaangelegenheden (3), klachten die betrekking hebben tot de dienstverlening in een ander ziekenhuis (8), klagende patiënten die zich nadien niet meer manifesteren (7), patiënten die niet gekend zijn in het ziekenhuis (2), externe zorgverstrekkers (3) en andere (5).

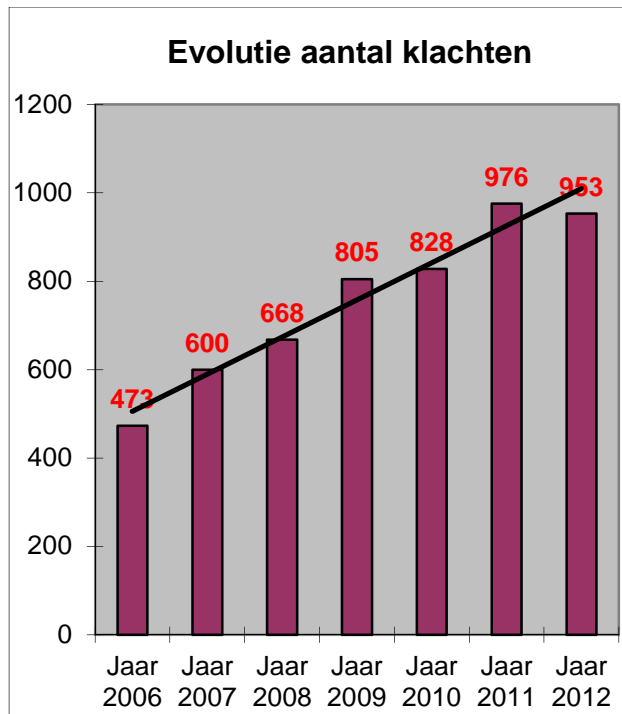
Het totaal aantal ontvankelijke meldingen (914) wordt in de registratie ook nog eens als volgt onderverdeeld :

- meldingen (597) die effectief weerhouden werden als klachtenmelding;
- meldingen (250) van louter informatieve aard; en
- pro-actieve (interne) meldingen (67) van (potentiële) problemen door interne medewerkers van het UZ Gent.

In vergelijking tot het jaar 2011 (976 geregistreerde dossiers) is er een lichte daling vastgesteld. Er is een gevoelige daling in de effectieve klachtenmeldingen (16,5%) ten opzichte van het jaar 2011 ten voordele van de informatieve vragen (stijging met 68%). De interne meldingen (62 in 2011 versus 67 in 2012) vertonen een lichte toename (ca 8%).

Niettegenstaande er een lichte daling van het aantal klachten werd opgetekend in 2012, blijft er een lineaire stijgende trend waarneembaar in de periode 2006-2012.

Een overzicht van deze trends wordt weergegeven op Grafiek 1 hieronder.



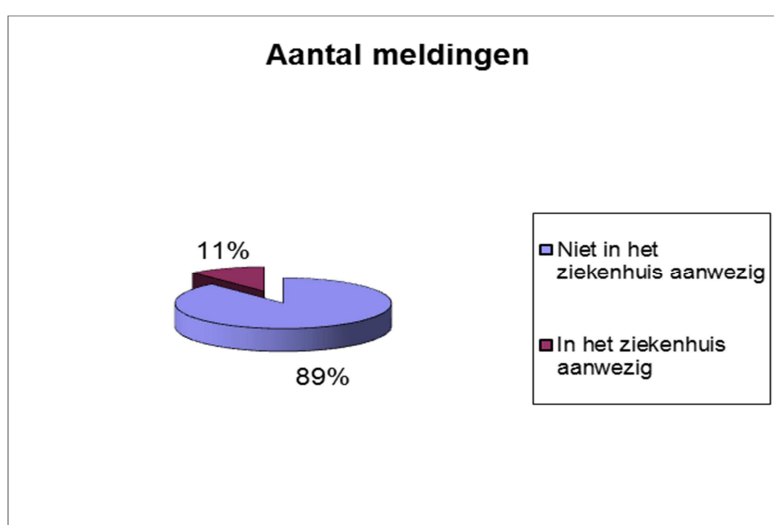
Grafiek 1: Overzicht van de evolutie in het aantal klachten over de periode 2006-2012

1.2. Analyse van het klachtenbeeld

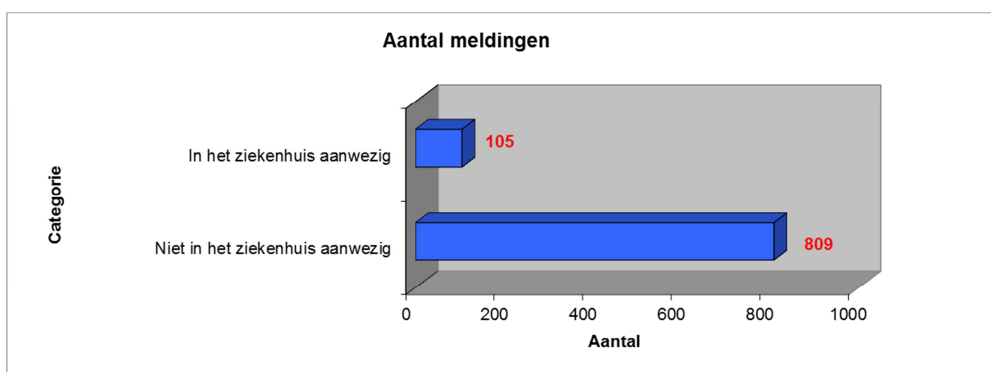
In de hierna volgende bespreking wordt een globale analyse doorgevoerd van de ontvankelijke meldingen.

Van de 914 ontvankelijke klachten zijn er 105 melders nog aanwezig in het ziekenhuis, op het moment van de klachtmelding. De overige 809 melders hebben hun klacht ingediend nadat ze het ziekenhuis hebben verlaten. Dit is mede te verklaren na analyse van het klachtenbeeld zelf: bepaalde medische gevolgen, administratief-financiële problemen en/of organisatorisch problemen uitten zich slechts op langere termijn. Daarenboven zijn patiënten tijdens hun hospitalisatie of op het moment van ontslagname doorgaans niet onmiddellijk gefixeerd op het neerleggen van een klacht en worden situaties die voor hen negatief werden ervaren eerst overwogen of met naaste familieleden of vrienden besproken vooraleer de stap wordt gezet om een klacht effectief neer te leggen. 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; in 2011 was dit reeds gedaald tot 14% en in 2012 zien we een verdere daling tot 11%.

De Grafieken 2.a en 2.b. geven een overzicht van het aantal effectief weerhouden meldingen in het jaar 2012 en de plaats waar de patiënt zich bevindt op het moment van klachtenmelding.



Grafiek 2.a. Procentuele verdeling aantal meldingen vs plaats van patiënt op moment van de melding

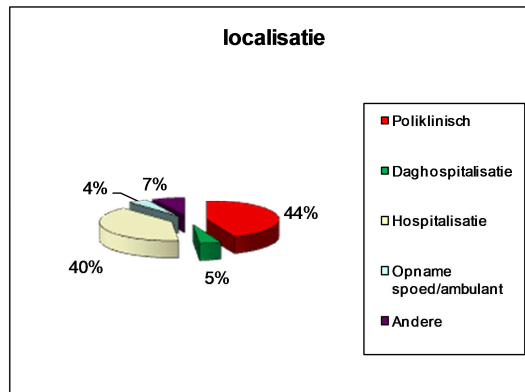


Grafiek 2.b. Overzicht van het aantal meldingen vs. plaats van de patiënt op het moment van de melding (totaal van 914 klachtmeldingen)

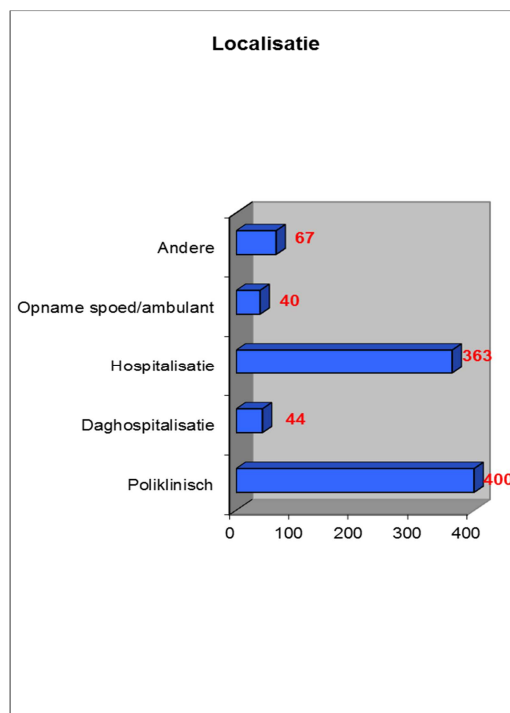
Verdere analyse van het klachtenbeeld geeft duidelijk aan dat de meeste klachten, op het moment van het ontstaan van de melding, zich situeren bij gehospitaliseerde en poliklinische patiënten (40%, respectievelijk 44%). Voorts zijn er nog een aantal kleinere categorieën waaronder de klachten die ontstaan ter hoogte van de ambulante spoedopname (4%), daghospitalisatie (5%) en andere (7%).

De verdeling van de verschillende klachten is, vergeleken met het werkingsjaar 2011, quasi identiek.

De onderlinge verhoudingen en verdelingen van de localisatie van de patiënt werden opgenomen in de Grafieken 3.a. en 3.b. hieronder.



Grafiek 3.a.: procentuele verdeling van de localisatie van de patiënt op moment van ontstaan van de melding

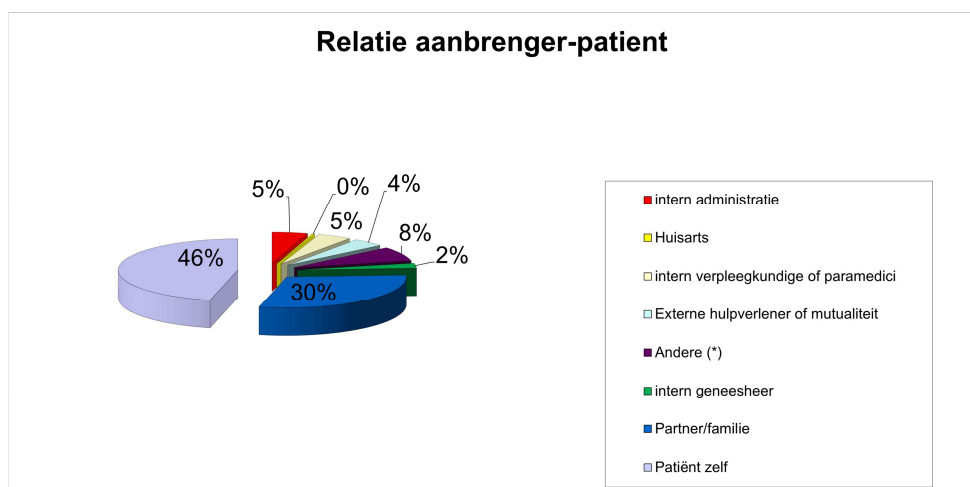


Grafiek 3.b.: localisatie van de patiënt op moment van ontstaan van de melding (totaal van 914 klachtmeldingen)

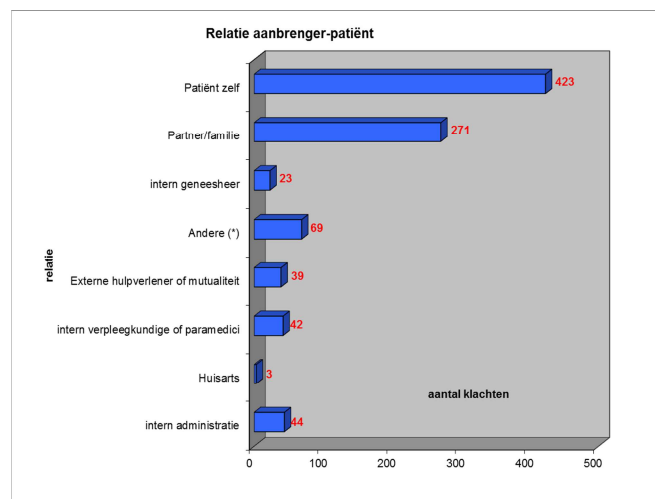
Wanneer de relatie aanbrenger van de klacht versus patiënt nader wordt beoordeeld, blijkt dat bijna de helft (46%) de patiënt zelf betreft, gevolgd door partners, familieleden of mensen uit de onmiddellijke omgeving van de patiënt (30%). Ten opzichte van 2010 bereiken terug meer klachten de Ombudsdienst vanuit de interne administratie (5% in 2012 ten opzichte van 4% in 2011). De meldingen vanwege interne verpleegkundigen of paramedici zijn quasi op hetzelfde niveau van verleden jaar. Voor de overige deelcategorieën waaronder externe hulpverleners of mutualiteiten en interne geneesheren zijn de verdelingen vergelijkbaar met die van 2011.

De categorie “andere” (totaal van 8%) betreft aanbrengers van meldingen zoals rechtsbijstandsverzekeraars, medische experts, raadgevend geneesheren, orde van geneesheren, uitvaartcentra, advocaten en vrijwilligers. 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



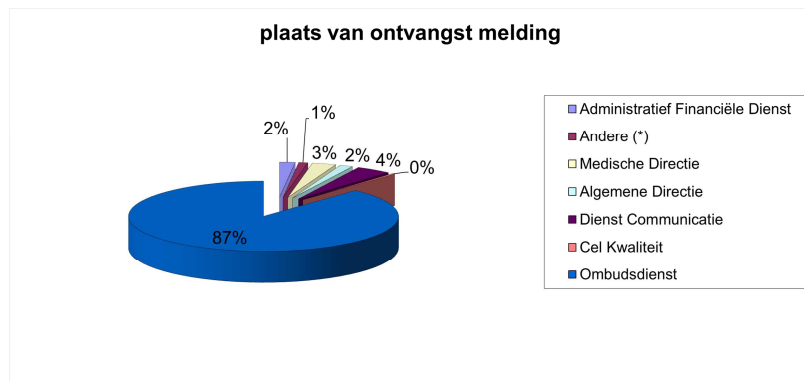
Grafiek 4.b. Verdeling Relaties aanbrenger-patiënt (totaal van 914 klachtmeldingen)

Het overgrote deel van de klachtmeldingen zijn bij de Ombudsdienst terecht gekomen (87% van het totaal aantal ontvankelijk bevonden klachten), een status quo ten opzichte van 2011. De verdeling van de overige ontvangstmeldingen (Dienst Communicatie, Medische Directie, Algemene Directie en de Administratief - Financiële diensten) is zo goed als gelijklopend met deze over het jaar 2011.

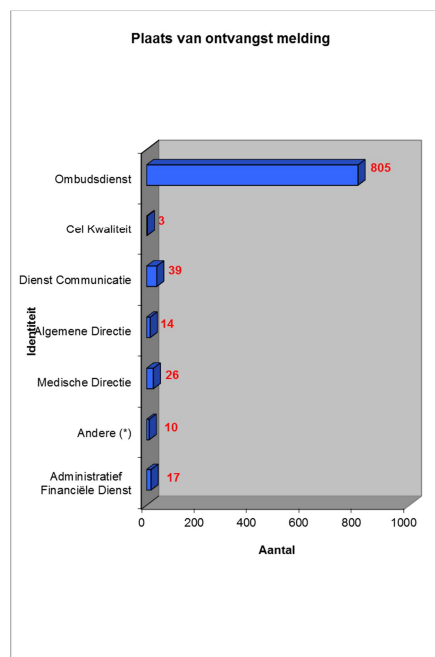
De klachten die de ombudsdienst hebben bereikt via de Cel Kwaliteit is verder gedaald (van 1% in 2011 naar 0,3% in 2012).

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

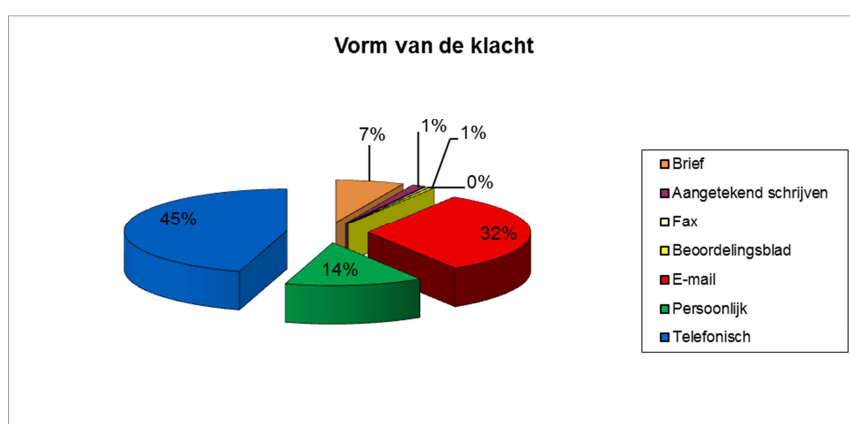


Grafiek 5.b.: Verdeling van de plaats van ontvangst van meldingen (totaal van 914 klachtmeldingen)

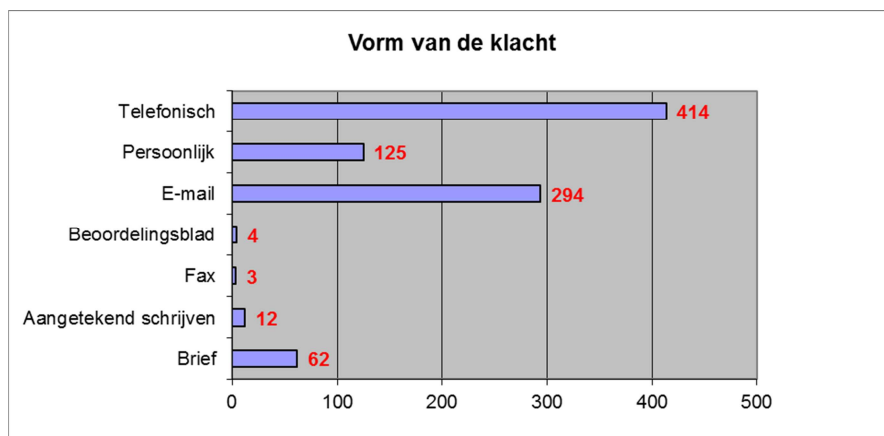
De wijze waarop de klachten de Ombudsdienst bereiken, betreffen vooral telefonische oproepen (45%) en klachten via e-mail (32%). In 14% van de gevallen wordt de klacht geformuleerd in een persoonlijk onderhoud. In 8% van de gevallen wordt de klacht overgemaakt per brief (inclusief aangetekend schrijven). Klachten via een beoordelingsblad of fax komen veel minder vaak voor (minder dan 1% voor elke categorie). In vergelijking met 2011 is de verdeling ongeveer dezelfde gebleven.

Globaal gezien kan gesteld worden dat minstens 59% 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 914 klachtmeldingen)

In het kader van de analyse van de klachtmeldingen is het beeld dat gevormd wordt betreffende de verwachtingen van de melder van cruciaal belang voor de Ombudsdienst. Op grond hiervan kunnen een aantal trends worden vastgesteld en kunnen gerichte initiatieven genomen worden om enerzijds het vertrouwen van de melder in het Ziekenhuis terug te herstellen en anderzijds conflictsituaties te vermijden.

Bij de analyse van het verwachtingsbeeld en in vergelijking met de resultaten van het jaar 2011 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. Het procentueel aantal gevallen is licht gestegen ten opzichte van 2011 (38% in 2012 ten opzichte van 37% in 2011).

Een tweede belangrijke categorie is het bekomen van een factuurcorrectie (een akkoord van financieel administratieve aard). Deze categorie vertegenwoordigt ongeveer 15% van het totaal aantal dossiers en is in vergelijking met de vorige jaren wel licht gedaald. 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 14% van het totaal aantal dossiers. In vergelijking met de verdeling van de vorige jaren is hier een eerder stijgende trend waar te nemen (11% in 2011, 13% in 2010).

Patiënten vinden het nog steeds belangrijk om een signaal uit te sturen. Het aantal signalen is procentueel en absoluut gezien lichtjes gedaald ten opzichte van 2011 (11% in 2012; 13% in 2011). 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 2011 is het aantal schadeclaims quasi identiek. In 2011 waren er 76 dossiers; in 2012 waren het er 74. Van de 74 dossiers werden er 27 doorgestuurd naar de BA- Verzekeraar van het UZ Gent, wat een duidelijke daling is ten opzichte van vorige jaar (35 dossiers in 2011). Dit betekent dat meer claims konden worden opgelost door bemiddeling, zonder tussenkomst van de verzekeraar.

De overige 47 schadeclaims betreffen ingediende verzoeken om schadeloosstelling in volgende situaties:

- verloren voorwerpen (8) (gebitsprothesen, juwelen, persoonlijke kledij ...)
- opgelopen schade aan persoonlijke kledij en persoonlijke spullen (6)
- het niet doorgaan van vooraf geplande onderzoeken/behandelingen (10)
- ingestelde behandeling waarbij complicaties zijn opgetreden (17)
- andere (6)

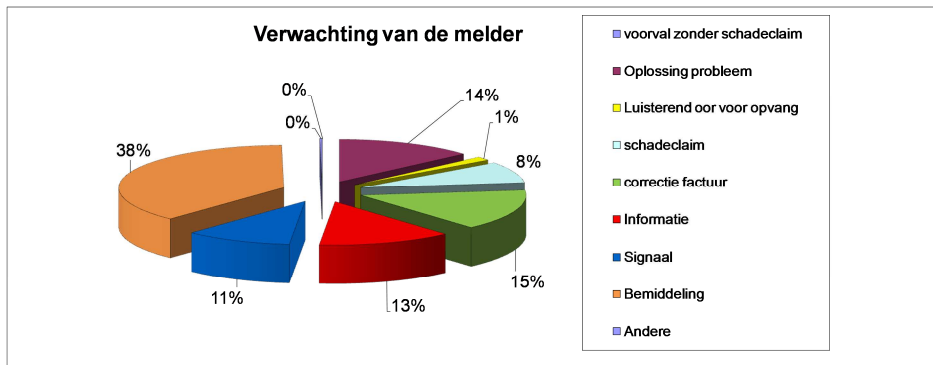
38% van deze overige schadeclaims werd opgelost ten gevolge van de bemiddelingsinspanningen van de ombudsdienst en dit door regeling van een minnelijke schikking.

Patiënten komen ook bij de Ombudsdienst met allerlei vragen. 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. Deze categorie vertegenwoordigt 11% van het totaal aantal klachten, wat vergelijkbaar is met vorige jaren.

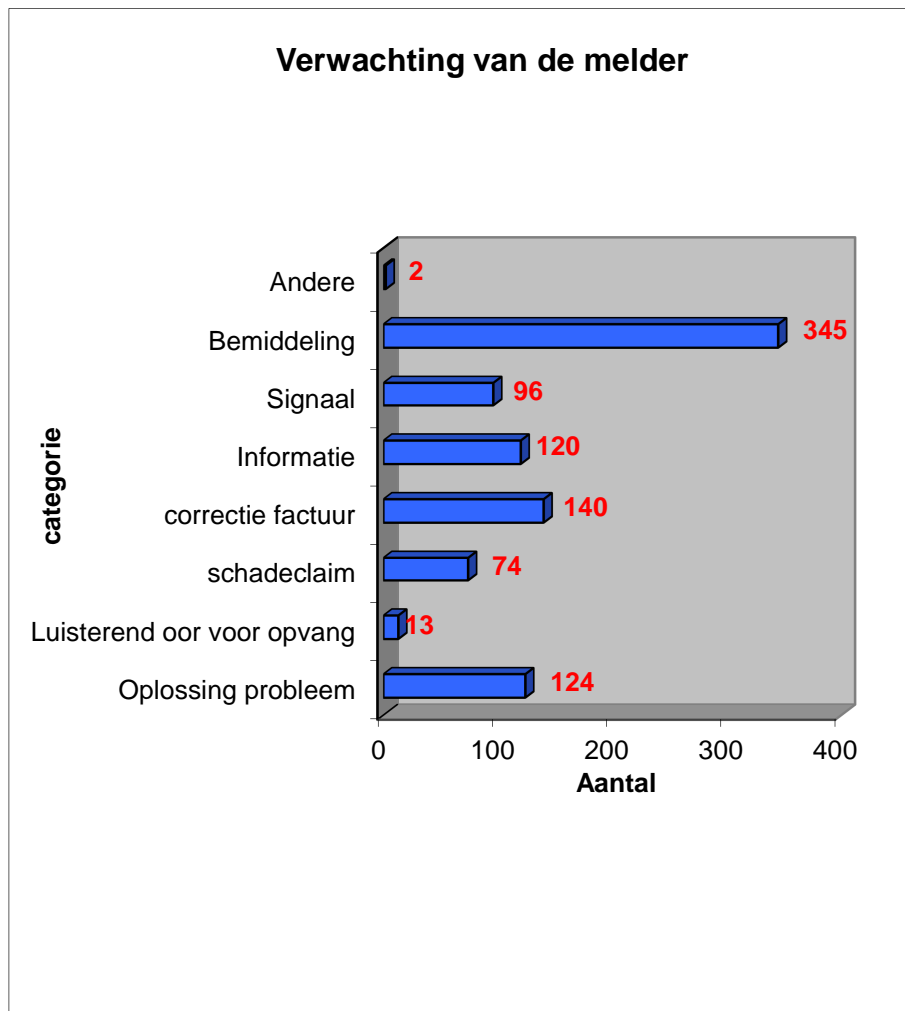
Tenslotte komt de categorie "luisterend oor" in 1% van de gevallen aan bod (2% in 2011). Het betreft klagende patiënten die behoefte hebben aan een luisterend oor. Deze vragen meestal ook een vorm van begeleiding in de formulering en in de afhandeling van de klacht. Deze categorie kent een daling sedert 2009. 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 2012.

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 7.b: Verdeling van de verwachting van de melder (totaal van 914 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.

De 914 weerhouden klachten bevatten 597 effectieve klachten en 67 pro – actieve meldingen. 250 meldingen zijn zuivere verzoeken van informatieve aard. Deze verzoeken worden sedert 2010 niet meer opgenomen in de analyse van het klachtenbeeld. Wel worden de diverse info – dossiers hieronder verder beschreven:

- *Verzoek om afschrift patiëntendossier*

Van de 250 dossiers die zuiver betrekking hebben op informatieverstrekking blijkt dat er 109 dossiers (44%) gerelateerd zijn aan een verzoek om afschrift van volledig of van een gedeelte van het patiëntendossier. Een verdere analyse van deze categorie leidt tot volgende verdeling:

- In 65 dossiers betreft het een vraag van de patiënt zelf of van zijn/haar vertegenwoordiger;
- In 9 dossiers betreft het de vraag van een extern zorgverstreker, met goedkeuring van de patiënt;
- In 9 dossiers betreft het een vraag door een rechter, gerechtsdeskundige, raadsman, ziekenfonds of verzekering;
- 1 dossier werd opgevraagd door een Provinciale Orde van Geneesheren; en
- In 25 dossiers betreft het een vraag om afschrift, geïntroduceerd door een organisatie in navolging van een verzoek om een second opinion, dit met goedkeuring van de patiënt.

- *Verzoek om financieel-administratieve informatie*

In het totaal werden 32 verzoeken van financieel-administratieve aard ingediend. Deze verzoeken hebben vooral betrekking op:

- de opname overeenkomst; de facturatie (de toepassing van ereloon-supplementen, de aanrekening van de accommodatie), aanvraag duplicaat factuur, wijziging van facturatie - adres, rechtstreekse facturatiemogelijkheden (bv. aan de hospitalisatieverzekering), afbetalingsplannen, voorschottenregeling ...;
- de kostprijs van de opname en ingreep;
- de uitgevoerde prestaties (overzicht van ambulante verstrekkingen);
- de kostprijs van het parkeren gedurende meerdere dagen;
- de facturatie van het patiëntenvervoer tussen ziekenhuizen onderling.

- *Verzoeken met betrekking tot de organisatie en opnamemogelijkheden*

Deze verzoeken hebben onder meer betrekking tot het verblijf van moeder en kind in ziekenhuis; mogelijkheid tot terugbetaling van het kasticket, de waarborg van de privacy bij onderzoeken; de parking (recht op gratis parkeren); de kisting van de overledene (uurregeling); de toegang tot het mortuarium; de afsprakenregeling ; de opvangmogelijkheden van broertjes en zusjes van de patiënt in de "leving"; en het extern vervoer.

- *Verzoek om medische attestering/autopsieverslag/verslag Fonds voor Beroepsziekten/ documenten bestemd voor hospitalisatieverzekering*

- *Verzoek om gedetailleerde informatie (type heupprothese, soort borstimplantaat ...)*

- *Verzoek om specifieke behandelingsmogelijkheden (bv. orgaantransplantatie in België)*

- *Algemene verzoeken*

Onder de algemene verzoeken situeren zich onder meer de volgende aspecten:

- MUG interventie door welk ziekenhuis uitgevoerd?;
- Rechten van de biologische vader;
- Bezoekrecht;
- Assistentiehonden (procedure);
- Verloren voorwerpen (procedure);

- Afschrift/inzage van patiëntendossier (procedure);
- Vrije keuze van beroepsbeoefenaar;
- Euthanasie;
- Mogelijkheid qua tussenkomst sociale dienst patiënten (bv. m. b. t. een voorafgaande regeling van de revalidatie na een heelkundig ingrijpen);
- Consultatiegids;
- Bewegwijzering UZ Gent; en
- Elektronisch patiëntendossier.

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 664 meldingen weerhouden: enerzijds de effectieve klachtmeldingen (597) en anderzijds de pro-actieve meldingen (67)

Bij het indelen van de klachtendossiers in klachtaspecten (totaal van 864), stellen we een relatief sterke daling vast van 13% ten opzichte van 2011 (totaal van 979).

Het aantal klachtaspecten ligt echter 5% hoger dan in 2010 (totaal van 825).

De twee belangrijkste categorieën betreffen de medische en administratief- financiële aangelegenheden.

De medische klachten (33%) zijn procentueel licht gestegen ten opzichte van 2011 (30%). In absolute cijfers bemerken we echter een relatieve daling (283 versus 292 in 2011).

De administratief-financiële klachten (25%) zijn procentueel gedaald ten opzichte van 2011 (28%). In absolute cijfers is er een opmerkelijke daling vast te stellen (218 versus 269 in 2011)

Het aandeel van de klachten van organisatorische aard is gestegen ten opzichte van 2011 en ligt ook hoger dan de niveaus in 2010 en 2009. In deze periode werden niveaus van 15 tot 16% genoteerd. Voor 2012 is het aandeel van de deelaspecten van organisatorische aard gestegen tot 18%.

De verpleegkundige klachten zetten een verdere licht dalende trend in ten opzichte van de vorige werkingsjaren (7,5% ten opzichte van 8% tijdens de jaren 2010 en 2011).

Het aandeel van het aantal klachten van technische aard (8%) is gedaald ten opzichte van 2011 (10%) en komt uit onder het niveau van 2010 (9%). In absolute cijfers zijn de technische klachten beduidend gedaald (96 in 2011 ten opzichte van 68 in 2012).

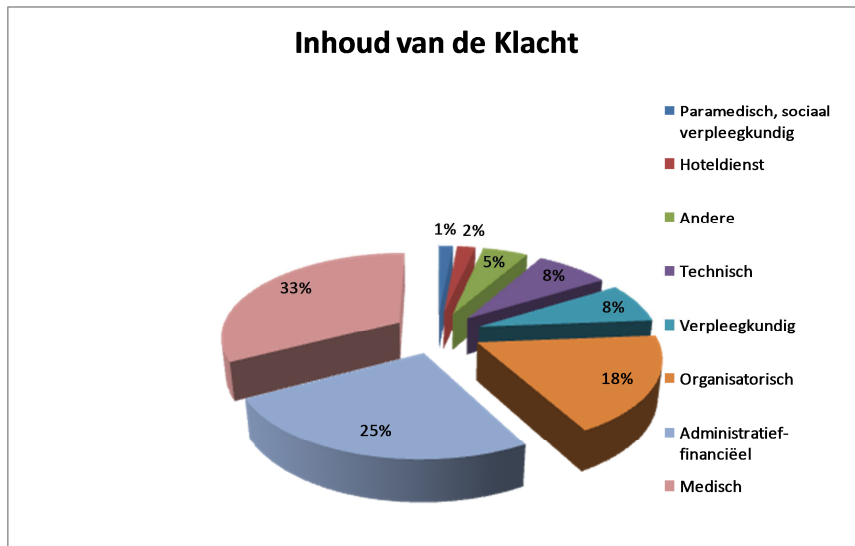
In vergelijking met verleden jaar is het aantal klachten van paramedisch en sociaal verpleegkundige aard verhoudingsgewijze nagenoeg stabiel gebleven (1,5%).

Eenzelfde trend wordt vastgesteld voor wat betreft de klachten aangaande de hoteldienst (2%).

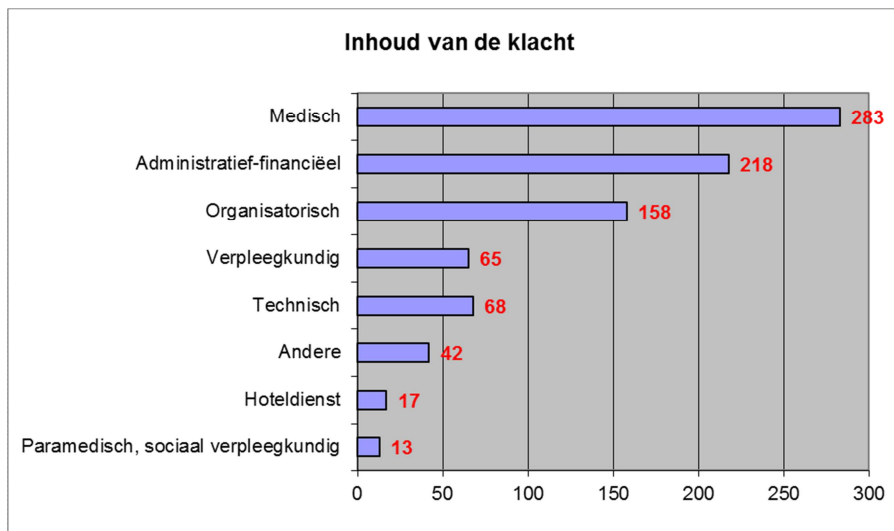
De categorie "andere aspecten" (totaal van 42 klachten) is sterk gedaald ten opzichte van 2011 (62).

In deze categorie werden meldingen behandeld inzake incidenten, beroepsgeheim, apotheek ...

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 864 klachtmeldingen)

Deelaspecten medische klachten

Binnen de 283 medische klachten kwamen in het totaal 359 deelaspecten aan bod.

Het belangrijkste deelaspect binnen de medische klachten betreft de behandeling. Dit deelaspect is in vergelijking tot verleden jaar gestegen (van 37 naar 41 %), maar fluctueert doorgaans rond de 40%.

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 bemerken we een zichtbare stijgende trend van het aantal medische klachten inzake behandeling 147 in 2012 (134 klachten in 2011, 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 27% van de gevallen (26% in 2011). Ten opzichte van 2011 is het aantal klachten inzake informatieverstrekking bijna hetzelfde gebleven (97 in 2012 ten opzichte van 96 in 2011). Dergelijke klachten kunnen voorkomen worden door optimalisatie van de medische informatieverstrekking.

In 6% van de vermelde deelaspecten is de patiënt niet of onvoldoende tevreden over de verbale en/of non verbale communicatie van de arts. Voor dit deelaspect is het aantal klachten (22) gelijklopend met het werkingsjaar 2011.

Vervolgens zien we dat 9% van de medische deelaspecten te maken heeft met aandacht, opvang en privacy.

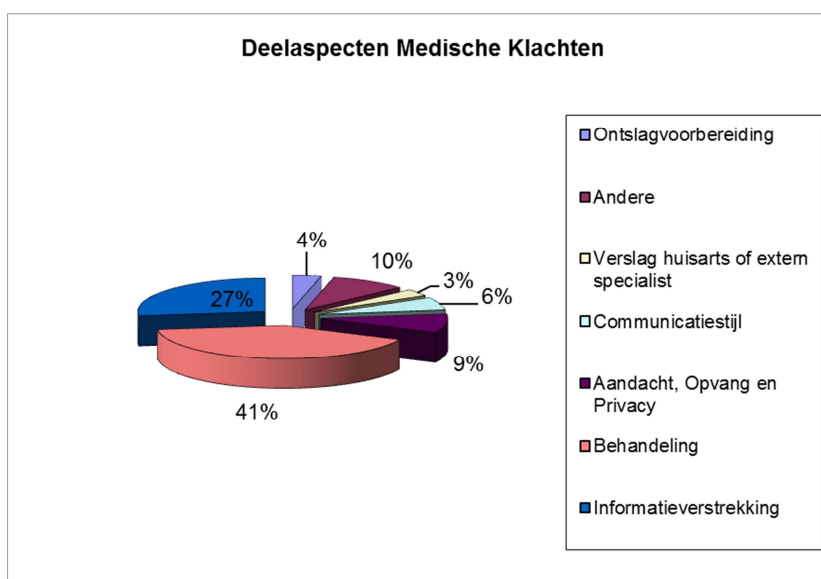
De patiënt is hier niet of onvoldoende tevreden over de persoonlijke aandacht of empathische ingesteldheid van de arts. Hier is een duidelijk dalende trend waarneembaar voor dit deelaspect (11% in 2011, 14% in 2010). Dit is eveneens merkbaar in de absolute cijfers (33 in 2012, 41 in 2011).

In 3% van de deelaspecten merken we een ontevredenheid met betrekking tot het doorsturen van verslagen aan de huisarts of externe specialist. Hier zien we eveneens een dalende trend (5% in 2011). We merken dit ook in de absolute cijfers (12 in 2012 versus 18 in 2011).

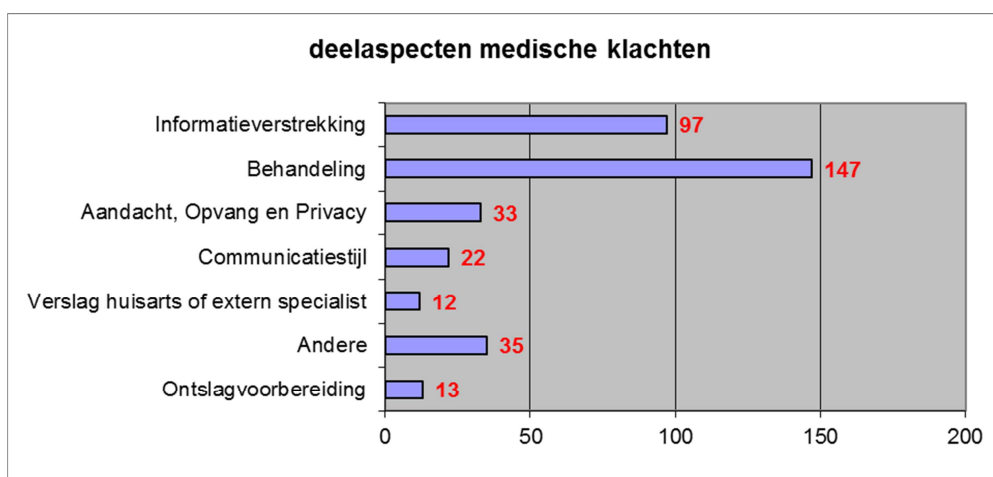
In 4% van de deelaspecten wordt een ongenoegen geuit m.b.t. de ontslagvoorbereiding. Ongeveer hetzelfde beeld werd bekomen in 2011 (3%).

De meervoudigheid van de medische klachten (verhouding aantal deelaspecten versus aantal medische klachten) is identiek met deze over het werkingsjaar 2011 (1,27).

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 359 deelaspecten)

Deelaspecten van verpleegkundige klachten

Van de 65 verpleegkundige klachten werden 96 deelaspecten genoteerd.

De belangrijkste categorieën betreffen aandacht/opvang/privacy en technische verpleegkundige zorgverlening (30%, respectievelijk 28%). Deze cijfers liggen in dezelfde grootteorde als ten opzichte van 2011. Ook in absolute cijfers is het klachtenbeeld quasi identiek als dat van 2011.

De daaropvolgende categorie betreft de communicatiestijl. Deze vertegenwoordigt ca. 25% van het totaal aantal deelaspecten. Er is, wat deze categorie betreft, een duidelijke stijging waarneembaar. In 2010 was het aantal klachten van die aard gelijk aan 16; in 2011 22; en in 2012 24 (of een stijging van 50% over de laatste 2 jaar).

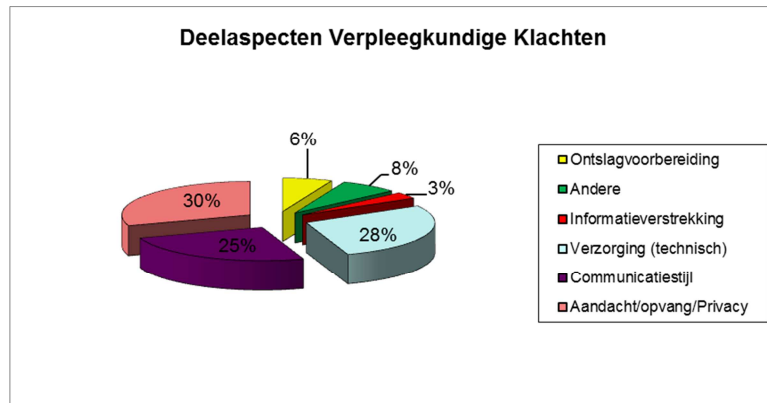
In 3% van de vermelde deelaspecten is de patiënt niet of onvoldoende tevreden over de informatie van de verpleegkundige/verzorgende betreffende het verpleegkundig zorgproces, wat een aanzienlijke daling is ten opzichte van 2011 (6%), waardoor het niveau van 2010 (2%) terug bijna geëvenaard wordt.

Het aantal klachten dat onder de categorie "andere" valt, is in lijn met de verhoudingen van de werkingsjaren 2010 en 2011. Binnen deze categorie komen een aantal geïsoleerde gevallen voor van heel specifieke klachten, die voornamelijk betrekking hebben tot klachten van de patiënt betreffende een mogelijke schending van het beroepsgeheim; het niet voorradig zijn op de afdeling van specifiek verzorgingsmateriaal, de communicatie met de familie en de communicatie tussen de verpleegkundigen onderling.

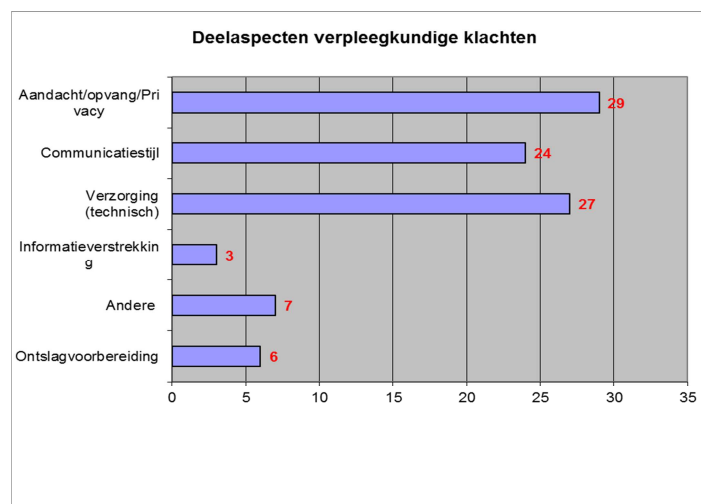
In 6% van de vermelde deelaspecten is de patiënt niet of onvoldoende tevreden over de ontslagvoorbereiding. Een zelfde percentage werd opgetekend in het werkingsjaar 2011.

Het aantal deelaspecten van verpleegkundige aard (96) is ten opzichte van 2011 (108) gedaald met 12%. Dit betekent een ombuiging in de trend, met name dat klachten van verpleegkundige aard terug een enkelvoudig karakter krijgen, in lijn met de trends in 2009 en 2010.

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



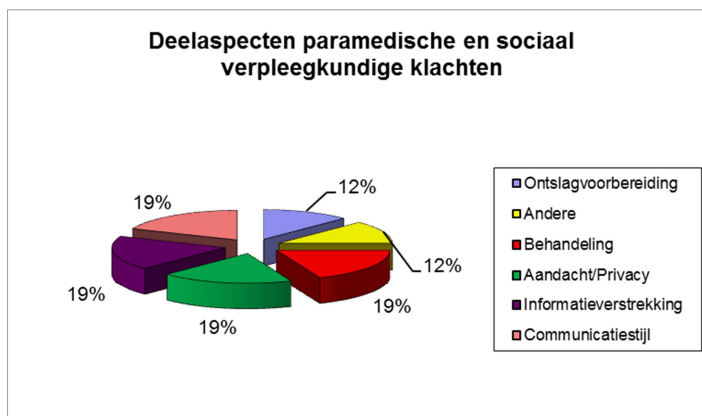
Grafiek 10.b.: Verdeling van de deelaspecten van de Verpleegkundige Klachten (totaal van 96 deelaspecten)

Deelaspecten van paramedische en sociaal verpleegkundige aard

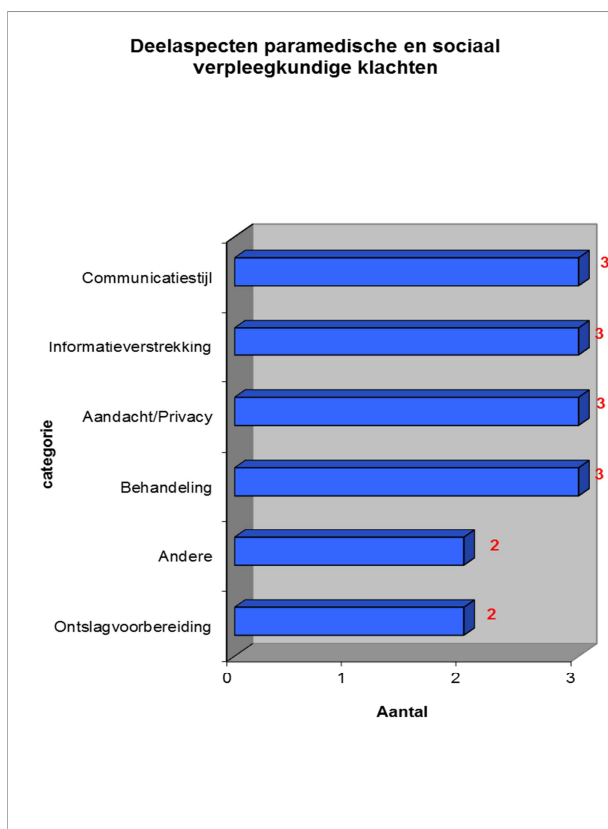
Binnen het totaal van 13 effectieve klachten van paramedische en sociaal verpleegkundige aard werden 16 deelaspecten vastgesteld.

Deze betreffen klachten m. b. t. behandeling, ontslagvoorbereiding, aandacht en privacy, informatie en communicatie. Gezien het beperkt aantal klachten en deelaspecten is een uitvoerige trendanalyse niet relevant. Wel kan gesteld worden dat het aantal klachten van die aard en het aantal deelaspecten gelijklopend is met vorige werkingsjaren.

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 16 deelaspecten)

Deelaspecten administratief financiële klachten

Van de 218 effectieve klachten op administratief financieel vlak werden 222 deelaspecten vastgesteld. Dit is een gevoelige daling ten opzichte van de werkingsjaren 2011 (269 klachten met 279 deelaspecten) en 2010 (234 klachten met 256 deelaspecten).

Deze klachten hebben overwegend te maken met facturatie (82%), hetgeen een stijging is ten opzichte van 2010 (72 %) en 2011 (75%). In absolute cijfers komt dit echter overeen met een daling (184 in 2010; 212 in 2011; en 181 in 2012).

Facturen worden onder meer geprotesteerd omwille van volgende redenen:

- ontevredenheid over onderzoek, behandeling, follow-up (35% van de gevallen);
- ongenoegen omtrent de facturatie, los van de zorgverstrekking (25% van de gevallen);
- gebrek aan informatie factuurtechnisch (7% van de gevallen);
- aanrekening van erelonen en kamersupplementen (11% van de gevallen);
- factuurprotest wegens organisatorische redenen (vb opnames waarbij een heelkundige ingreep of onderzoek wordt uitgesteld) (9% van de gevallen);
- factuurprotest wegens deontologische redenen (1,5% van de gevallen);
- factuurprotest wegens medische redenen (0,5 % van de gevallen);
- factuurprotest wegens technische redenen (1% van de gevallen);
- laattijdige facturatie (3% van de gevallen); en
- problemen inzake tussenkomst van hospitalisatieverzekering, ziekenfonds of zorgverzekeraar (7% van de gevallen).

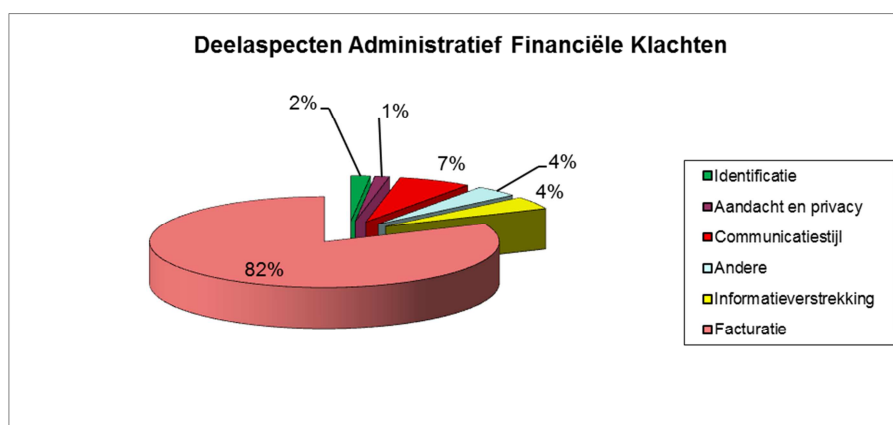
Patiënten dienen ook klacht door een gebrek aan informatie (5 % van het totaal aantal deelaspecten), wat een gevoelige daling is ten opzichte van de werkingsjaren 2011 en 2010. In 2010 bedroeg het aandeel nog 12%.

In vergelijking met 2010 en 2011 is het aantal klachten betreffende de communicatiestijl van de financieel administratieve diensten toegenomen (7% in 2012 ten opzichte van 4% in 2010 en 2011).

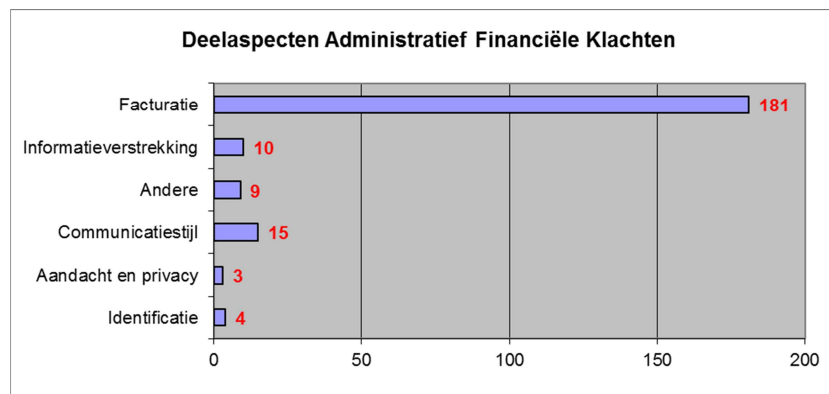
Voor de andere deelaspecten zijn de verhoudingen ongeveer vergelijkbaar met deze van verleden jaar.

De klachten van administratief financiële aard zijn tevens hoofdzakelijk van enkelvoudige aard. Dit beeld is onveranderd gebleven ten opzichte van de vorige jaren.

De procentuele verhoudingen en de verdeling van de deelaspecten 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 222 deelaspecten)

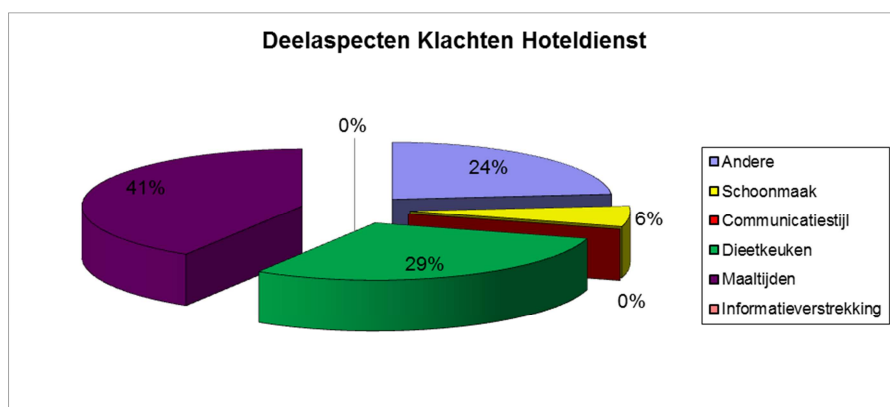
Deelaspecten klachten hoteldienst

Over het totaal van 17 effectief geregistreerde klachten betreffende de hoteldienst komen in het totaal 17 deelaspecten aan bod. Ten opzichte van het vorige jaar zijn de klachten betreffende de hoteldienst in zijn geheel quasi gelijk gebleven. Ze betreffen hoofdzakelijk de maaltijden (41%), wat een gevoelige daling is ten opzichte van 2011 (58%).

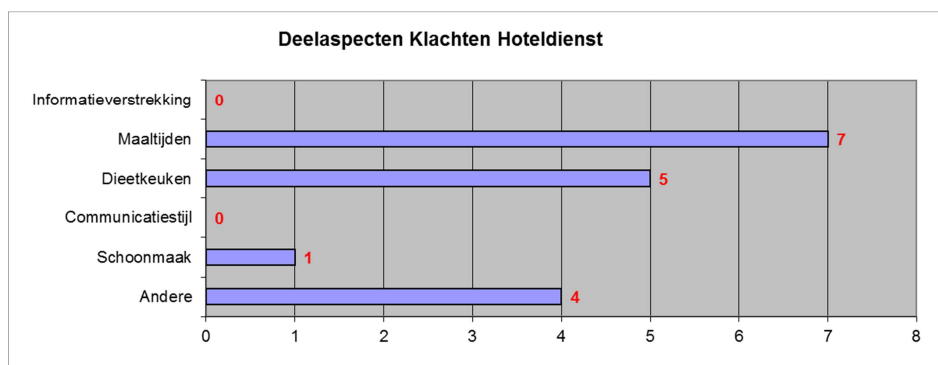
Het aantal klachten aangaande de dieetkeuken is dan weer gestegen van 6% in 2011 naar 29% in 2012.

De overige klachten die zich voordoen bij de hoteldienst betreffen de schoonmaak en andere. Deze vertegenwoordigen slechts heel kleine aandelen van klachten inzake hoteldienst.

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 68 geregistreerde technische klachten werden 72 deelaspecten geregistreerd. In 2011 waren er 96 klachten van die aard met 104 geregistreerde deelaspecten. Voor betreffende categorie bemerken we een gevoelige daling.

De technische klachten in 2012 worden (zoals in 2011) vooral overheerst door klachten inzake telefonie (40%). Dit betreft hoofdzakelijk een ontevredenheid over de telefonische bereikbaarheid van de poliklinieken. Het aandeel van dit deelaspect in het totaal aantal deelaspecten binnen de technische klachten is gelijk gebleven ten opzichte van 2011.

Een tweede belangrijke groep omvat de parkeermoeilijkheden die soms door patiënten of familieleden worden ondervonden. Het aantal klachten (13) is wel afgenomen ten opzichte van 2011 (18). Het betreft vooral het aantreffen van een overvolle parking, onrechtmatig parkeren op plaatsen voorzien voor minder validen, fietsenbeleid, verzoek om gratis parking voor minder validen.

Het aantal klachten betreffende comfort is quasi gelijk gebleven ten opzichte van 2011. Het betreft vooral klachten inzake gebrek aan éénpersoonskamers, behoefte aan bijkomende zitbank op de campus, gebrek aan ventilatie/airconditioning op één van de poliklinieken (P5) en tocht in sommige patiëntenkamers van K12.

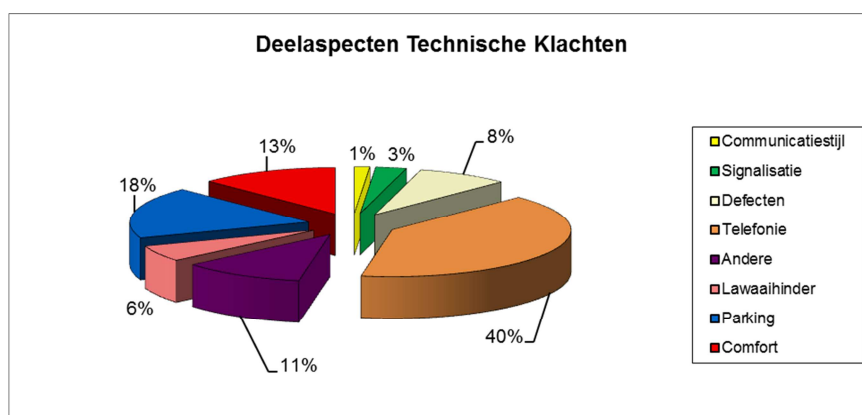
Inzake lawaaihinder is er een verdere afname vast te stellen (7 gevallen in 2010; 5 in 2011; en 4 in 2012). De redenen zijn sterk uiteenlopend (scanner, doorpassage 1K1, personeelsfeest en ten gevolge van de werken).

Er is verder een merkbare daling van het aantal klachten inzake defecten (17 in 2010; 14 in 2011; en 6 in 2012). In 2012 zijn dit klachten inzake liften, het functioneren van het assurcard toestel en de E-kassa, werking van de thermostaat van de douchekraan, kapotte stoel en beschadigd plafond.

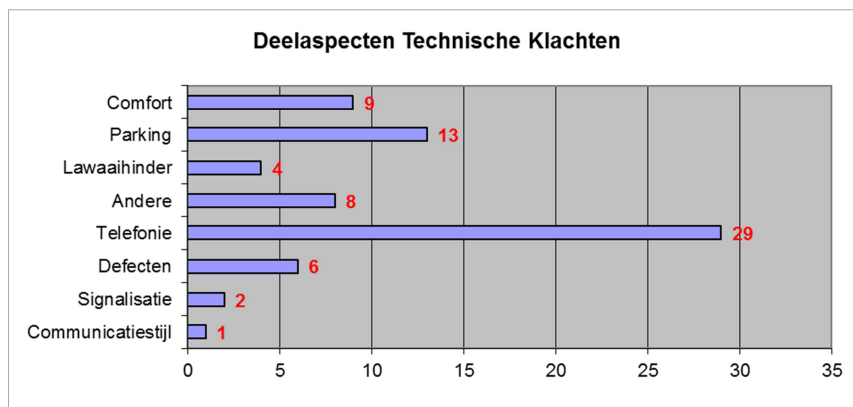
De patiënt/bezoeker blijft doorgaans tevreden over de signalisatie (slechts 2 klachten of 3% in 2012).

Onder de categorie "andere" situeren zich lokale gebrekkige infrastructuren (zoals bijvoorbeeld gebrekkige geluidsisolatie) met privacy problemen tot gevolg. Verder werd er discussie gevoerd omtrent het onderhoud van een aardeweg t. h. v. de aanpalende woonwijk.

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 72 deelaspecten)

Deelaspecten organisatorische klachten

Van de 158 geregistreerde organisatorische klachten werden 166 deelaspecten geregistreerd. Dit vertegenwoordigt een quasi identiek beeld ten opzichte van het werkingsjaar 2011 (156 klachten met 168 deelaspecten).

Opvallend voor het werkingsjaar 2012 is een sterke stijging van klachten inzake afsprakenregeling. In 2011 bedroeg deze categorie 27 % (45 klachten). In 2012 is het de grootste groep geworden met een verhouding van 38 % (63 klachten) ten opzichte van het totaal aantal deelaspecten.

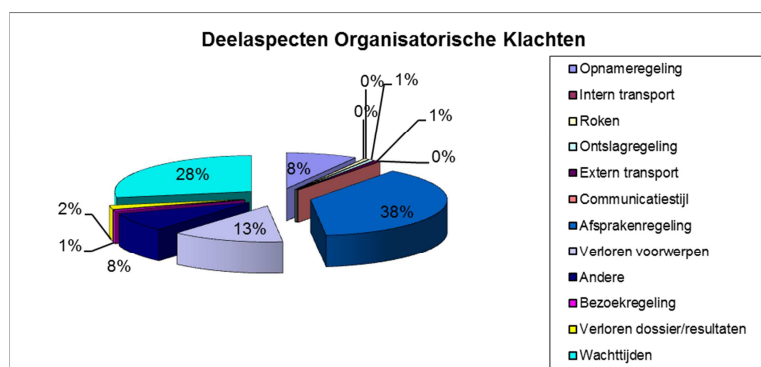
In 28 % van de klachten worden te lange wachttijden aangehaald: voornamelijk bij geplande afspraken op de polikliniek, bij geplande onderzoeken en in de pre-operatieve fase. In 2011 bedroeg deze categorie nog 33%.

In 13% van de klachten komt het verlies van persoonlijke bezittingen van de patiënt aan bod: kledij, tandprothese, juwelen, ... Dit klachtenbeeld is identiek aan dat van 2011 en 2010.

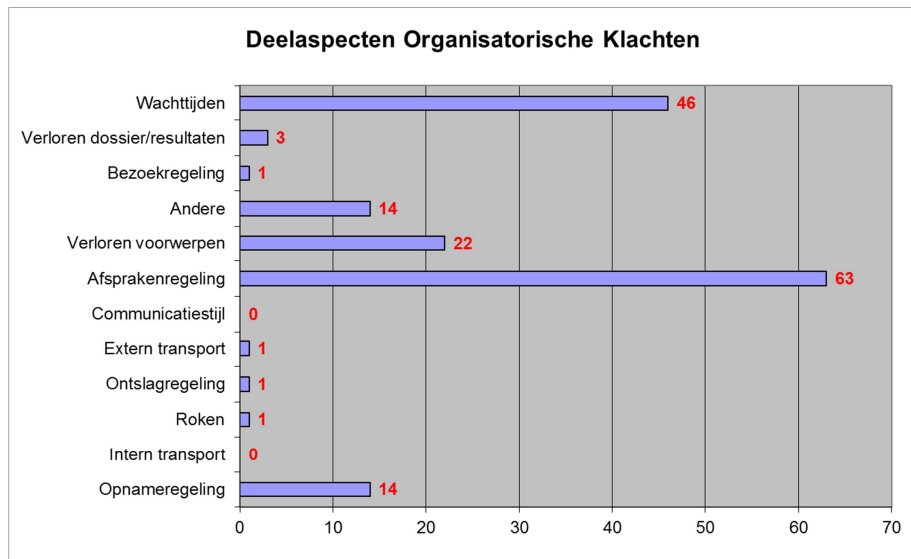
In 8% van de gevallen is de patiënt niet of onvoldoende tevreden over de organisatie van de opname. Het betreft hier vooral klachten n. a. v. een uitgesteld onderzoek of ingreep, het niet beschikbaar zijn van de gevraagde éénpersoonskamer, de verhuis van de verpleegafdeling naar een andere locatie op de campus ... Het klachtenbeeld is vrij gelijklopend met het werkingsjaar 2011.

Overige vormen van klachten vertegenwoordigen een miniem aandeel en worden niet verder besproken in het kader van de analyse van de organisatorische klachten.

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

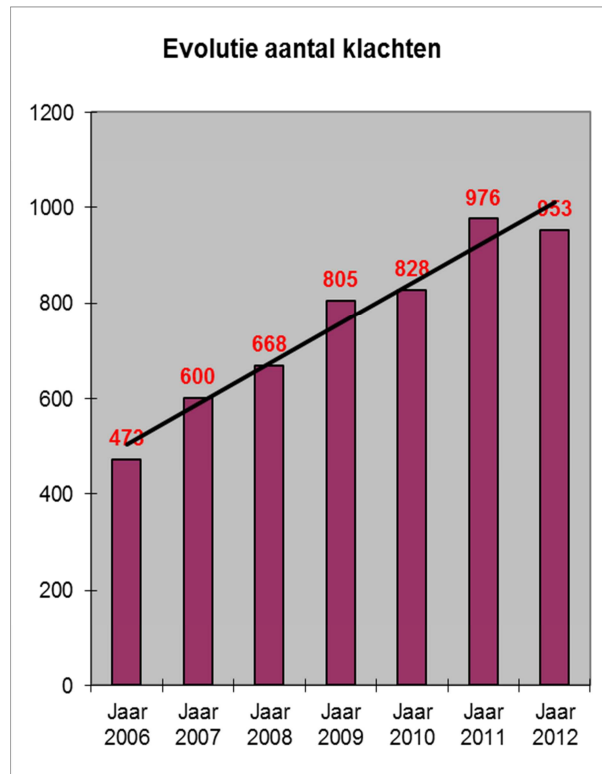


Grafiek 15.b.: Verdeling deelaspecten organisatorische klachten (totaal van 166 deelaspecten)

1.3. Trends- en KPI-analyse (Key performance indicators) over de voorbije 7 jaar

Evolutie van het aantal klachten.

Gemiddeld gezien wordt over de ganse periode een stijging vastgesteld van ongeveer 14 % per jaar. Deze trend wordt ook verwacht voor de volgende 2 tot 3 werkingsjaren, niettegenstaande het aantal klachten in 2012 lichtjes gedaald is vergeleken met 2011.



Grafiek 16: Evolutie van het aantal klachten in de periode 2006-2012

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 in de periode 2006-2010 een stijgende trend voortzetten sedert het werkingsjaar 2011.

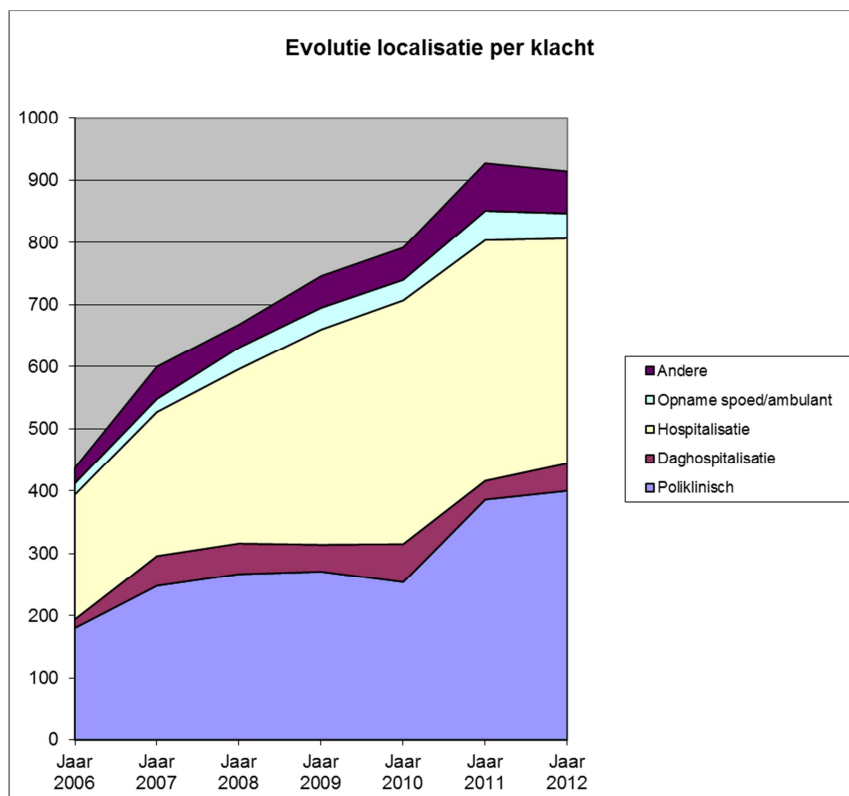
Bij de klachten op het vlak van hospitalisatie wordt een lichte daling in absolute cijfers vastgesteld en een verdere daling in procentuele verhouding. De klachten op het vlak van hospitalisatie situeren zich thans op 40% van het totaal aantal klachten. Door deze trendomkering is het percentage van de poliklinische klachten (44%) hoger dan het niveau aan klachten binnen het segment van de hospitalisatie.

De klachten voor de dagopname kennen een fluctuerend verloop tussen de 4 en de 8% van het totaal aantal klachten.

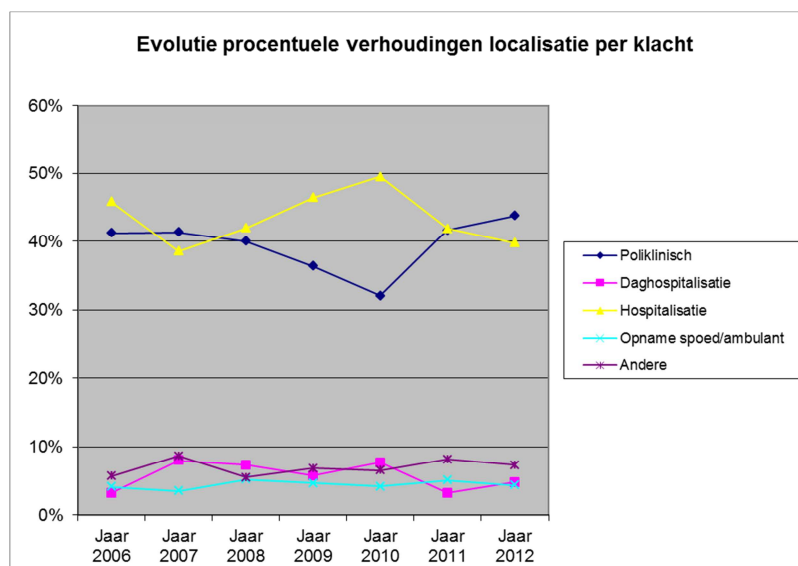
De klachten bij de Dienst Spoedopname blijven vrij stabiel en situeren zich rond de 5%.

Klachten die niet behoren tot bovenstaande categorieën ("andere") fluctueren tussen de 5 en de 8% van het totaal aantal klachten.

De algemene trends in localisatie van de klacht werden weergegeven in de grafieken 17.a. en 17.b.



Grafiek 17.a.: Evolutie van de localisatie in de periode 2006-2012



Grafiek 17.b.: Evolutie van de procentuele verhoudingen localisatie van de klacht in de periode 2006-2012

Trends in ontvangstmelding van de klacht

Teneinde te evalueren hoe toegankelijk de Ombudsdienst is geworden in de laatste 7 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. 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 dit vlak wel degelijk wordt geapprecieerd door de betrokken partijen. De betrokken

verhouding is in de periode 2006-2012 gestegen van 72 naar 88%. In 2010 was er een lichte terugval waar te nemen, maar de stijgende trend heeft zich sedert 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 (geanticiperd plafond op 90%), gezien er steeds een deel van de klachten blijvend zullen ontvangen worden op financieel, algemeen en medisch directieniveau, alsmede via de Dienst Communicatie en de Cel Kwaliteit.

Het aantal klachten dat de Medische Directie bereikt, situeert zich meestal rond de 20-25 per jaar, met uitzondering van het jaar 2008 en 2010, waar het aantal ongeveer 30 bedroeg. Procentueel gezien blijft het aantal klachten dat de medische directie bereikt variëren tussen 3 en 5%.

Het aantal klachten dat de Algemene Directie bereikt werd gehalveerd in de periode 2006-2010 (van 30 naar 17). Procentueel bemerken we over de volledige periode een daling van 6% naar 2%.

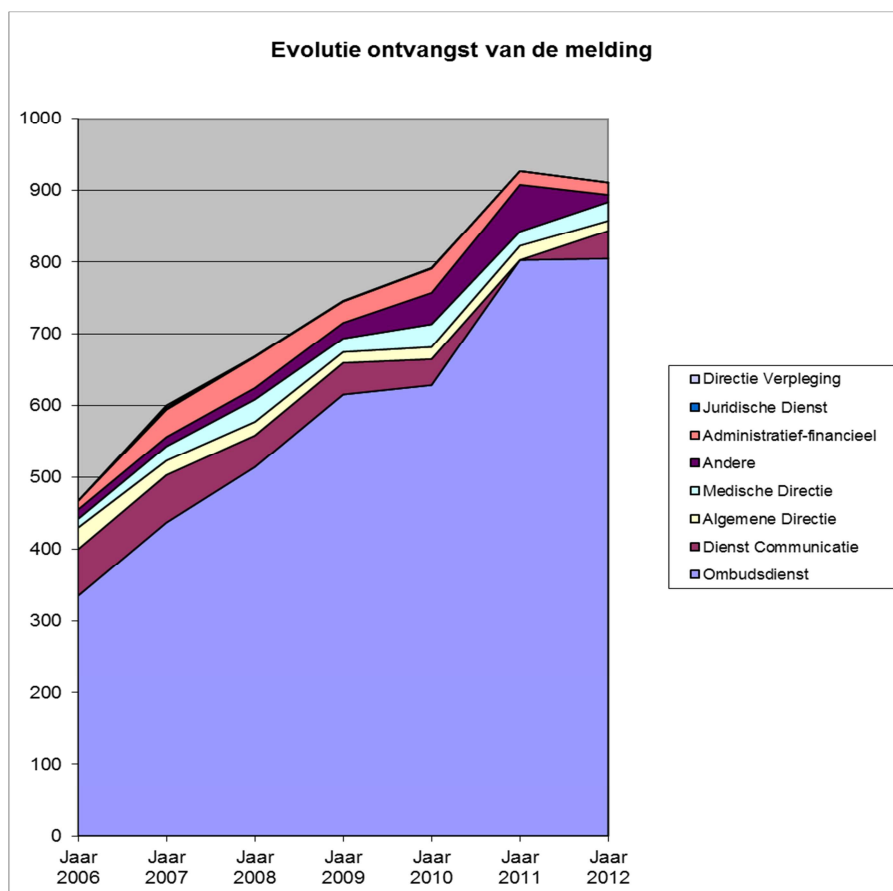
Het aantal klachten dat de Administratief - Financiële Diensten bereikt, kent globaal gezien een dalende trend sedert 2007.

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 2012 niet benaderd.

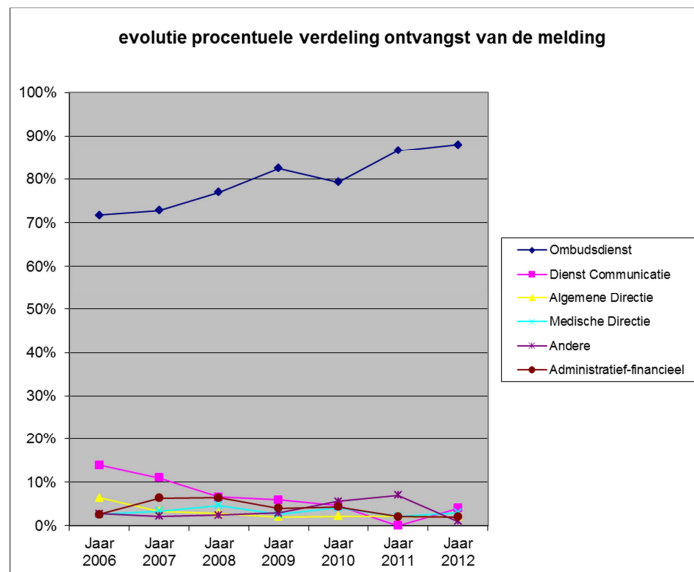
In 2012 bereikten 39 klachten de Dienst Communicatie, wat in lijn ligt met het aantal klachten van de vorige jaren (tussen de 40 en 45).

Globaal gezien kan uit deze trendanalyse aangenomen worden dat de klachten die in het verleden de Algemene Directie en de administratieve diensten bereikten, thans voor een belangrijk gedeelte de Ombudsdienst bereiken.

De algemene trends in evolutie van de melding werd weergegeven in de grafieken 18.a. en 18.b.



Grafiek 18.a.: Evolutie ontvangst van de melding in de periode 2006-2012



Grafiek 18.b.: Evolutie van de procentuele verhoudingen ontvangst van de melding in de periode 2006-2012

Trends in de verwachtingen van de melder

Bij manifestatie van de patiënt en diens verwanten is het voor de werking van de Ombudsdienst uitermate belangrijk te weten welke hun verwachtingen zijn. Op grond van een trendanalyse over de periode 2006-2012 is gebleken dat bemiddeling veruit de belangrijkste categorie blijft. Na een lichte daling in de periode 2008-2010 werd er een sterke stijging waargenomen sedert 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 bleef tot 2011 echter vrij stabiel hangen op om en bij de 20% van de gevallen. Over het werkingsjaar 2012 is het aantal gevallen gedaald tot 15%.

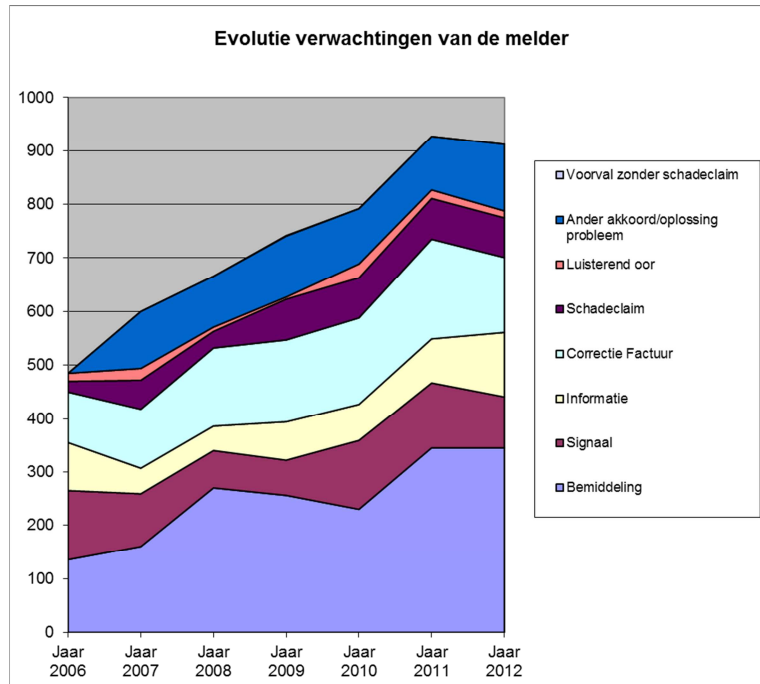
Het aspect "signaal" is ernstig afgenomen sedert 2010. Dit geldt trouwens ook voor het aspect "luisterend oor".

Andere akkoorden, teneinde een oplossing te vinden voor het probleem (vb. verzoeken om afschrift van medisch dossier) situeren zich doorgaans rond de 15% in 2007-2010, met een dieptepunt in 2011, gevolgd door een terugstijgende trend in 2012.

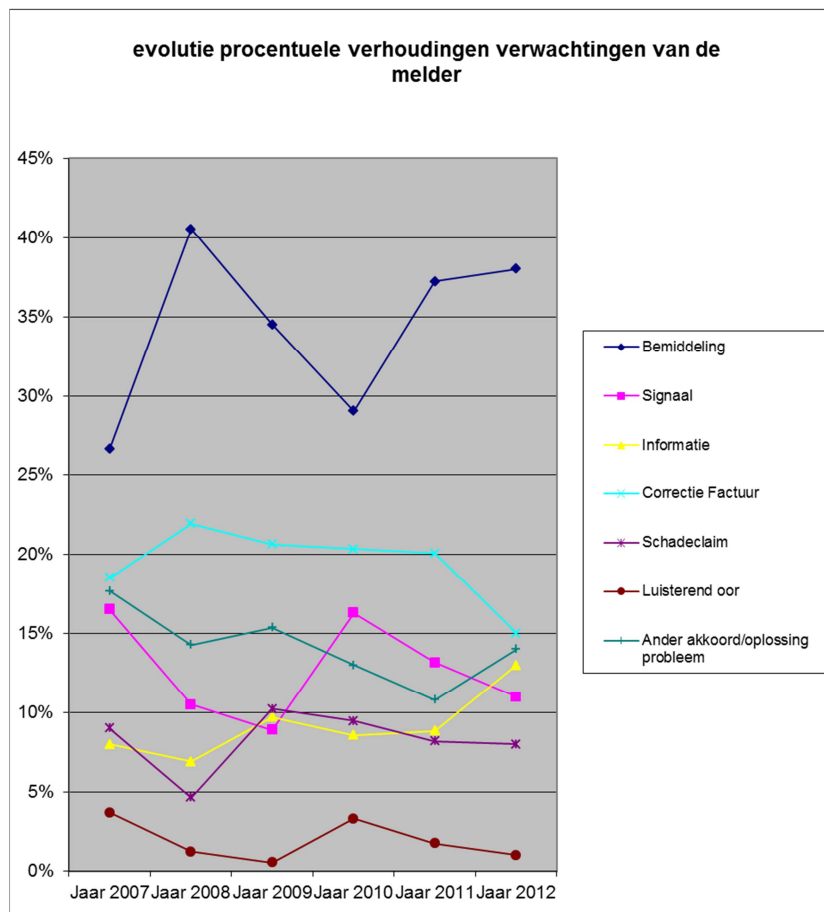
Wat het totaal aantal schadeclaims betreft wordt in absolute cijfers eenzelfde trend waargenomen van 2009 tot 2011. (76 claims in 2009, 75 in 2010, 76 in 2011). In het werkingsjaar 2012 werden er 74 schadeclaims ingediend. Opvallend is dat het aantal schadeclaims dat verder behandeld dient te worden door de B.A. verzekeraar van het UZ Gent een verder dalende trend vertoont (39 in 2010, 35 in 2011, 27 in 2012).

Op grond van de vergelijking van de cijfers uit de vorige jaren kan echter wel geconcludeerd worden dat er een mogelijke impact is vanuit de Ombudsdienst die vanuit haar bemiddelingspositie aanstuurt op een minnelijke schikking.

De algemene trends in verwachtingen van de melder werden weergegeven in de grafieken 19.a. en 19.b.



Grafiek 19.a.: Evolutie verwachtingen van de melder in de periode 2006-2012



Grafiek 19.b.: Evolutie van de procentuele verhoudingen verwachtingen van de melder in de periode 2006-2012

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 lichte verhogingen in 2009; 2011 en 2012. Het procentueel niveau van 2012 is van dezelfde grootte-orde als dat van 2009. In absolute cijfers fluctueert het aantal medische klachten tussen 200 en 300 klachten per jaar. Ten opzichte van verleden jaar was er een lichte daling.

Het aantal klachten van administratief-financiële aard vertoont relatief gezien een stijgende trend tot 2008 en leek zich te stagneren in de periode 2009-2011. In 2012 werd er echter een verdere afname vastgesteld van het procentueel aantal klachten van administratief-financiële aard.

Klachten van organisatorische aard blijven zich situeren rond de 15%, echter met een lichte stijging sedert 2011. In 2012 wordt een percentage van 18% opgemerkt.

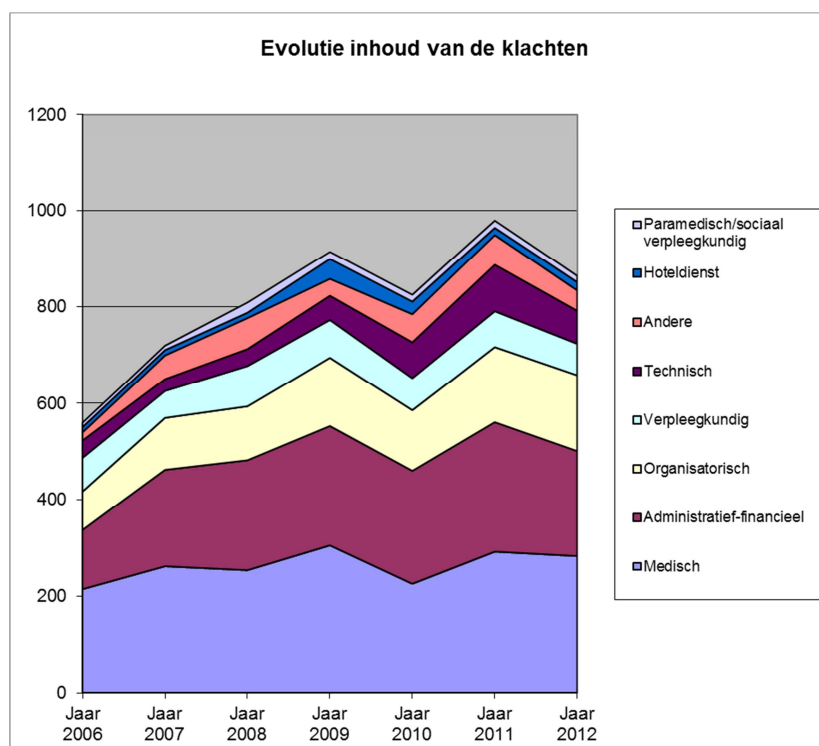
Verpleegkundige klachten vertonen over bijna de ganse referentieperiode (2006-2012) een dalende trend (met een kleine piek in 2008). In 2012 zien we een percentage van 8%.

Technische problemen tonen een sterk stijgende trend sedert 2009 (verdubbeling in procentueel aantal klachten in de periode 2009-2011), maar zetten terug een daling in sedert 2012 (8%).

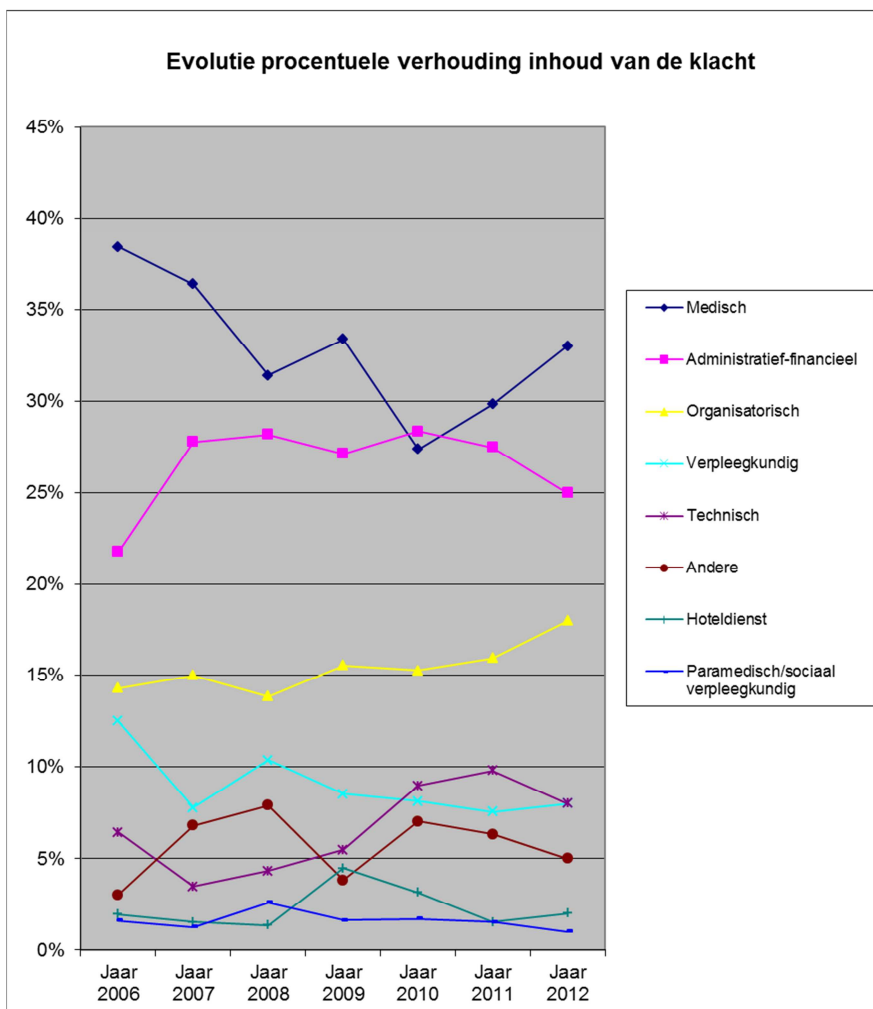
Het aantal klachten inzake hoteldiensten fluctueren doorgaans tussen 2 en 4% (2% in 2012).

Klachten van paramedische aard blijven stagneren tussen de 2 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 2006-2012



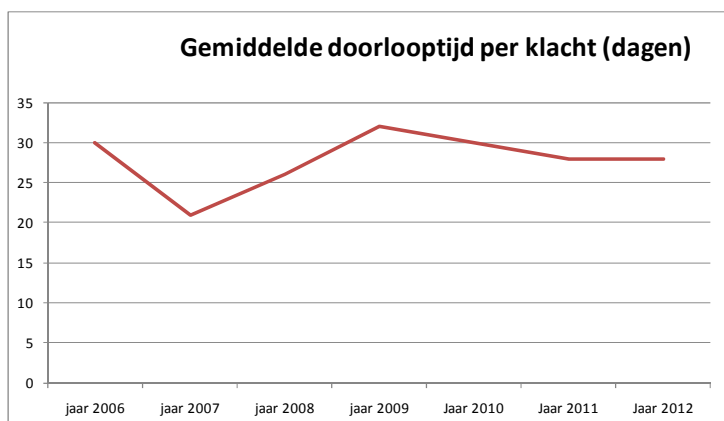
Grafiek 20.b.: Evolutie van de procentuele verhoudingen van de klachtinhoud in de periode 2006-2012

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 deze analyse blijkt dat de gemiddelde doorlooptijd sedert 2007 een stijgende trend aanzet (stijging met ca 10 dagen). Sedert 2009 is de gemiddelde doorlooptijd echter gedaald met 2 dagen per jaar.

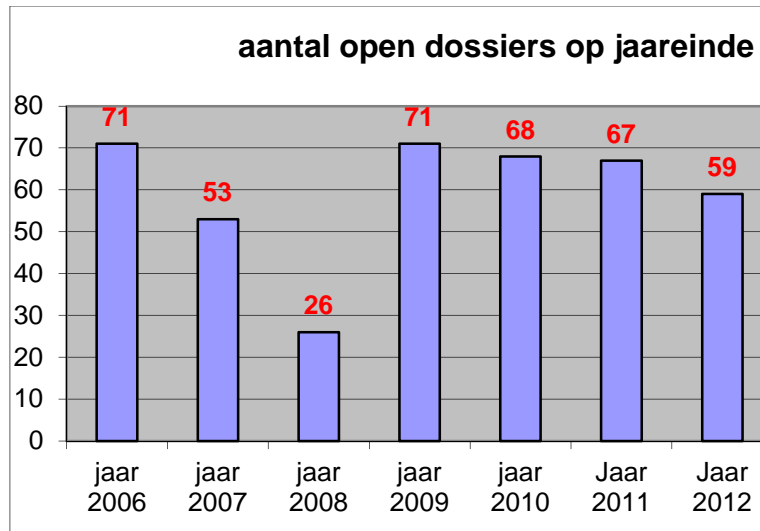
In 2012 is de gemiddelde doorlooptijd dezelfde als in 2011 (28 dagen).

De termijnen waarin de klachten werden afgehandeld zijn in 2012 de volgende: 247 dossiers (<= 1dag), 202 dossiers (2 - 10 dagen), 104 dossiers (11 - 20 dagen), 89 dossiers (21 - 30 dagen), 81 dossiers (31 - 45 dagen), 109 dossiers (46 - 90 dagen) en 62 dossiers (>= 90 dagen).



Grafiek 21.: Evolutie van de gemiddelde doorlooptijd

De dalende trend in het aantal open dossiers op het jaareinde werd in 2009 gebroken door een absolute stijging van 45 openstaande dossiers ten opzichte van 2008 (niveau van eind 2006 werd hiermee weer bereikt). Sedert 2010 zien we echter terug een geleidelijke dalende trend in het aantal openstaande dossiers op het jaareinde.



Grafiek 22.: Evolutie van het aantal open dossiers op jaareinde

2. Suggesties en aanbevelingen naar het beleid toe

2.1 Administratief – financieel

- Nazicht van de mogelijkheden inzake vermelding van de naam van de extern aanvragende arts op de factuur, zodat de patiënt de link kan leggen tussen de aanrekening van het onderzoek en de aanvragende arts.
- Aandacht voor het optimaal informeren van patiënten inzake de aanrekening van een geprivatiseerde consultatie meer bepaald bij de telefonische afspraakregeling.
- Preventie van laattijdige facturatie in het algemeen en reeds vervallen facturen in het bijzonder.
- De voorziening van mogelijkheden om te betalen met domiciliëring wanneer patiënten maandelijks facturen ontvangen inzake de huur van medische materiaal/toestellen ...
- Sedert 2012 wordt voor mineraalwater een dagforfait van 0,50 euro aangerekend. Wanneer bv. in het dagziekenhuis geen mineraalwater voorzien is voor patiënten, dient er hiervoor ook niet te worden aangerekend.
- Bij de organisatie van een administratieve bijscholing voor de medewerkers (bv. Biluka) kan de privacy van de patiëntgegevens nog beter worden gegarandeerd.
- Bij het klemzetten van voertuigen die niet reglementair geparkeerd staan op de Campus wordt een geldelijke sanctie toegepast. In deze context is er nood aan transparantie op het vlak van wettiging van dergelijke boete-inning.

2.2 Hoteldiensten

- Optimalisatie van de koffiebedeling zodat vermeden wordt dat de koffie wordt uitgeschonken in ijskoude tassen , cfr. de overschakeling naar de koude lijn. (maatregelen hieromtrent zijn in voorbereiding)

2.3 Medisch technische diensten

- De vermelding van gekende allergieën in de rubriek ' Essentiële Patiëntgegevens' van het Elektronisch Patiëntendossier (EPD), zodat deze informatie direct zichtbaar wordt voor de verschillende medische disciplines.
- In het EPD duidelijk melding maken van de aanvraag en datum van onderzoek , dit ter opvolging van de onderzoeken die extern worden uitbesteed.
- De opmaak van een Protocol ter voorkoming van complicaties, n. a. v. het langdurig gepositioneerd zijn op de operatietafel.
- De voorziening van een Protocol van transitie van jongeren die overgaan van de dienst Pediatrie naar de volwassen discipline.
- De aanstelling van een coördinerende arts voor chronisch zieke patiënten met het oog op een betere totaalbenadering.

- De toepassing van éénzelfde policy in UZ2 wat de aanwezigheid betreft van de mama in de operatiezaal totdat haar kind in slaap gebracht is.

- Het nemen van maatregelen ter bevordering van een optimale interdisciplinaire communicatie van de resultaten van Anatomopathologie (verbetervoorstellen werden hieromtrent reeds uitgewerkt).

- Optimalisatie van de voorafgaande informatieverstrekking aan patiënten omtrent de diagnose, de behandeling, de nazorg, de eventuele risico's en de kostprijs van de behandeling (met bijzondere aandacht voor het persoonlijk aandeel bij de niet - RIZIV vergoedbare verstrekkingen).

2.4 Verpleegkundig

- De toegang tot het elektronisch verpleegdossier dient verder gegarandeerd te worden wanneer een patiënt getransfereerd wordt van de verpleegafdeling naar bv. de dienst Intensieve zorgen., zodat de verpleegkundigen na hun interventies (n. a. v. acute situaties) nog een volledig verslag kunnen aanmaken.

- Bij morbide obese patiënten passen TED-kousen meestal niet en dienen kniekousen te worden aangemeten. Dit wordt best ook standaard voorzien in het protocol.

- De bijsturing van bestaande procedures op de dienst Spoedgevallen met het oog op een transparanter en meer gestructureerd medicatie- en voedingsbeleid bij langer verblijf van de patiënt door bv. een tijdelijke overbezetting van sommige verpleegafdelingen hetgeen de doorstroming bemoeilijkt.

2.5 Organisatorisch

- Het verder toepassen van een zero-tolerantie bij onrechtmatige inname van parkeerplaatsen voor minder-validen.
- De vermelding van de openingsuren van de endoscopische eenheid op de afspraakbrieven ter voorkoming van wachttijden (De nodige acties werden hieromtrent reeds ondernomen).
- Een betere aanduiding van de fietsstallingen op de campus.
- Optimalisatie van de communicatie naar patiënten toe, bij wijzigen van de OK planning.
- Optimalisatie van het patiëntenvervoer na 19.00 uur ter voorkoming van wachttijden.
- De lange wachttijden op de dienst Bloedafname werden in 2012 tijdens de piekmomenten opgevangen door interne roulementswijzigingen. In de toekomst kan nagedacht worden over mogelijkheden om hier gedeeltelijk op afspraak te werken.
- Zoveel mogelijk vermijden dat patiënten op andere afdelingen dan de reguliere worden opgenomen , gezien in dergelijke situaties de verpleegkundigen minder vertrouwd zijn met de specifieke pathologie en zorgverlening (dit punt werd inmiddels ter sprake gebracht op de commissie 'opname- en ontslagbeleid').
- De wachttijden dienen op sommige poliklinieken nog beter binnen de perken te worden gehouden.
- Kinderen met een mentale achterstand als eerste boeken op de operatie- of onderzoeksplanning.

2.6 Technisch

- Aanpak van het tocht-probleem (veroorzaakt door minder goed sluitende alu-ramen) in sommige ziekenkamers van K12.
- De voorziening van een zitbank aan de ingang van de dienst Radiotherapie.
- Onderzoek van de mogelijkheden om de zonnewering in K12D per kamer te bedienen.
- Het optimaliseren van de telefonische bereikbaarheid op sommige poliklinieken (bv. door de voorziening van een bijkomende lijn ...)
- De voorziening van voldoende éénpersoonskamers.
- De geluidsoverlast bij verbouwingen in de mate van het mogelijke beperken en maximale voorzorgen nemen om eventuele stofhinder in de aanpalende verpleegafdeling te vermijden.
- De voorziening van een meer aangepaste ruimtelijke infrastructuur voor de dienst Neonatologie.
- De voorziening van één of meerdere geventileerde rookruimten op de Campus en dit conform de wettelijk opgelegde bepalingen, zodat het rookgedrag aan de ingang van de klinieken kan vermeden worden.

2.7 Andere

- De voorziening van de brochure ' Wegwijzer UZ Gent ' op de website.
- De voorziening van volgende informatie op de website ' Bij adreswijziging, gelieve dit aan het Onthaal/kassa te melden'.
- Voor patiënten, medewerkers en bezoekers met assistentie hond kan een procedure worden ontwikkeld zodat de integratie in het ziekenhuisgebeuren verder kan geoptimaliseerd worden.
- Meer aandacht dient besteed te worden aan het respecteren van de wettelijke opgelegde maximum tarieven bij de aanrekening van een afschrift van patiëntendossier.
- Patiënten nog beter informeren over de aanwezigheid en de rol van de Security, in het kader van de veiligheid.
- De opmaak van een procedure inzake omgang met dove patiënten.



Document minimale gegevens

1. Instellingsgebonden informatie

1.1 Op welk type van instelling heeft het jaarverslag betrekking? Duid het juiste antwoord aan.

1) Algemeen ziekenhuis

2) Psychiatrisch ziekenhuis

3) Initiatief Beschut Wonen (IBW)

4) Psychiatrisch Verzorgingstehuis (PVT)

1.2 Erkenningsnummer van de instelling:

1.3 Duid het juiste antwoord aan:

De instelling waarop het jaarverslag betrekking heeft,

1) beschikt over een eigen ombudsfunctie

2) doet een beroep op een ombudsfunctie die gemeenschappelijk wordt georganiseerd voor meerdere ziekenhuizen in het kader van een schriftelijk samenwerkingsakkoord tussen de betrokken ziekenhuizen

3) doet een beroep op een ombudsfunctie bij het provinciale overlegplatform geestelijke gezondheidszorg



2. Overzicht van de klachten

2.1 Welk registratiesysteem gebruikt u? Duid het juiste antwoord aan.

- | | |
|---|-------------------------------------|
| 1) Het registratiesysteem VVOVAZ 2006 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2) Het registratiesysteem Go-between (KPsoft) | <input type="checkbox"/> |
| 3) Een ander registratiesysteem | <input type="checkbox"/> |
| 4) Geen registratiesysteem | <input type="checkbox"/> |

2.2 Aantal dossiers van klachten waarvan de **inhoud gerelateerd is aan de rechten zoals opgenomen in de wet betreffende de rechten van de patiënt**, die in het afgelopen jaar geopend werden (**art. 11 § 1**):

OPGELET!

Met vraag 2.1 bedoelen we *niet* de dossiers waarin louter informatie verleend wordt. Het gaat hier om de dossiers waarin er echt sprake is van een klacht of uiting van ongenoegen omtrent de toepassing van de wet betreffende de rechten van de patiënt.

279

3. Voorwerp van de klachten (die in het afgelopen jaar ontvangen zijn)

U kan voor een zelfde dossier van klachten meerdere patiëntenrechten aanduiden.

3.1 Hoeveel keer betreft de klacht het recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening? (**art. 5**)

OPGELET!

Tot vraag 3.1 behoren de klachten aangaande de kwaliteit van de dienstverlening in het kader van de **relatie tussen de beroepsbeoefenaar en de patiënt** (klachten over het gedrag en de communicatie van de beroepsbeoefenaar(s) en / of klachten over een technische handeling van de beroepsbeoefenaar(s)).

Tot vraag 3.1 behoren *niet* de klachten aangaande de kwaliteit van de dienstverlening van de instelling zélf (hygiënische omstandigheden, de kwaliteit van de aangeboden voeding, enz.).

219

3.2 Hoeveel keer betreft de klacht het recht op de vrije keuze van een beroepsbeoefenaar? (**art. 6**)

0



3.3 Hoeveel keer betreft de klacht het recht van de patiënt op informatie over zijn gezondheidstoestand? (art. 7)

47

3.4 Hoeveel keer betreft de klacht het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar? (art. 8)

OPGELET!

Het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar in vraag 3.4 omvat:

- het recht op *informatie over de karakteristieken van de tussenkomst zelf* (met inbegrip van de financiële gevolgen ervan), zoals nader bepaald in de wet betreffende de rechten van de patiënt.
- het recht op de *uitdrukkelijke* toestemming voor iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar, zoals nader bepaald in de wet betreffende de rechten van de patiënt.
- het recht op *weigering* van de tussenkomst van de beroepsbeoefenaar, zoals nader bepaald in de wet betreffende de rechten van de patiënt.

2

3.5 Hoeveel keer betreft de klacht het recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier? (art. 9 § 1)

0

3.6 Hoeveel keer betreft de klacht alleen het recht op inzage van het patiëntendossier? (art. 9 § 2)

2

3.7 Hoeveel keer betreft de klacht het recht op afschrift van het patiëntendossier? (art. 9 § 3)

30

3.8 Hoeveel keer betreft de klacht het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer? (art. 10)

2

3.9 Hoeveel keer betreft de klacht het recht op een op pijnbestrijding gerichte zorg? (art. 11bis)

0



4. Resultaat van het optreden

4.1 Aantal dossiers van klachten, dat nog lopende is (in welk jaar ook geopend):

59

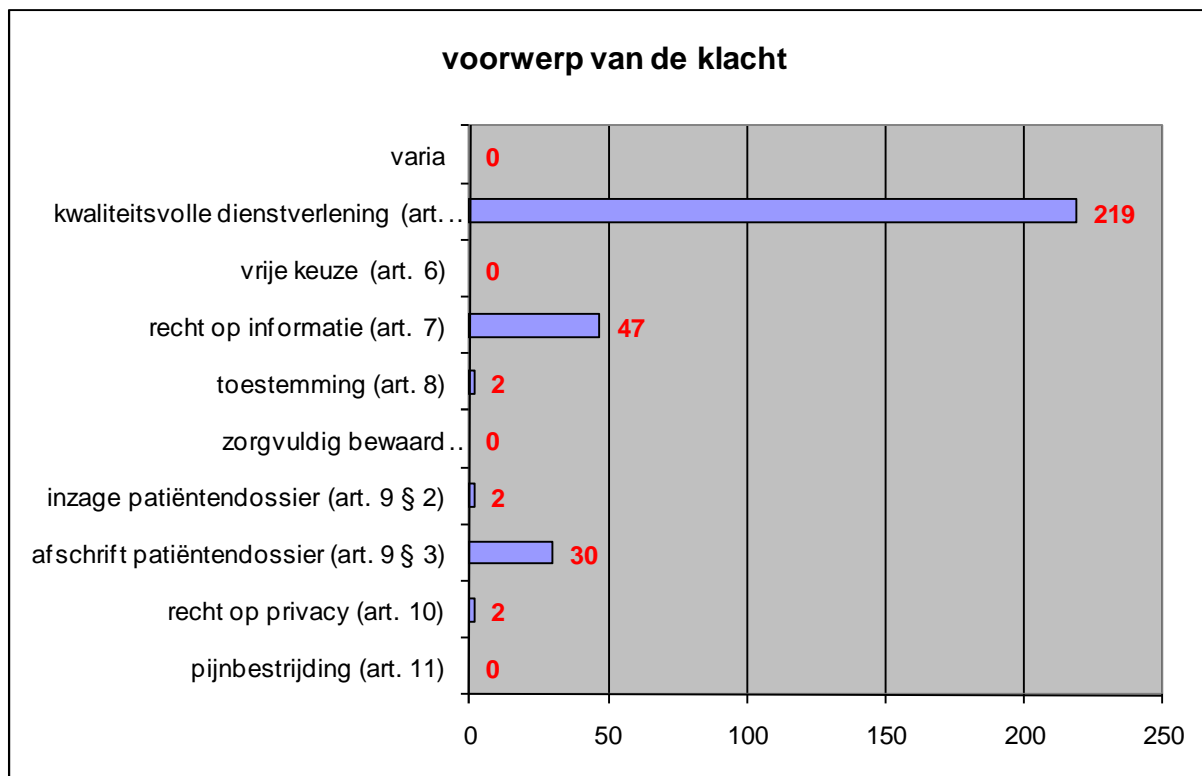
4.2 Aantal dossiers van klachten, dat in de loop van het afgelopen jaar afgesloten is (in welk jaar ook geopend):

894

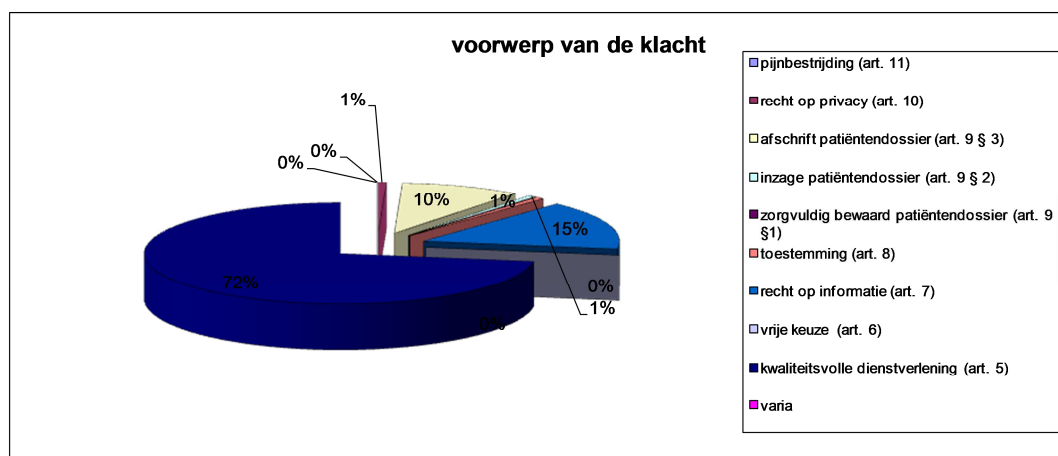
4.3 Aantal dossiers van klachten, geopend in het afgelopen jaar, waarbij de bemiddeling niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd en waarbij de patiënt werd ingelicht over de alternatieven in verband met de behandeling van de klacht (**art. 11 § 2, 3^o**):

45

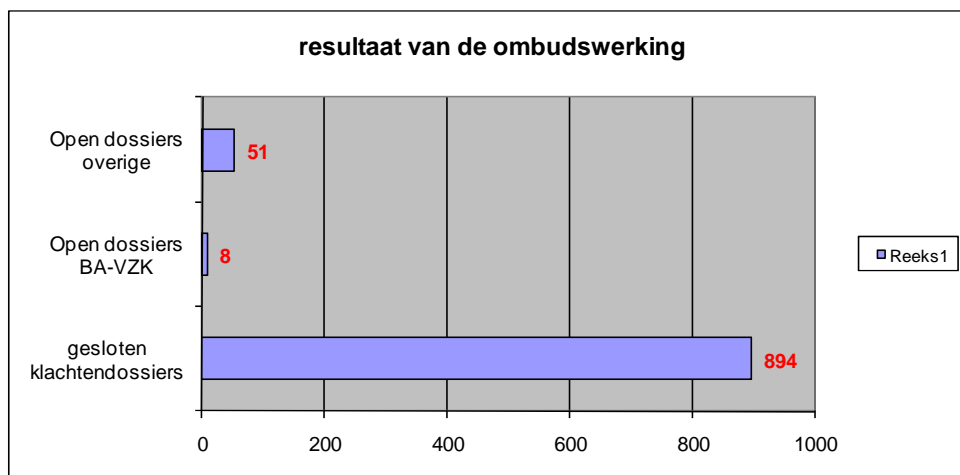
BIJLAGE: GRAFIEKEN



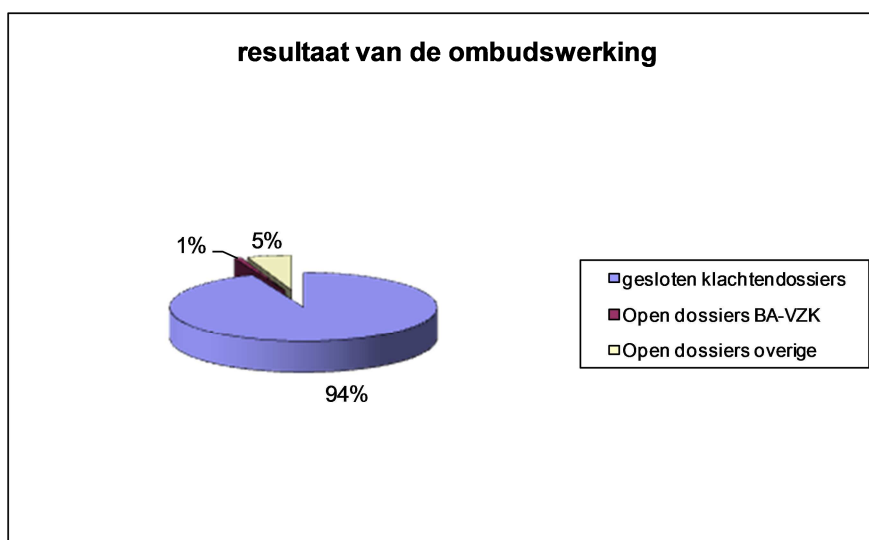
Grafiek 1: Verdeling van het voorwerp van de klachten



Grafiek 2: Procentuele verdeling van het voorwerp van de klachten



Grafiek 3: Verdeling resultaten van het optreden van de Ombudspersoon



Grafiek 4: Procentuele verdeling resultaat van het optreden van de Ombudspersoon

Mieke De Volder

Ombudsvrouw

10/02/2013

3. Onderwijs en Vorming

Beleidsdomein Onderwijs en Vorming

**KLACHTENRAPPORT
IN HET KADER VAN HET
DECREET KLACHTRECHT
VERSLAG 2012**



**Klachtenrapport
Beleidsdomein Onderwijs en Vorming**

<u>1</u>	<u>VOORWOORD.....</u>	<u>2</u>
<u>2</u>	<u>KLACHTENBEELD</u>	<u>3</u>
2.1	 GLOBALE CIJFERS 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012.....	3
2.2	 AFDELINGEN MET KLACHTEN.....	7
2.2.1	Beleid Onderwijspersoneel	7
2.2.2	Horizontaal Beleid.....	10
2.2.3	Personeel Basisonderwijs en Centra voor Leerlingenbegeleiding.....	13
2.2.4	Personeel Secundair Onderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs.....	18
2.2.5	Scholen Basisonderwijs en Centra voor Leerlingenbegeleiding.....	22
2.2.6	Scholen Secundair Onderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs.....	25
2.2.7	Hoger Onderwijs.....	28
2.2.8	Volwassenenonderwijs.....	31
2.2.9	Studietoelagen.....	36
2.2.10	Agentschap voor Kwaliteitszorg in Onderwijs en Vorming.....	44
	(Afdeling Projecten EVC-Curriculum-Kwalificatiestructuur en de Afdeling Dienstverlening EVC	
2.2.11	Onderwijsinspectie.....	48
2.3	 AFDELINGEN ZONDER KLACHTEN	51
<u>3</u>	<u>GLOBALE EVALUATIE</u>	<u>52</u>
3.1	 VASTSTELLINGEN VOOR 2012.....	52
3.2	 NIEUWE ONTWIKKELINGEN.....	53
<u>4</u>	<u>BIJLAGEN</u>	<u>54</u>
4.1	 DEFINITIE KLACHT	54
4.2	 KLACHTENDECRETEN	57
4.3	 AANBEVELINGEN	75
4.3.1	Thematische aanbevelingen voor Onderwijs door de Vlaamse ombudsdienst.....	75
4.4	 ENKELE KLACHTENCOÖRDINATOREN/OMBUDSDIENSTEN	81
4.5	 KLACHTENCOÖRDINATOREN BELEIDSDOMEIN ONDERWIJS EN VORMING	83

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, 2011, 2012

Tabel 1: Klachtenbeeld 2006/2007/2008/2009/2010/2011/2012

Kwantitatieve gegevens		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Totaal aantal klachten	Totaal	121	160	219	215	284	284	193
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	110	156	203	188	229	217	158
	Onontvankelijk	11	4	16	27	55	67	35
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	7
	Jurisdictioneel beroep aanhangig							
	Kennelijk ongegrond			1	1	1	1	
	Geen belang							
	Anoniem			1			2	1
	Beleid en regelgeving	4	1	2	3	5	4	7
	Geen Vlaamse overheid	7	1	10	20	46	53	12
	Interne personeelsaangelegenheden		1	2	2	3	5	8
Aantal klachten volgens de drager	Brief	72	119	118	73	80	71	52
	Mail	29	30	89	117	181	185	120
	Telefoon	16	9	12	22	22	24	14
	Fax	1	2		2			1
	Bezoek	3			1	1		
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	49	62	116	108	192	208	137
	Via kabinet	4	8	12	2	4	1	3

	Via Vlaamse Ombudsdienst	57	86	72	90	75	52	33
	Via georganiseerd middenveld	1		6	6	2	9	3
	Andere kanalen	10	4	13	9	11	12	11
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	3,03
	Mediaan	1,00	4	1,00	1,00	0,00	1,00	1,00
	0-10 dagen	69	107	151	161	106	52	33
	> 10 dagen	0	8	11	25	5	2	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	24,07
	Mediaan	20,00	33,50	25,50	24,00	21,00	19,00	17,50
	0-20 dagen	62	49	86	82	117	135	90
	21-45 dagen	53	86	104	91	78	83	58
	46-90 dagen	4	15	18	13	42	24	22
	>90 dagen	2	6	8	4	2	5	2
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	17	48	64	24	65	58	32
	Deels gegrond	28	35	58	81	61	36	24
	Ongegrond	65	73	81	56	62	89	79
	Nog niet afgehandeld				27	41	34(*)	23(*)
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	33	69	102	94	92	80	43
	Deels opgelost	5	6	10	6	22	11	12
	Onopgelost	7	8	10	5	12	3	0
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	10	17	28	13	13	10	5
	Te lange behandeltermijn	9	30	43	43	38	47	25
	Ontoereikende informatieverstrekking	11	26	24	29	22	19	15
	Onvoldoende bereikbaarheid		2		2	3	3	1
	Onheuse bejegening	2	5	10	5	3	2	4

	Andere	13	3	17	13	30	13	5
--	--------	----	---	----	----	----	----	---

In 2012 werden 193 klachten geregistreerd.

(*) Bij een aantal klachten (23) 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 24 keer de norm (nog) niet ingevuld: zie hiervoor verder bij afdeling Studietoelagen.

De belangrijkste drager is net zoals de vorige drie jaar de e-mail. Ongeveer 62% van alle klachten bereikt via deze weg de administratie. (6 keer werd de 'drager' niet ingevuld).

De brief blijft net zoals vorig jaar de tweede belangrijkste drager (26,9%).

De telefoon als drager daalt steeds verder: 7,74% in 2010, 10,23% in 2009, 8,45% in 2011 en 7,25% in 2012.

Het grootste deel van de geregistreerde klachten (70,98%) bereikt de administratie rechtstreeks van de burger. De Vlaamse ombudsdienst is het tweede belangrijkste kanaal 17,09%. 6x werd het kanaal niet aangeduid.

De gemiddelde termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding is ongeveer gelijk gebleven t.o.v. 2011 (3,03 dagen in 2012 t.o.v. 3,43 dagen in 2011.) De mediaan komt daarmee op 1 dag. Ook hier moeten we weer opmerken dat bij 158 klachten geen ontvangstmelding werd verstuurd. (Dit gebeurde bij 60,91% van de klachten in 2010, bij 80,98% in 2011 en bij 81,86% in 2012).

De gemiddelde termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en die van de mededeling van de beslissing ligt voor 2012 op 24,07 dagen. Een lichte stijging t.o.v. vorig jaar van 0,53 dagen (2011: 23,54 dagen). Maar toch een daling t.o.v. 2010 (25,68 dagen), 2009 (27,26 dagen) en 2008 (30,14 dagen).

Van de 193 klachten werd van 148 klachten (76,68%) een mededeling van beslissing gedaan binnen de vooropgestelde termijn van 45 dagen. Dit is een status quo in vergelijking met vorig jaar. Bij 24 klachten werd die termijn overschreden. Voor 21 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, 2011 en 2012

Klachten	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Ontvankelijk	110	156	203	188	229	217	158
Onontvankelijk	11	4	16	27	55	67	35
Gegronde klachten deels of volledig	45	83	122	105	126	94	56
Ongegronde klachten	65	73	81	56	62	89	79
Nog niet afgehandeld	0	0	0	25	41	34	23(*)
Opgelost deels of volledig	38	75	112	100	114	91	55
Niet opgelost	5	8	10	5	12	3	0
Totaal	121	160	219	215	284	284	193

In 2012 is 18,13% van de geregistreerde klachten onontvankelijk. Dit percentage is gedaald t.o.v. vorig jaar met 5,46% en is daarmee weliswaar toch nog het derde hoogste percentage dat gemeten werd sinds 2002 (19,36% in 2010 en 23,59% in 2011).

De reden van onontvankelijkheid was net zoals vorig jaar overwegend “geen bevoegdheid Vlaamse overheid” (12 klachten).

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 (23) 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, 2011 en 2012

Ombudsnormen	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Niet-correcte beslissing	10	17	28	13	13	10	5
Te lange behandeltermijn	9	30	43	43	38	47	25
Ontoereikende informatieverstrekking	11	26	24	29	22	19	15
Onvoldoende bereikbaarheid	0	2	0	2	3	3	1
Onheuse bejegening	2	5	10	5	3	2	4
Andere	13	3	17	13	30	13	5

Ook hier maken we geen vergelijking met de vorige jaren gezien 24 keer de ombudsnorm niet werd ingevuld in de databank (zie ook supra).

2.2 AFDELINGEN MET KLACHTEN

2.2.1 BELEID ONDERWIJSPERSONEEL

1. Tabel 2012

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

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	3
	Mediaan	3,00
	0-10 dagen	1
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	3
	Mediaan	3,00
	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

Beleid Onderwijspersoneel (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrontheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Opdracht onderhoudspersoneel (1473)	Onontvankelijk		

2.2.2 HORIZONTALAAL BELEID

1. Tabel 2012

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

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

Horizontaal Beleid (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Achterhouden onderzoeksresultaten en gebrekkige communicatie (1510)	Ongegrond		

3. Klachtenbeeld

Er werd slechts één klacht geregistreerd en deze werd ongegrond bevonden. De klacht bestond uit twee delen. Enerzijds was de klager het inhoudelijk oneens met de uitgangspunten van een wetenschappelijk onderzoek (m.b.t. wifi). Anderzijds vermoedde de klager een bewust achterhouden van onderzoeksresultaten en kloeg hij een daaraan verbonden gebrekkige communicatie aan, o.a. over een studiedag waarop de onderzoeksresultaten zouden voorgesteld worden. Over de inhoudelijke kant van de zaak kan een klachtenbehandelaar zich niet uitspreken. Wat betreft de communicatie van de onderzoeksresultaten en de daaraan gekoppelde studiedag werd geen inbreuk op regels of procedures vastgesteld, waardoor de klacht als ongegrond is geregistreerd. Dit werd als zodanig aan de klager meegedeeld. Deze wijzigde daarop zijn klacht. De klager is vervolgens doorverwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst.

4. Concrete realisaties en voorstellen

De afdeling Horizontaal Beleid verleent over het algemeen geen rechtstreekse dienstverlening aan de burger, waardoor klachten eerder uitzonderlijk zijn: slechts één (ongegronde) klacht in het voorbije werkjaar. Op basis van deze ene (ongegronde) klacht kunnen geen conclusies getrokken worden over de wijze van dienstverlening binnen de afdeling.

2.2.3 PERSONEEL BASISONDERWIJS EN CENTRA VOOR LEERLINGENBEGELEIDING

1. Tabel 2012

		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	
	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	5
Aantal klachten volgens de drager	Brief	1
	Mail	8
	Telefoon	1
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	7
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	1
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	2

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	9
	Mediaan	9,00
	0-10 dagen	4
	> 10 dagen	1
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	15,5
	Mediaan	12,00
	0-20 dagen	7
	21-45 dagen	3
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	3
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens mate van oplossing	Opgelost	3
	Deels opgelost	1
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	1
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	1
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Inhoud

Personeel Basisonderwijs en Centra voor Leerlingenbegeleiding (10)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
2	Dienstverlening(1488, 1491)	Gegrond	Opgelost	Behandeltermijn Bereikbaarheid
1	Beleid en regelgeving (1489)	Onontvankelijk		

5	Interne personeelsaangelegenheden (1490, 1492, 1493, 1494, 1504)	Onontvankelijk		
1	Controle afwezigheid ziekte (1495)	Deels gegrond	Deels opgelost	Niet-correcte beslissing
1	Ontbreken dossier (1585)	Gegrond	Opgelost	Informatieverstrekking

3. Klachtenbeeld

In 2012 ontving de afdeling Personeel Basisonderwijs en CLB 10 klachten:

- **Klacht 1488 (e-mail):** De betrokkene klaagt over de laattijdige uitbetaling van de aangevraagde begrafenisvergoeding (n.a.v. het overlijden van zijn echtgenote) en van de aangevraagde eindejaarstoelage. Het gaat hier om een gegronde klacht die opgelost werd. De behandeltermijn voor de vraag van deze burger was onaanvaardbaar lang.
- **Klacht 1489 (e-mail):** Het gaat om een onontvankelijke klacht, aangezien het beleid en regelgeving betreft. Het betrokken personeelslid klaagt dat haar salaris van december 2011 pas begin januari 2012 werd uitbetaald.
- **Klacht 1490 (e-mail):** Ook dit is een onontvankelijke klacht: het gaat hier om interne personeelsaangelegenheden. Het personeelslid legt klacht neer in verband met het functioneren van de directie in de school waar zij is aangesteld.
- **Klacht 1491 (telefoon):** Een administratief medewerker van een school klaagt dat documenten die zij via mail aan de afdeling heeft bezorgd, niet bij de juiste persoon terecht kwamen en dat zij deze veelvuldig opnieuw moest doorsturen. Deze klacht is gegrond en opgelost.
- **Klacht 1492 (brief):** Dit is opnieuw een klacht die onontvankelijk is: het gaat om interne personeelsaangelegenheden. Het personeelslid klaagt dat de school haar opdracht wil wijzigen. Zij zou ingezet worden in een ander leerjaar, na 24 jaar dienst in het vierde leerjaar.
- **Klacht 1493 (e-mail):** Ook deze klacht wordt als onontvankelijk beschouwd omwille van het feit dat het gaat om interne personeelsaangelegenheden. Het personeelslid klaagt dat zij (en een collega) als interimaris geen salaris heeft ontvangen voor een periode tussen twee vervangingen door, omdat de titularis haar bevallingsverlof en ouderschapsverlof niet op elkaar liet aansluiten.
- **Klacht 1494 (e-mail):** Het gaat opnieuw om een onontvankelijke klacht, aangezien de klacht interne personeelsaangelegenheden betreft. Het personeelslid klaagt aan dat zij in september 2012 niet opnieuw wordt aangesteld in de school waar ze tot 30 juni 2012 was aangesteld. Zij vermoedt dat ze gediscrimineerd wordt omwille van haar zwangerschap.
- **Klacht 1495 (e-mail):** Dit personeelslid dient klacht in tegen het feit dat zijn afwezigheid wegens ziekte werd omgezet in een ongewettigde afwezigheid, aangezien hij de controlearts de toegang tot de woning heeft geweigerd. Bovendien werd hij niet verwittigd wanneer het ten onrechte betaalde salaris ging ingehouden worden van zijn maandsalaris. Deze klacht is deels gegrond en deels opgelost: de omzetting naar een ongewettigde afwezigheid gebeurde

wel degelijk volgens wat reglementair voorzien is, maar het klopt inderdaad dat het betrokken personeelslid niet vooraf verwittigd werd van de gevolgen voor zijn maandsalaris.

- **Klacht 1504 (e-mail):** Deze klacht is onontvankelijk: het gaat om interne personeelsaangelegenheden. Een ouder klaagt aan dat de leerkrachten van de school van haar kind de parkeerkaarten voor hun voertuigen zelf moeten bekostigen.
- **Klacht 1585 (e-mail):** Het gaat hier om een gegronde en opgeloste klacht: het personeelslid diende klacht in omdat de afdeling haar personeelsdossier was kwijt geraakt. Het personeelsdossier is intussen terecht.

4. Concrete realisaties en voorstellen

De afdeling Personeel Basisonderwijs en CLB van het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AgODi) ontving in 2012 tien klachten, waarvan zes klachten niet ontvankelijk waren. De vier klachten die wel ontvankelijk waren, waren allemaal (deels) gegrond en werden (deels) opgelost.

Er zijn dan ook een aantal concrete realisaties en voorstellen om dergelijke klachten in de toekomst te vermijden.

Klacht 1488 handelt over de laattijdige uitbetaling van een aangevraagde begrafenisvergoeding en eindejaarstoelage. Naar aanleiding van deze klacht werd de interne procedure herbekeken en werd deze geactualiseerd. Er werd ook een nieuwe omzendbrief geschreven en het formulier om de begrafenisvergoeding aan te vragen werd taalkundig aangepast én aangepast aan de huisstijl van de Vlaamse overheid.

Klacht 1491 betreft het niet terechtkomen van documenten (bezorgd via mail) bij de juiste persoon en het veelvuldig opnieuw moeten doorsturen van deze documenten. Om dit te vermijden, werd samen met de verantwoordelijke medewerkers de procedure nogmaals overlopen en werden onduidelijkheden hierbij verduidelijkt.

Klacht 1495 gaat over een omzetting van ziekteverlof naar een periode van ongewettigde afwezigheid (ongegrond) én over het niet communiceren van de invloed hiervan op het maandsalaris (gegrond). Er 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 en de communicatie hierover. Gezien de complexiteit van het salarissysteem is dit een project dat loopt over meerdere jaren. Een oplossing kan dus nog niet onmiddellijk gerealiseerd worden.

Klacht 1585 is er gekomen omdat de afdeling haar personeelsdossier was kwijt geraakt. Sinds een aantal jaar zet de afdeling (en bij uitbreiding het hele agentschap) in op een verbetering van de archivering. Dit is reeds voor een deel gerealiseerd door de invoering van het V-EPD (Volledig Elektronisch PersoneelsDossier), waarbij nieuwe documenten worden ingescand en niet langer in een papieren dossier worden geklasseerd. Daarnaast speelt ook het project CAPELO (Carrière Publique Electronique/ Elektronische Loopbaan Overheid) van de Pensioendienst voor de Overheidssector hier een belangrijke rol. 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.

2.2.4 PERSONEEL SECUNDAIR ONDERWIJS EN DEELTIJDS KUNSTONDERWIJS

1. Tabel 2012

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	5
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	3
	Onontvankelijk	2
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	2
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	5
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	1
	Via kabinet	2
	Via Vlaamse ombudsdienst	
	Via georganiseerd middenveld	1
	Andere kanalen	1

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	11,2
	Mediaan	6,00
	0-20 dagen	3
	21-45 dagen	2
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	3
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens mate van oplossing	Opgelost	
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Inhoud

Personeel Secundair Onderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs (5)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Pensioen na medisch controleonderzoek (1604)	Onontvankelijk		
1	TBS OB en reffectatie (1604)	Ongegrond		
1	Aanstelling leerkrachten (1606,	Ongegrond		

	1607)			
1	Aanstelling door reffectatie in DKO (1608)	Onontvankelijk		

3. Klachtenbeeld

In 2012 ontving onze afdeling 5 klachten, waarvan 3 ontvankelijk werden verklaard:

In klacht 1605 kaart betrokkene aan dat zij na twee jaar op een percentage van haar salaris valt omdat zij gedurende die volledige periode TBS OB (ter beschikkingstelling wegens ontstentenis van betrekking) was gesteld. Zij beweert van deze vermindering niet op de hoogte te zijn gebracht. Haar dossier valt verder ook onder re-integratie. Zij vindt echter dat noch haar Scholengroep, noch de voorzitter van de Vlaamse Reffectatiecommissie voldoende aandacht hebben besteed aan haar dossier en haar situatie. Deze klacht wordt als ontvankelijk beschouwd. Maar is ongegrond, omdat zij vanwege verschillende partijen de nodige brieven en informatie heeft ontvangen.

In klacht 1606 geeft betrokkene haar mening omtrent het beleid bij het in dienst nemen van leerkrachten binnen het secundair onderwijs. Zij ziet steeds haar opdracht verminderen door de plotse aanstelling van leerkrachten via reffectatie. Hierdoor is zij dikwijls genoodzaakt te fungeren in steeds wisselende scholen. Dikwijls behoren deze niet tot dezelfde scholengemeenschap waardoor zij geen TADD kan opbouwen. Zij uit haar ontevredenheid over deze manier van werken.

De klacht wordt als ontvankelijk beschouwd, maar is tevens ongegrond omdat de werking van de Vlaamse Reffectatie bepaald wordt in de regelgeving.

In klacht 1607 ventileert betrokkene over het feit dat hij nooit lang genoeg tewerkgesteld wordt om TADD te kunnen opbouwen. Hij vindt het ook niet kunnen dat hij 25 jaar praktijkervaring kan aantonen, waarvan er slechts 3 werden toegekend als relevante bekwaamheid voor Informatica. De scholen waarbij men solliciteert stellen de kandidaten niet steeds in kennis van hun beslissing om de kandidaat niet te weerhouden. Dit wekt frustraties op. Hij stelt een anonieme klachtenregistratie voor leerlingen en personeel voor, alsook een volledige openbaarheid van schoolbestuur.

De klacht wordt als ontvankelijk beschouwd, maar ongegrond. De beoordeling van het al dan niet toekennen van de praktijkervaring berust geheel op vooropgestelde criteria waarbinnen vakbekwaamheid en vakinhoud bepaald worden en dit op basis van de regelgeving.

Volgende klachten werden onontvankelijk bevonden

Klacht 1604: betrokkene werd na het medische controleonderzoek op pensioen gesteld. Zij ontving vanwege PDOS een melding dat haar pensioendatum op 01/03/2012 lag. Haar onderwijsopdrachten werden dan ook vanaf die datum stopgezet. Zij kreeg echter vanwege PDOS niet tijdig haar pensioenuitkering omdat men daar het dossier nog diende op te starten. Zij kan zich niet vinden in het feit dat haar dossier zo lang moet aanslepen. Deze klacht werd onontvankelijk verklaard omdat dit meer de bevoegdheid is van de klachtendienst van PDOS, waarnaar de klacht ook werd doorgezonden.

Klacht 1608: Correspondent kan zich niet vinden in het systeem van aanstelling van leerkrachten door reffectatie in het deeltijds kunstonderwijs. Zij is een ouder en vindt dat gemotiveerde leerkrachten worden verdrongen door de verplichte aanstelling van een andere leerkracht. Door

deze nieuwe aanstelling worden lesuren verplaatst, zonder de leerlingen hierin te kennen en dit kan tot gevolg hebben dat opnieuw leerlingen afhaken.

De klacht wordt als onontvankelijk verklaard omdat dit in de regelgeving is vastgelegd, waaronder ook de werking van de Vlaamse reffectatiecommissie.

2.2.5 SCHOLEN BASISONDERWIJS EN CENTRA VOOR LEERLINGENBEGELEIDING

1. Tabel 2012

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	1
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	
	Onontvankelijk	1
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	1
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	
	Telefoon	
	Fax	1
	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	12
	Mediaan	12,00
	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

Scholen Basisonderwijs en Centra voor Leerlingenbegeleiding (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Klacht over werking school (1589)	Onontvankelijk		

3. Klachtenbeeld

Een vader heeft klachten over de manier waarop zijn kind behandeld werd op school. De klacht is echter niet ontvankelijk, want gaat niet over de Vlaamse Overheid. Er werd een antwoord bezorgd aan het vertegenwoordigend advocatenkantoor via het Informatiepunt Ouders en leerlingen.

2.2.6 SCHOLEN SECUNDAIR ONDERWIJS EN DEELTIJDS KUNSTONDERWIJS

1. Tabel 2012

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

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

2. Inhoud

Scholen Secundair Onderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Onvriendelijk telefonisch antwoord SBT medewerker (1512)	Gegrond	Opgelost	Bejegening

3. Klachtenbeeld

Dit wordt opgelost via de evaluatie in Ploeg.

2.2.7 HOGER ONDERWIJS

1. Tabel 2012

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

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	34
	Mediaan	34,00
	0-20 dagen	
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	1
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens mate van oplossing	Opgelost	
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Inhoud

Hoger Onderwijs (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Andere (1609)	Ongegrond		

3. Klachtenbeeld

Klager beweert dat de fiscale fiche foutief is. In het kader van een gerechtelijke procedure wenst klager inzage en afschrift te ontvangen van alle financiële transacties van de onderwijsinstelling tegen wie de procedure loopt. Op basis van artikel 11§1 van het decreet van 26 maart 2004 betreffende openbaarheid van bestuur is dit verzoek onuitvoerbaar. Klager werd hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht. Tevens werd een duplicaat van de fiscale fiche opgestuurd.

2.2.8 VOLWASSENENONDERWIJS

1. Tabel 2012

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	29
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	6
	Onontvankelijk	23
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	7
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	1
	Beleid en regelgeving	4
	Geen Vlaamse overheid	9
	Interne personeelsaangelegenheden	2
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	20 (21)*
	Telefoon	8 (9)*
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	27
	Via kabinet	1
	Via Vlaamse Ombudsdienst	
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	1

(* Telefoon én mail: 1)

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	1,96
	Mediaan	0,00
	0-10 dagen	27
	> 10 dagen	1
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	9,34
	Mediaan	6,00
	0-20 dagen	24
	21-45 dagen	5
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	1
	Deels gegrond	2
	Ongegrond	3
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens mate van oplossing	Opgelost	3
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	2

2. Inhoud

Volwassenenonderwijs (29)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	<i>Anonieme klacht</i> Klachtnummer 1481	Onontvankelijk		
4	<i>Klachten tegen regelgeving VWO</i> <i>Geen aansluiting bij andere regelgeving</i>			

3	Klachtnummers 1435, 1550, 1552 <u>Afschaffen opleiding Meubelrestauratie</u>	Onontvankelijk		
1	Klachtnummer 1476	Onontvankelijk		
9	<i>Geen Vlaamse Overheid</i> <u>Klacht tegen leraar</u>			
3	Klachtnummers 1397, 1452, 1470	Onontvankelijk		
1	<u>Betwisting evaluatieresultaat</u> Klachtnummer 1396	Onontvankelijk		
1	<u>Klacht over invulling module-inhoud</u> Klachtennummer 1484	Onontvankelijk		
1	<u>Klacht tegen directie</u> Klachtnummer 1485	Onontvankelijk		
3	<u>Klacht tegen andere instellingen (geen VWO)</u> Klachtnummers 1479, 1483, 1598	Onontvankelijk		
7	<i>Klachten die betrekking hebben op feiten waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend</i> Klachtnummers 1469, 1478, 1486, 1548, 1549, 1553, 1597	Onontvankelijk		
2	<i>Klachten over interne personeelsaangelegenheden</i> Klachtnummers 1434, 1501	Onontvankelijk		
2	<i>Klacht over bezoldiging</i>			
1	Klachtnummer 1399	Deels gegrond	Opgelost	Informatieverstrekking
1	Klachtnummer 1475	Ongegrond		Niet-correcte beslissing
1	<i>Klacht over te grote klassen</i> Klachtnummer 1477	Ongegrond		Informatieverstrekking
1	<i>Klacht over inspectie</i> Klachtnummer 1480	Deels gegrond	Opgelost	Andere
1	<i>Klacht over verwerking pensioenaanvraag</i> Klachtnummer 1482	Ongegrond		Redelijke behandeltermijn
1	<i>Weigering tot inschrijving</i> Klachtnummer 1502	Gegrond	Opgelost	Andere

3. Klachtenbeeld

In 2012 werden voor de afdeling Volwassenenonderwijs 29 klachten geregistreerd waarvan 23 onontvankelijke klachten. Van de 6 klachten die wel ontvankelijk waren er 3 ongegrond, 2 deels

gegrond en slechts 1 gegrond. De deels gegronde en de gegronde werden alle drie opgelost door onze diensten.

Alle 6 de ontvankelijke klachten waren gericht op het Secundair Volwassenenonderwijs of het Hoger Beroepsonderwijs voor volwassenen. In 2012 werden opnieuw geen klachten ingediend met betrekking tot de sector basiseducatie.

De redenen van de 6 ontvankelijke klachten zijn gevarieerd, enerzijds waren er klachten over onze diensten bij de loonverwerking, niet altijd even gegrond, anderzijds waren er klachten gericht naar de centra waarbij een weigering tot inschrijving en een klacht over de grootte van de klasgroepen. Er was ook één klacht van een directeur over de wijze van inspectie op de opleidingen in gecombineerd onderwijs.

Bij de 3 (deels) gegronde klachten werd er eenmaal de ombudsnorm 'informatieverstrekking' geschonden en tweemaal werd een 'andere' ombudsnorm geschonden, meer bepaald de normen 'overeenstemming met het recht' en 'goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid'.

De onontvankelijke klachten waren ook gevarieerd qua redenen: klachten over de (gewijzigde) regelgeving, klachten over personeel in centra, maar er waren voornamelijk klachten die betrekking hadden op feiten waarvoor alle beroepsmogelijkheden nog niet aangewend werden. Deze indieners werden steeds op de hoogte gebracht dat de afdeling Volwassenenonderwijs niet bevoegd is om meteen op te treden bij dergelijke feiten. Ze werden verwezen naar de directie van de organisatie in eerste instantie en wanneer men daar niet tot een akkoord kan komen, dat men zich kan wenden tot de ombudsdienst van het Consortium waaronder het betrokken CVO ressorteert.

Er waren opnieuw 3 klachten tegen instellingen die niet tot de bevoegdheid van het Ministerie van Onderwijs behoren.

Qua behandelingstermijn van de klachten is er gemiddeld een 9-tal dagen nodig geweest. 24 klachten werden behandeld binnen de 20 dagen, de overige 5 klachten konden alsnog binnen de 45 dagen beantwoord worden. Geen enkele klacht overschreed de maximum afhandelingstermijn.

20 klachten kwamen binnen per e-mail, 8 klachten werden per telefoon gemeld. Er was ook een klacht waarbij men eerst belde en nadien ook alles op mail heeft gezet.

Alle klachten kwamen rechtstreeks van de burger tot bij ons, behalve één is via het kabinet van Pascal Smet doorgestuurd naar onze diensten.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Onze diensten hebben elke klacht, ontvankelijk of niet, van voldoende antwoord voorzien zodat alle burgers het gevoel kregen dat hun klacht serieus genomen werd. De afdeling Volwassenenonderwijs streeft ernaar elke burger voldoende informatie te verschaffen.

Een groot aantal van de klachten is nog steeds te wijten aan het feit dat cursisten te weinig op de hoogte zijn van de procedure zoals die in het centrumreglement staat. Ze dienen zich eerst te wenden tot de directie of het centrumbestuur. Als men daar nog niet tot een consensus of oplossing komt, kan men zich richten tot de ombudsdiensten van de Consortium waarbij het Centrum voor Volwassenenonderwijs is aangesloten. Maar ook hier wordt weinig tot geen gebruik van gemaakt. Bovendien zal de toekomst van de werking van de ombudsdiensten onzeker zijn in het nieuwe concept van de 'Leerwinkels'. Deze organisatievorm zal dan nog enkel instaan

voor gespecialiseerde informatie over het opleidingsaanbod.

Hiernaast is er een voorstel in het HBO-decreet tot de mogelijkheid om betwistingen over evaluaties en examenresultaten in het gehele Volwassenenonderwijs analoog met het Hoger Onderwijs te behandelen bij de Raad voor Examenbetwistingen. Ook bij de evaluatie van het Decreet Volwassenenonderwijs zal de rechtspositieregeling van de cursisten herbekeken en zo nodig versterkt worden.

Opnieuw zijn er klachten binnengekomen tegen instellingen die niet onder de bevoegdheid van het Ministerie van Onderwijs vallen. Deze mensen lichten we dan steeds in dat ze een erkenning van de Vlaamse Overheid hebben omwille van de opleidingscheques en dat het gaat om ondernemersopleidingen, die onder de bevoegdheid van het Agentschap voor Ondernemersvorming (Vlaams ministerie van Economie en Werk) vallen. Er zal ook een schrijven gericht worden naar de FOD Economie – Cel Oneerlijke Praktijken om het probleem met de privé-instellingen aan te kaarten.

2.2.9 STUDIETOELAGEN

1. Tabel 2012

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	121
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	120
	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	45
	Mail	66
	Telefoon	4
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	84
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	24
	Via georganiseerd middenveld	1
	Andere kanalen	6

(*) Bij 6 klachten werd de 'drager' en het 'kanaal' niet aangeduid in de klachtendatabank.

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing (*)	Gemiddelde	30,32
	Mediaan	32,00
	0-20 dagen	40
	21-45 dagen	40
	46-90 dagen	18
	>90 dagen	2
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid (**)	Gegrond	19
	Deels gegrond	21
	Ongegrond	57
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens mate van oplossing (**)	Opgelost	28
	Deels opgelost	11
	Onopgelost	1
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens de vereenvoudigde ombudsnormen (***)	Niet-correcte beslissing	5
	Te lange behandeltermijn	18
	Ontoereikende informatieverstrekking	10
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	3
	Andere	3

(*) Bij 21 klachten werd in de klachtendatabank (nog) geen mededelingsdatum ingevuld. Dit betekent niet dat bij deze klachten geen mededeling zou gebeurd zijn.

(**) Bij 23 klachten werd (nog) geen resultaat ingevuld in de klachtendatabank: deze klachten werden echter wel afgehandeld maar werd als dusdanig (nog) niet als dusdanig aangegeven in de klachtendatabank.

(***) Bij 23 klachten werd bijgevolg ook geen ombudsnorm aangegeven in de klachtendatabank.

2. Inhoud

Studietoelagen (121)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrontheid	Oplossing	Ombudsnorm
9	Behandeltermijn (1402, 1417, 1427, 1428, 1431, 1460, 1564, 1565, 1573)	Ongegrond		
7	(1420, 1423, 1442, 1464, 1465, 1521, 1530)	Deels gegrond	Opgelost	Behandeltermijn
7	(1400, 1418, 1424, 1433, 1451, 1456, 1579)	Gegronnd	Opgelost	Behandeltermijn
1	(1467)	Deels gegrond	Deels opgelost	Behandeltermijn
2	(1453, 1575)	Gegronnd	Deels opgelost	Behandeltermijn
4	(1406, 1411, 1425, 1436)			
3	Bejegening (1405, 1437, 1540)	Gegronnd	Opgelost	Bejegening
13	Terugvorderingen (1466, 1520, 1525, 1528, 1529, 1538, 1554, 1556, 1557, 1561, 1562, 1568, 1581)	Ongegrond		
2	(1408, 1430)			
2	(1463, 1523)	Gegronnd	Opgelost	
1	(1542)	Deels gegrond	Deels opgelost	
	Informatieverstrekking	Ongegrond		
4	(1458, 1459, 1524, 1576)	Deels gegrond	Opgelost	Informatieverstrekking
1	(1533)	Deels gegrond	Niet opgelost	Informatieverstrekking
2	(1545, 1584)	Gegronnd	Opgelost	Informatieverstrekking
1	(1582)	Deels gegrond	Deels opgelost	Informatieverstrekking
6	Niet akkoord met beslissing (1536, 1537, 1541, 1551, 1559, 1572)	Ongegrond		
2	(1449, 1566)	Gegronnd	Deels opgelost	Niet-correcte beslissing
1	(1535)	Deels gegrond	Deels opgelost	Niet-correcte beslissing
53	Andere o.a. geen toelage ontvangen (1403), bijkomend opgevraagde informatie (1404, 1413, 1421, 1440, 1441), te			

late aanvraag (1416, 1543, 1547, 1563, 1567, 1578), statuutvoorwaarden (1407), vraag stand van zaken (1410), afwijzing op studiegebied (1414), werking dienst studietoelagen (1422, 1426), communicatie (1429, 1471, 1560), afkeuring aanvraag (1432, 1443), problematische afwezigheid (1448), geen formulier ontvangen (1457), te hoog inkomen (1462), herziening aanvraag (1522), vraag om dossier te bekijken (1526), gebrek info over behandeltermijn (1527), foutieve info verkregen (1531), niet akkoord met openbaarheid (1534), lange wachttijd storting toelage (1546), geen inzage dossier dochter (1555), bestellen formulieren via 1700 (1558), onleesbare documenten (1569), probleem buitenlandse attesten (1574), probleem juiste attest internaat (1577), betwisting gegevens Vlaams Fiscaal Platform (1583)....			
---	--	--	--

3. Klachtenbeeld

De afdeling Studietoelagen heeft 121 klachten geregistreerd. Dit is een daling van 23,8 % ten opzichte van 2011 (159 klachten).

De meeste klachten betreffen nog steeds de ontevredenheid over de behandeltermijn, 30 klachten werden hierover ingediend, met andere woorden 25 % van het totaal aantal klachten, waarvan 9 ongegrond waren (7,4 %).

Een tweede categorie binnen de klachten betreft de terugvorderingen. 18 in totaal of 14,8 % waarvan 13 ongegrond (10,7 %)

Een derde categorie klachten betreft de informatieverstrekking. 8 in totaal of 6,6 % waarvan alle toch wel (deels) gegrond zijn.

Een vierde kleine, slechts 2,5 %, categorie betreft de bejegening.

De overige klachten (43,8%) kennen een divers beeld. Dit gaat over bijkomende opgevraagde informatie, communicatie, afwijzingen, foutieve verkregen informatie, problemen met bijgevoegde attesten, ...

Te late aanvragen 2011-2012

Vanaf 2011-2012 konden kandidaten een aanvraag indienen tot en met 1 juni 2012. Deze gewijzigde indieningsdatum heeft een aanleiding gegeven tot een nieuw klachtenbeeld. Er werden toch 6 klachten (4,9%) in dit verband geregistreerd. Slechts 1 klacht was deels gegrond (en opgelost).

De Vlaamse ombudsman vraagt een billijke overgangsmaatregel voor wie in dit eerste overgangsjaar zijn aanvraag studietoelage in de maand juni van 2012 ingediend heeft, zoals dat de vorige jaren mogelijk was. Volgens de ombudsman weegt het doel van het verbeteren van de

administratieve efficiëntie niet op tegen het einddoel van het decreet om het bereik van de studietoelagen zo efficiënt mogelijk te maken.

De afdeling Studietoelagen beantwoordde deze vraag als volgt:

1/ Via het decreet betreffende het Onderwijs XXI van 01.07.2011 is de bepaling opgenomen van de verschuiving van 30.06 naar 01.06. (Opmerking: tegelijkertijd werd de startdatum voor indiening vervroegd van 15.08 naar 01.08)

De memorie van toelichting omvat voor artikel VIII.4 de volgende toelichting. Dit artikel werd door alle leden van de commissie onderwijs goedgekeurd.

“Men moet uiterlijk 1 juni van het betrokken school- of academiejaar, een aanvraag voor een studietoelage indienen. De doelstelling van studiefinanciering is immers om studiekosten van dat betrokken school- of academiejaar te dragen.

Dit is echter niet meer het geval, wanneer men na 1 juni een aanvraag indient: enerzijds zijn de studiekosten van dat studiejaar op dat ogenblik grotendeels of volledig achter de rug, anderzijds zal de aanvrager zijn studiefinanciering pas ontvangen, wanneer het bedoelde jaar al afgelopen is. Door de termijn waarbinnen de ouders een aanvraag moeten indienen, te verkorten, ontstaat de mogelijkheid om de dossierbehandeling van aanvragen voor het nieuwe studiejaar vroeger te doen starten.

Het wordt meer bepaald mogelijk om al vanaf 1 augustus een aanvraag in te dienen, zodat nog meer mensen betaald zullen worden bij de start van het nieuwe schooljaar, wanneer de studiekosten het hoogst zijn.

Er zal een uitgebreide informatiecampagne opgestart worden om burgers op de hoogte te brengen van deze nieuwe termijnen.

Naast een algemene campagne zullen burgers die het afgelopen school-/academiejaar pas na 1 mei een aanvraag indienden, aangeschreven worden.”

2/ Wat is er gebeurd op het vlak van de communicatie voor het schooljaar 2011-2012?

Bij de start van het nieuwe aanvraagjaar 2011-2012:

- a. Op het aanvraagformulier en de nieuwe folder en affiche staat de gewijzigde indieningsdatum vermeld.
- b. Op de website werd de aandacht gevestigd op de gewijzigde indieningsdatum.

In de loop van het aanvraagjaar 2011-2012:

via de onderwijskanalen:

Schooldirect

27 maart 2012

Klasse

eind april 2012

➔ in april-meinummer van Klasse voor Ouders

➔ in e-brief Ouders XTR

➔ in Xtr Strong (naar 6000 intermediairs die met kansengroepen werken)

➔ in de instapbrieven voor anderstalige ouders (in negen talen)

via de intermediaire organisaties, onze partners:

M-Weter	19 april 2012
VVSG-week	24 april 2012
Lokaal 9	15 mei 2012
Weliswaar	eind april 2012: website en facebookpagina
De Nieuwe Werker ABVV	27 april 2012
Visie facebookpagina	aantal keren vóór 1 juni (o.a. 27 april 2012) en
KifKif	op het prikbord van www.kifkif.be vanaf 23 april 2012
Nieuwsbrief Vlaams & Neutraal Ziekenfonds	eind april 2012
Website Bond Moyson	vanaf 25 april een hele pagina Studietoelagen bij “thema” + vanaf 4 tot 25 mei op de homepage
Website Liberale Mutualiteit	vanaf 24 april 2012
Weekmail van Vlaams Netwerk Armoede	23 april 2012
Gezinskrant De Bond	11 mei 2012

Ook intern hebben we de gewijzigde datum gecommuniceerd:

KIOSK	26 april 2012
Muurkrant OND	20 april 2012

3/ Bijzondere communicatieactie

Omwille van het aantal aanvragen einde april/begin mei heeft de administratie een bijkomende actie ondernomen.

Op basis van een matching tussen het aantal aanvragen voor het schooljaar 11-12 en de goedgekeurde aanvragen 10-11 (en voor wie zich dan ook nog in de databank van Agodi/DHO bevond) is er een herinneringsactie gebeurd door:

- a) een papieren aanvraagformulier toe te sturen
- b) een herinneringsmail te sturen

Totaal aantal herinneringen: 38.727.

Er is een succesratio vastgesteld aan de hand van tijdig ingediende aanvragen van ongeveer 1 op 2.

4. Concrete realisaties en voorstellen

1. De inspanningen die de afdeling Studietoelagen in 2012 heeft geleverd, hebben opgebracht. Het aantal klachten (o.a. omtrent de behandeltijd) is flink gedaald. Hieronder een grafiek i.v.m. de tijdigheid van de aanvraagdossiers, waarbij DAF staat voor Digitaal AanvraagFormulier en PAF voor Papieren AanvraagFormulier. We zien hier toch over het algemeen een gevoelige stijging van de tijdigheid, zowel wat betreft de digitale als de papieren aanvragen.

Tijdigheid 2012-2013:

	DAF		PAF		Totaal	
	Niet-tijdig	Tijdigheid 2012	Niet-tijdig	Tijdigheid 2012	Niet-tijdig	Tijdigheid 2012
juli	1,34%	98,66%			1,33%	98,67%
augustus	2,96%	97,04%	3,83%	96,17%	3,53%	96,47%
september	3,61%	95,72%	12,99%	52,50%	9,79%	67,25%
oktober	7,18%	89,37%	1,69%	61,68%	3,17%	69,11%

Volgens onze beheersovereenkomst met de minister engageren wij ons een papieren aanvraag binnen de 60 kalenderdagen af te handelen. Bij een digitale aanvraag is ons engagement 45 kalenderdagen.

Anderzijds zet de afdeling Studietoelagen ook in op de “mindere laattijdigheid” van de niet-tijdige dossiers. We hadden als streefdoel immers niet alleen onze tijdigheid onder controle te houden, maar ook het aantal laattijdige dossiers sneller aan te pakken, dus minder en minder dossiers 4 maanden of langer te laten wachten. Hiervoor is ook een nieuw sturingsinitiatief ingevoerd. Een team dossierbehandelaars ontfermt zich gedurende een periode met deze dossiers, buiten de gewone dossierverdeling. Dit is de eerste keer en is dus nog altijd in een leerfase, een proberen. We leren nu van ons proberen.

De beraden zijn ook beter onder controle, dit ook door een andere manier van sturen. Een dossier dat in beraad is gesteld, wordt opnieuw in behandeling genomen door de cel of het cellid dat het dossier oorspronkelijk in beraad heeft gesteld. Met andere woorden: de behandeling van de eigen berichten.

2. Zoals in het klachtenbeeld al aangehaald, anticipeert de afdeling Studietoelagen steeds op de vernieuwingen inzake beleid. Dankzij doelgerichte communicatie-acties kunnen we de burger nog beter informeren. De afdeling heeft naast de communicatie omtrent de gewijzigde indieningsdatum, ook gecommuniceerd over de zitdagen en een oproep gelanceerd om onvolledige aanvraagdossiers 2011-2012 te vervolledigen.
3. Het aantal kandidaten dat digitaal een aanvraag indient, blijft stijgen. Dit komt de tijdigheid van de verwerking ook ten goede. Een digitaal aanvraagdossier kan namelijk sneller worden afgewerkt dan een papieren aanvraagdossier.

Aandeel DAF	
2009-2010	17,7%
2010-2011	22,9%

2011-2012	26,5%
2012-2013*	31,5%

* stand eind 2012

Ook in 2013 blijft de afdeling Studietoelagen inzetten op een stijging van het aantal digitale aanvragen (zie project DAFintermediair hieronder).

- De afdeling ontwikkelde het DAFintermediairenproject waarbij een intermediaire partner een aanvraag digitaal kan indienen voor een burger, zijn cliënt, zonder dat deze persoon zelf de PINcode van zijn of haar e-id moet kennen. Beveiligd aanmelden door de intermediair is voldoende.

Aantal gezinsdossiers DAFi's	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Afdeling Studietoelagen	2.961	4.519	4.848
Intermediaire partners	338	1.314	2.605
Totaal	3.299	5.833	7.453

Aandeel intermediaire partners	10,2%	22,5%	35,0%
Aantal intermediaire partners	26	116	159

Midden 2012-2013 zullen de LOPdeskundigen ook aanvragen digitaal kunnen indienen. Vanaf 2013-2014 zullen ook vakbonden en de studentenvoorzieningen digitaal aanvragen kunnen indienen voor hun leden respectievelijk studenten. Op deze manier wil de afdeling meer en meer aanvragen digitaal binnen te krijgen, om zo de digitale trend door te kunnen trekken.

- De **automatische toekenning van de studiefinanciering** staat nog steeds op de agenda. De ingezette weg hiernaar gaat de afdeling Studietoelagen verder, maar stap voor stap. Dit is ingegeven niet alleen door de omvang en de complexiteit van het project, maar ook door de gekende budgettaire redenen. De omvang en complexiteit hebben hun oorzaak in de afhankelijkheid van andere actoren, externe dataleveranciers, de zorg om de privacy van burgers niet te schenden (privacy commissie en de noodzakelijke machtigingen), een fameuze ICT-onderbouw, enz.

De volgende mijlpaal m.b.t. automatische toekenning is voorzien in 2013-2014. Via een meer gefocuste dienstverlening naar onze hernieuwers - alle (ouders van) leerlingen of studenten met een toelage in het voorgaande school- of academiejaar - zullen we deze 'hernieuwers' die halverwege het schooljaar 2013-2014 nog geen aanvraag hebben ingediend, registreren en de ontbrekende gegevens opvragen bij de hernieuwer. Niet de burger (hernieuwer) zal via een aanvraag het onderzoek naar het recht op studiefinanciering starten, maar de overheid. De praktische uitwerking hiervan is in volle voorbereiding.

2.2.10 AGENTSCHAP VOOR KWALITEITSZORG IN ONDERWIJS EN VORMING

1. Tabel 2012

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	22
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	21
	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	5
	Mail	17
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	14
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	8
	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	23,14
	Mediaan	18,50
	0-20 dagen	12
	21-45 dagen	7
	46-90 dagen	3
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	8
	Deels gegrond	
	Ongegrond	13
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	8
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	6
	Ontoereikende informatieverstrekking	2
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Inhoud

Agentschap voor Kwaliteitszorg in Onderwijs en Vorming (22)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
3	Onjuiste of te lage gelijkwaardigheid (1367, 1498, 1506)	Ongegrond: 3		
1	Ontevreden over examenresultaat (1368)	Ongegrond		

6	Te lange behandeltermijn (1377, 1409, 1500, 1438, 1516, 1586)	Gegronnd: 6 Ongegrond: 1	Opgelost	Behandeltermijn
5	Oneerlijke behandeling tijdens examens Examencommissie (1394, 1454, 1455, 1508, 1544)	Ongegrond: 3 Gegronnd: 1	Opgelost	Informatieverstrekking
1	Ontevreden over examenvragen (1472)	Ongegrond: 1		
2	Verlies documenten (1499, 1515)	Ongegrond: 1 Gegronnd: 1	Opgelost	Informatieverstrekking
1	Geweigerd op infosessie (1514)	Ongegrond		
1	Slecht zorgbeleid op school (1518)	Onontvankelijk		
1	Oneerlijk toelatingsexamen en deliberatie (1602)	Ongegrond		
1	Te laat ingeschreven voor toelatingsexamen (1601)	Ongegrond		

3. Klachtenbeeld

In 2012 werden er 22 klachten geregistreerd. Acht daarvan waren gegrond, dertien ongegrond en één klacht was onontvankelijk. Alle klachten gingen over NARIC-Vlaanderen, de Examencommissie secundair onderwijs en het Toelatingsexamen arts en tandarts.

Bij NARIC hadden de gegronde klachten betrekking op de te lange behandeltermijn van gelijkwaardigheidsdossiers. Dit heeft te maken met het stijgend aantal aanvragen. NARIC is voor de adviesverlening afhankelijk van externe instanties. Die adviezen komen vaak laat binnen waardoor NARIC geen beslissing kan opmaken.

Sommige klachten voor NARIC waren ongegrond, zoals bijvoorbeeld klachten uit ontevredenheid met de eindbeslissing m.b.t. de verkregen gelijkwaardigheid. Er kwamen ook twee klachten binnen over verloren documenten. In één geval was NARIC hiervoor verantwoordelijk en werd een oplossing gevonden. In het andere geval was de klacht ongegrond.

De acht klachten over de Examencommissie waren, op één na, ongegrond. De ongegronde klachten kwamen van deelnemers die niet tevreden waren over de examenvragen of het examenresultaat. De gegronde klacht ging over een oneerlijke behandeling op het examen en werd opgelost.

Twee klachten gingen over het toelatingsexamen arts-tandarts, meer bepaald over de deliberatieregels en de inschrijvingstermijn. Beide klachten waren ongegrond.

Het grootste deel van de klachten kwam binnen via e-mail (18). Vijftien klachten werden rechtstreeks ingediend door de burger, acht bereikten ons via de Vlaamse ombudsdienst.

De Vlaamse ombudsdienst gebruikt vaste criteria om de klachten te kwalificeren. Ze gebruikt de volgende ombudsdnormen: behandeltermijn, bereikbaarheid, informatieverstrekking, niet correcte beslissing, bejegening, andere.

De gegronde klachten binnen AKOV werden onder de volgende ombudsnormen gekwalificeerd:

- behandeltermijn: 6 klachten:
- informatieverstrekking: 2 klachten

4. Concrete realisaties en voorstellen

Bij NARIC werden de processen het voorbije jaar hertekend en werd er een nieuwe databank ingevoerd. Hierdoor wordt de doorlooptijd van de dossierbehandeling korter. Er werd ook een nieuwe website gelanceerd die informatie over NARIC en de verschillende procedures toegankelijker maakt.

Ook bij de Examencommissie werden de processen hertekend. Kandidaten kunnen nu het hele jaar door examens afleggen i.p.v. twee maal per jaar. Dit systeem is flexibeler voor de kandidaten. Centraal in deze reorganisatie staat het nieuwe EC-platform: een databank waarin examens gepland worden, punten meegedeeld en tweerichtingscommunicatie met individuele kandidaten makkelijker wordt.

2.2.11 ONDERWIJSINSPECTIE

1. Tabel 2012

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	1
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	1
	Onontvankelijk	
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	1
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	1
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de	Gemiddelde	3
	Mediaan	3,00

verzendingsdatum van de ontvangstmelding	0-10 dagen	1
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	57
	Mediaan	57,00
	0-20 dagen	
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	
	Ongegrond	1
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens mate van oplossing	Opgelost	
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Inhoud

Onderwijsinspectie (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Werking Onderwijsinspectie (1595)	Ongegrond		

3. Klachtenbeeld

De onderwijsinspectie heeft slechts 1 formele klacht ontvangen. Dit is wellicht te wijten aan de vele andere mogelijkheden tot feedback over de doorlichting en het formuleren van opmerkingen over het verslag.

In de klacht beklagt een leerkracht er zich over dat hij een verslag - ondanks de evaluatie

'voldoet' - als uiterst negatief getint heeft ervaren. Een aantal elementen uit het verslag worden in twijfel getrokken door de klager.

Uit het klachtenonderzoek blijkt dat de in twijfel getrokken elementen wel correct zijn en dat de procedures gevolgd werden. De instelling heeft ook de in de regelgeving voorgeschreven kansen gekregen om tijdens het verifiëringsgesprek, of bij het terugsturen van het ondertekende verslag, te wijzen op onjuistheden, onvolledigheden of onduidelijkheden. Met betrekking tot de argumenten van de klager is dit niet gebeurd. De klacht is ongegrond verklaard. De klager is hiervan op de hoogte gebracht.

4. Concrete realisaties en voorstellen

De enige klacht werd ongegrond verklaard. De organisatie heeft geen concrete verbeteringen gepland op basis van de behandelde klacht.

De onderwijsinspectie hanteert een kwaliteitszorgsysteem voor alle signalen, meldingen, blijken van ontevredenheid die zij ontvangt.

In geval van gegronde klachten zal zij dit zeker ook ter harte nemen en concrete verbeteringen plannen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

In 2012 startte de onderwijsinspectie met een formele procedure voor klachtenbehandeling. Via de onderwijsinspectie wordt gecommuniceerd over het meldpunt van de onderwijsinspectie.

2.3 AFDELINGEN ZONDER KLACHTEN

In de volgende afdelingen werden in de loop van het jaar 2012 geen klantenreacties geregistreerd:

Departement Onderwijs en Vorming:

- afdeling Managementondersteunende Dienst;
- afdeling Stafdiensten;
- afdeling Strategische Beleidsondersteuning;
- afdeling Basisonderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs;
- afdeling Secundair Onderwijs en Leerlingenbegeleiding;
- afdeling Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs.

Agentschap voor Onderwijsdiensten:

- afdeling Advies en Ondersteuning Onderwijspersoneel
- afdeling ICT.

Agentschap voor Onderwijscommunicatie:

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

Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs.

Vlaamse Onderwijsraad.

3 GLOBALE EVALUATIE

3.1 VASTSTELLINGEN VOOR 2012

Globale cijfers

We stellen vast dat het aantal geregistreerde klachten gelijk in 2012 fors gedaald is t.o.v. 2011 (193 klachten in 2012 t.o.v. 284 klachten in 2011).

De afdeling Studietoelagen noteerde 121 klachten in 2012 t.o.v. 159 klachten in 2011.

Ook het Agentschap voor Kwaliteitszorg in O&V kende een daling in het aantal klachten (46 klachten in 2011 t.o.v. 22 klachten in 2012).

Bij het Agentschap voor Onderwijsdiensten mogen we ook een daling vaststellen t.o.v. de voorbije jaren.

Afdelingen met klachten

11 afdelingen registreerden 1 of meerdere klachten.

11 afdelingen + het agentschap AGION 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%, 2012: 70,98%).

Ontvangstmelding

Bij maar liefst 81,86 % van de geregistreerde klachten werd echter geen ontvangstmelding verstuurd (2010: 60,91%, 2011: 80,98%). Bij 17,09% van de klachten gebeurde dit binnen de 10 dagen (2010: 37,32%, 2011: 18,30%).

De gemiddelde termijn tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding is ongeveer gelijk gebleven (2011: 3,43 dagen, 2012: 3,03 dagen).

Mededeling beslissing

De gemiddelde termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de mededeling van de beslissing ligt voor 2012 op 24,07 dagen. Dit is een zeer lichte stijging t.o.v. vorig jaar met ongeveer 0,53 dagen. De dalende trend van de voorbije jaren is hierdoor stilgevallen. Hij blijft dus nog altijd heel wat hoger dan in 2003: 18,28 dagen.

Bij 21 klachten (10,88%) werd de mededeling van beslissing nog niet in de databank ingevuld. Toch werd een het grootste deel (zo niet alles) van deze klachten reeds afgehandeld maar dus niet als dusdanig aangeduid in de klachtendatabank. Toch kunnen we hier een verbetering opmerken t.o.v. 2011 toen dit voor 13,02% van de klachten nog niet gebeurd was (14,4% in 2010).

Resultaat

Bij 23 klachten werd in de databank nog geen ombudsnorm aangeduid. Ook hier moeten we opmerken dat het grootste aantal van deze klachten nochtans reeds afgehandeld werden.

3.2 NIEUWE ONTWIKKELINGEN

Een degelijke en volledige klachtenregistratie blijft zeer belangrijk om een volledig en betrouwbaar klachtenbeeld te hebben. Dit blijft dan ook een aandachtspunt voor het komende werkjaar.

Het “volledig” registreren wordt een van de belangrijkste aandachtspunten voor het volgende jaar. We merken dat dit de voorbije jaren niet altijd gebeurde ook al waren de desbetreffende klachten wél afgehandeld.

De focus zal gelegd moeten worden op een vollediger en dus betrouwbaarder beeld van de captering van de klachten binnen ons beleidsdomein.

Binnen ons beleidsdomein kunnen ook nog verdere stappen gezet worden om vanuit het klachtenmanagement tot een grotere link met het kwaliteits- en belanghebbendenmanagement te komen.

4 BIJLAGEN

4.1 DEFINITIE KLACHT

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

1. MELDING

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

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

VOORBEELDEN

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

2. VRAAG OM INFORMATIE

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

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

VOORBEELDEN

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

3. SUGGESTIE

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

VOORBEELDEN

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

4. KLACHT

4.1. Definitie

Een klacht is een manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een ontevreden burger bij het Vlaams ministerie van Onderwijs en Vorming klaagt over een (al dan niet) verrichte handeling of prestatie. Er is sprake van een verwijt, ingebrekestelling, ongenoegen over de 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 weerkerende klachten en tendensen
- het formuleren van generieke suggesties voor verbetering van de dienstverlening
- de stroomlijning van de klachtenopvolging

3.11. Coördinatie van de klachtenbehandeling.

In geval van een gedeelde verantwoordelijkheid van verschillende administraties of instellingen, behandelt elke instelling het aspect waarvoor ze rechtstreeks bevoegd is. De "meest betrokken" instelling staat in voor de coördinatie. De instellingen dienen terzake de nodige pragmatische afspraken te maken met het oog op een snelle en correcte klachtafhandeling. Zo wordt de registratie en de rapportering best door de coördinerende bestuursinstelling ter harte genomen.

Met het oog op onderlinge ervaringsuitwisseling en maximale efficiëntie inzake klachtenbehandeling, is een periodiek overleg tussen de klachtendiensten van de bestuursinstellingen onderling, alsook met de Vlaamse Ombudsdienst, aangewezen.

4.3 AANBEVELINGEN

4.3.1 THEMATISCHE AANBEVELINGEN VOOR ONDERWIJS DOOR DE VLAAMSE OMBUDSDIENST (1999-2012)

2011-2012

De Vlaamse Ombudsdienst doet volgende aanbevelingen in de vorm van het Parlementair stuk 41 (2011-2012) – Nr. 1, ingediend op 28 maart 2012 (2011-2012):

- Bekijk de wenselijkheid van de kwaliteitsvoorwaarden voor klachtenbehandeling in de onderwijssector.
- Respecteer de Loonbeschermingswet bij het rechtzetten van wedden
- Nederlandse Master in de klinische Psychologie: regel het recht op studietoelagen tot aan het behalen van een volwaardige academische titel.
- Verfijn de zogenaamde 60-maandenregel voor CLB-artsen.
- Xios – Behandel uw klokkenluidster zoals een normale Vlaamse bestuursinstantie dat hoort te doen.
- Zorg voor een goed evenwicht tussen de onderwijsautonomie en overheidscontrole in het nieuwe kwaliteitszorg- en accreditatiedecreet.

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 beurstarif kan worden ingevoerd.

AANBEVELING 2002-26

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

AANBEVELING 2002-27

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

2001

AANBEVELING 2001-28

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

AANBEVELING 2001-29

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

2000

AANBEVELING 2000-24

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

AANBEVELING 2000-25

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

AANBEVELING 2000-26

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

1999

AANBEVELING 1999-25

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

AANBEVELING 1999-26

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

AANBEVELING 1999-27

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

4.4 ENKELE KLACHTENCOÖRDINATOREN/OMBUDSDIENSTEN

Centrale klachtencoördinator Gemeenschapsonderwijs

Jessica Poppe

Emile Jacqmainlaan 20

1000 Brussel

Tel: 02/790.94.99

Fax: 02/790.95.16

jessica.poppe@g-o.be

Europese ombudsdienst

Professor Nikiforos Diamandouros, Europese Ombudsman

1, Avenue du Président Robert Schuman

CS 30403

FR-67001 Strasbourg Cedex, Frankrijk

Tel: (33)388.17.23.13

Fax: (33)388.17.90.62

www.ombudsman.europa.eu

Federale Ombudsdienst

Guido Schuermans, federale ombudsman

Hertogstraat 43

1000 Brussel

Tel: 0800/999.62 of 02/289.27.27

contact@federaalombudsman.be

www.federaalombudsman.be

Vlaamse Ombudsdienst

Bart Weekers, Vlaams ombudsman

Leuvenseweg 86

1000 Brussel

Tel : 0800/240.50 of 02/552.48.48

Fax: 02/552.48.00

info@vlaamseombudsdienst.be

www.vlaamseombudsdienst.be

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

4.5 KLACHTENCOÖRDINATOREN BELEIDSDOMEIN ONDERWIJS EN VORMING

DEPARTEMENT ONDERWIJS EN VORMING					
Afdeling	Klachtcoördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
MOD	Ann Gevaert	02/553.87.86	1B09	ann.gevaert@ond.vlaanderen.be	Interne, managementondersteunende diensten (personeel, logistiek, boekhouding, ict, juridische cel)
Stafdiensten O&V	Mia Vanhoutte	02/553.95.14	5B13	mia.vanhoutte@ond.vlaanderen.be	Onderwijsbegroting, gegevensbeheer, statistische publicaties, datawarehouse, reguleringsmanagement, klachtenmanagement
Strategische Beleidsondersteuning	Koen Scherre	02/553.95.73	5C02	koen.scherre@ond.vlaanderen.be	Algemene coördinatie van de beleidsvoorbereiding
Beleid Onderwijspersoneel	Liesbeth Van Geert	02/553.96.02	6C11	liesbeth.vangeert@ond.vlaanderen.be	Arbeidsvoorwaardenbeleid
Horizontaal Beleid	Ann Dejaeghere	02/553.98.88	7C02	ann.dejaeghere@ond.vlaanderen.be	Beleidsvoorbereiding niveau-overschrijdende beleidsthema's

Afdeling	Klachtcoördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
Basisonderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs	Veronique Adriaens	02/553.92.32	4A06	veronique.adriaens@ond.vlaanderen.be	Beleidsvoorbereiding instellingen en leerlingen BaO en DKO, leerlingenvervoer en flankerend onderwijsbeleid
Secundair Onderwijs en Leerlingenbegeleiding	Rita Van Durme	02/553.96.12	6C01	rita.vandurme@ond.vlaanderen.be	Beleidsvoorbereiding instellingen en leerlingen SO en leerlingenbegeleiding
Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs	Erwin Malfroy	02/553.98.79	7C14	erwin.malfroy@ond.vlaanderen.be	Beleidsvoorbereiding hoger onderwijs en volwassenenonderwijs

AGENTSCHAP VOOR ONDERWIJSDIENSTEN

Afdeling	Klachtcoördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
Personeel Basisonderwijs en CLB	Ellen Vercruyssen	02/553.94.72	4B14	ellen.vercruyssen@ond.vlaanderen.be	Beleidsuitvoering personeel basisonderwijs en CLB
Advies en Ondersteuning Onderwijspersoneel	Diane De Clippel	02/553.65.74	1C11	diane.declippel@ond.vlaanderen.be	Wedden, DINCO, juridisch advies, arbeidsongevallen, begrotingscel onderwijspersoneel, cel valorisatie, secretariaat Vlaamse reffectatiecommissie, andere ondersteunende activiteiten
Personeel Secundair Onderwijs en DKO	Martien Van Bignoot	02/553.90.13	3AB01	martien.vanbignoot@ond.vlaanderen.be	Beleidsuitvoering personeel secundair onderwijs en DKO
Scholen Basisonderwijs en CLB	Johan Heymans	02/553.92.02	4M04	johan.heyman@ond.vlaanderen.be	Beleidsuitvoering leerlingen- en schooldossiers BaO en CLB
ICT	Christa Vandenhende	02/553.94.13	4C01	christa.vandenhende@ond.vlaanderen.be	ICT
Scholen Secundair Onderwijs en DKO	Pieter Lemahieu	02/553.88.10	2A10	pieter.lemahieu@ond.vlaanderen.be	Beleidsuitvoering leerlingen- en schooldossiers SO en DKO

AGENTSCHAP VOOR HOGER ONDERWIJS, VOLWASSENENONDERWIJS EN STUDIETOELAGEN (AHOVOS)

Afdeling	Klachtcoördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
Hoger Onderwijs	Christel De Coorde	02/553.97.01	6A08	christel.decoorde@ond.vlaanderen.be	Beleidsuitvoering personeel en instellingen hoger onderwijs
Volwassenenonderwijs	Rebecca Dom	02/553.98.43	7A20	rebecca.dom@ond.vlaanderen.be	Beleidsuitvoering personeel en instellingen sector LLL (CVO's en CBE's)
Studietoelagen	Nathalie Decuypere	02/553.30.56	1M01	nathalie.decuypere@ond.vlaanderen.be	Studiefinanciering kleuters, leerlingen en cursisten
Coördinatie agentschap	Ann Bronselaer	02/553.98.40	7A20	ann.bronselae@ond.vlaanderen.be	

AGENTSCHAP VOOR ONDERWIJSCOMMUNICATIE (AOC)

Afdeling	Klachtcoördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
Informatie en Communicatie	Ann De Zutter	02/553.96.52	5A09	ann.de.zutter@ond.vlaanderen.be	Communicatie met de onderwijswereld en het brede publiek, Infolijn-Onderwijs, verticale communicatie, publicaties en campagnes
Klasse	Patrick De Busscher	02/553.96.86	0G09	patrick.debusscher@ond.vlaanderen.be	Klasse-publicaties, sterevenementen, stercampagnes, leerlingenkaart, lerarenkaart, elektronische nieuwsbrieven, websites
Canon Cultuurcel	Melanie Wuyts	02/553.96.64	5A12	Melanie.wuyts@ond.vlaanderen.be	Ondersteuning en stimulering van scholen via projecten en studies om hun eigen kunst- en cultuurwerking uit te bouwen
Coördinatie agentschap	Kristel Binon	02/553.97.04	5A20	kristel.binon@ond.vlaanderen.be	

AGENTSCHAP VOOR KWALITEITSZORG IN ONDERWIJS EN VORMING (AKOV)

	Centrale coördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
	Latifa El Marnissi (a.i. Viona Raymaekers)	02/553.89.14 (02/553.40.25)	2C26 (2C03)	latifa.elmarnissi@ond.vlaanderen.be viona.raymaekers@ond.vlaanderen.be	Curriculum, EVC examencommissie voor het SO en het BaO, toelatingsexamen arts/ tandarts, secretariaat van de taalexamens, NARIC- Vlaanderen, Vlaamse Kwalificatiestructuur
	Onderwijsinspectie Isabelle Coppens Els Vermeire	02/553.88.01	2B09	meldpunt.onderwijsinspectie@vlaanderen. be	Doorlichten, controles, onderzoeken, advisering, toekennen getuigschrift BaO in BuBaO, toestaan afwijkingen op eindtermen

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

VLAAMSE ONDERWIJSRAAD (VLOR)					
	Centrale coördinator	Telefoon	Fax	Adres	webadres
	Filip Debruyne	02/219.42.99	02/219.81.18	Kunstlaan 6, bus 6 1210 Brussel	www.vlor.be

BELEIDSDOMEIN ONDERWIJS EN VORMING					
Afdeling	Centrale coördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
Stafdiensten	Mia Vanhoutte	02/553.95.14	5B13	mia.vanhoutte@ond.vlaanderen.be	Centrale opvolging van de klachtenvoorziening en beleidsrapportering

GO!

Verslag over de klachtenbehandeling in het GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap in 2012

Go!2020
samen dromen
vormgeven

GO! onderwijs van de
Vlaamse Gemeenschap

Verlag over de klachtenbehandeling in het GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap in 2012

Inhoudsopgave

1 Inleiding	4
1.1 Structuur van het GO! onderwijs van de Vlaamse gemeenschap.....	4
1.2 Inhoud van dit jaarverslag	4
1.3 De klachtencoördinator binnen de centrale diensten	5
2 Klachten in cijfers	6
2.1 Algemeen.....	6
2.1.1 Drager	7
2.1.2 Hoedanigheid van de klager	7
2.1.3 Kanaal	7
2.1.4 Behandelingsduur.....	8
2.2 Klachten die niet werden behandeld volgens de principes van het klachtendecreet en de omzendbrief over het klachtenmanagement.....	8
2.2.1 Redenen.....	8
2.2.2 Klachten van personeelsleden.....	9
2.3 Ontvankelijke klachten	10
2.3.1 Mate van gegrondheid	10
2.3.2 Overzicht van de klachten in verschillende categorieën.....	12
2.3.3 Toetsing aan de ombudsnormen van de gegronde en deels gegronde klachten.....	13
2.3.4 Mate van oplossing voor de klachten.....	13
2.4 Interventies Vlaamse Ombudsman	14
3 Klachten in beeld	14
3.1 Houding of beslissing van directie en leerkrachten	15
3.2 Informatieverstrekking door de school	16
3.3 Zorg voor leerlingen.....	17
3.4 Tucht- en ordemaatregelen ten aanzien van leerlingen	20
3.5 De materiële staat van de leslokalen, schoolgebouwen (o.m. verwarming lokalen), de veiligheid en hygiëne in de school en de schooloverlast	21
3.6 Financiële zaken.....	22
4 Een waarde(n)volle klachtenbehandeling	23

4.1 Openheid	23
4.2 Respectvol.....	24
4.3. Verantwoordelijk	25
4.4. Integriteit	26
5 Klachtenbehandeling als kwaliteitsinstrument	27
5.1 Doelstellingen	27
5.1.1 Het herstel van de relatie	27
5.1.2 Een eenvoudige en laagdrempelige klachtenprocedure.....	28
5.1.3 Systematisch geordende gegevens verzamelen	29

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 Inhoud 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. Naast cijfergegevens wordt er gepeild naar realisaties en verbetervoorstellen Enkel de gegevens over de klachtenbehandeling op het niveau van de scholengroepen wordt opgevraagd. Over klachten die op informele wijze onmiddellijk door de directies werden afgehandeld, hoeft niet te worden gerapporteerd.
- Het verslag van de klachtencoördinatie voor het jaar 2011.
- 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 en de omzendbrief over de organisatie van het klachtenmanagement vallen.

Naast de cijfergegevens (deel 2) wordt een concreet beeld geschetst van de klachtenbehandeling (deel 3). In deel 4 wordt verwezen naar de waarden in het GO! Door middel van vier kernwaarden wordt de klachtenbehandeling besproken en geïllustreerd aan de hand van voorbeelden. Een belangrijk aspect tenslotte is de link met het kwaliteitsmanagement (deel 5).

Voor klachten en meldingen over seksueel grensoverschrijdend gedrag is in het GO! een afzonderlijk meldpunt. Het doel van dit meldpunt is om een goed zicht te krijgen op deze bijzondere problematiek omdat slachtoffers van dit gedrag hun klacht niet altijd in de openbaarheid willen brengen. Een arts, bijgestaan door een psycholoog, begeleidt eventuele slachtoffers naar de al bestaande kanalen. Deze meldingen worden niet afzonderlijk geregistreerd als klacht.

Voor klachten i.v.m. het onderwijs zijn ook heel wat andere mogelijkheden om een klachtenprocedure

op te starten. Klachten kunnen via verschillende kanalen worden ingediend, behandeld en opgelost: beroepscommissies tegen beslissingen van klassenraden en definitieve uitsluitingen, lokale overlegplatforms voor gelijke onderwijskansen, de Commissies Zorgvuldig Bestuur en Leerlingenrechten, het Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding, het Kinderrechtencommissariaat, Kind en Gezin voor de kinderdagverblijven, de ombudsdiensten in de consortia voor het volwassenenonderwijs.

1.3 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. De ervaring leert dat de klager meestal zelf liever contact opneemt met de scholengroep. In een aantal gevallen stelt de klager de informatie wel te willen doorgeven onder de voorwaarde dat zijn naam niet aan de school wordt doorgegeven.
- Het verlenen van advies en functionele ondersteuning aan scholen en scholengroepen bij hun klachtenbehandeling.
- 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.

Externe contacten

- De klachtencoördinator is lid van de stuurgroep 'Netwerk klachtenmanagement' van de Vlaamse Overheid.
- De klachtencoördinator nam deel aan volgende vergaderingen in verband met klachtenmanagement:
 - de voorstelling van het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst op 28 maart 2012;
 - het klachtennetwerk van de Vlaamse overheid 'Gluren bij de burens' op 1 juni 2012;
 - het klachtennetwerk van de Vlaamse overheid 'Hoe omgaan met klagers' op 20 november 2012;
 - de stuurgroep Klachtenmanagement Vlaamse overheid op 20 november 2012.

2 Klachten in cijfers

Hoeveel klachten hebben de centrale diensten en de scholengroepen in 2012 ontvangen?

Hoe werden deze klachten behandeld?

Waar zijn de klagers het minst tevreden over?

Kerncijfers 2012

- 257 klachten ontvangen
- 156 klachten behandeld volgens het klachtendecreet
- 77 geregistreerde klachten en meldingen door de centrale klachtencoördinator
- de meeste klachten gaan over onheuse bejegening
- toename in klachten over de informatieverstrekking door de school
- minder geregistreerde klachten over financiële aangelegenheden
- 64 % van de klagers kreeg geheel of gedeeltelijk gelijk
- de meeste terechte klachten situeren zich in de categorie 'de materiële staat van de leslokalen, schoolgebouwen (o.m. verwarming lokalen), de veiligheid en hygiëne in de school en de schooloverlast'
- 18 % van de klachten zijn mondeling (telefonisch of bezoek)
- 6 interventies van de Vlaamse Ombudsman

Het totaal aantal klachten blijft min of meer stabiel ten opzichte van 2011.

2.1 Algemeen

In 2012 ontving het GO! 257 klachten. Tegenover 2011 een zeer lichte daling van het aantal klachten met 6%. De sterke daling die zich voordeed in 2011 ten opzichte van 2010 zet zich dus niet verder.

156 klachten, of 60 % van het totaal aantal klachten, werden behandeld volgens de principes van het klachtendecreet. Dit is nagenoeg hetzelfde aantal als in 2011 (151). Het aantal ontvankelijke klachten bedraagt 156 tegenover 101 niet-ontvankelijke klachten. In 2011 bedroeg die verhouding 151 ontvankelijke klachten tegenover 177 niet-ontvankelijke klachten.

In verhouding zijn er meer geregistreerde klachten ontvankelijk dan in 2011 (60 % tegenover 55 %).

De centrale klachtencoördinator fungeert als meldpunt en registreert voor 2012 in totaal 77 klachten en meldingen die de verschillende centrale diensten hebben ontvangen.

De centrale klachtencoördinator stuurde in 2012, 18 klachten rechtstreeks door naar de scholengroepen (tegenover 12 in 2011). 41 klagers werden doorverwezen naar de scholengroepen. In de andere gevallen werd informatie gegeven over de mogelijke procedures.

2.1.1 Drager

Aantal klachten volgens de drager	brief:	124
	mail:	84
	telefoon:	34
	Fax:	2
	bezoek:	13

2.1.2 Hoedanigheid van de klager

Hoedanigheid van de klager	ouder:	172
	leerling / cursist:	20
	personeelslid:	47
	andere burger :	18

2.1.3 Kanaal

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen <i>Opmerking: meerdere kanalen zijn mogelijk</i>	rechtstreeks van burger	224
	via de centrale klachtencoördinator naar de scholengroep	18
	via kabinet	3
	via Vlaamse Ombudsdienst:	6
	via georganiseerd middenveld (belangenverenigingen, vakbonden, andere klachtendiensten, ziekenfondsen)	6
	andere kanalen (o.a. advocatenkantoor (10), verzekeringsmaatschappij, arts)	16

De scholengroepen ontvangen het grootste deel van de klachten rechtstreeks van de burger.

Sommige klagers opteren ervoor om andere middelen in te schakelen die zij effectiever achten zoals het inschakelen van advocaten of ze dreigen ermee naar de pers te stappen. Deze trend zet zich verder. Er wordt meer een beroep gedaan op advocatenkantoren. Vanaf dit moment verloopt 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.

Klachten worden ook gemeld op sociale media zoals Facebook en Twitter. De afspraak is dat er via die kanalen niet op de klachten ingegaan wordt. Er wordt in een korte reactie verwezen naar de klachtenprocedure.

2.1.4 Behandelingsduur

Behandelingsduur van de klachten (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:	244
	aantal klachten behandeld na meer dan 45 dagen:	13
	gemiddeld aantal dagen om een klacht te behandelen:	12

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. Daarnaast zijn de vakantieperiodes, en dan vooral de zomervakantie, de reden waarom de klachtenbehandeling soms de termijn van 45 dagen overschrijdt.

We komen uit op een gemiddelde van 12 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 valt wel op dat de communicatie over bepaalde klachten soms blijft aanslepen waardoor deze moeilijk worden afgerond.

2.2 Klachten die niet werden behandeld volgens de principes van het klachtendecreet en de omzendbrief over het klachtenmanagement

2.2.1 Redenen

Er werd al eerder klacht ingediend over dezelfde feiten:	2
Ander onderwijsnet	9
Feiten dateren van meer dan een jaar voor indiening van de klacht:	2
Er is een ander jurisdictioneel beroep aanhangig (bijv. Raad van State) :	2
Beroepsschriften tegen uitgereikte B- of C-attesten of tegen de definitieve uitsluiting	24
Kennelijk ongegronde klachten:	5
Geen belang van de klager:	4
Anonieme klachten:	5

Klachten over beleid en regelgeving:	1
Klachten van personeelsleden over hun eigen werksituatie (bijv. over niet-heraanstelling van een tijdelijke, welzijn op het werk, statuut,...)	47

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.

Er is enkel een significant verschil tegenover 2011 voor wat de klachten van personeelsleden betreft.

Een kennelijk ongegronde klacht is bijvoorbeeld een klacht die is ingediend via een vreemd e-mailadres. Op de vraag naar meer uitleg over de aangeklaagde feiten komt geen reactie meer.

2.2.2 Klachten van personeelsleden

Volgens de richtlijnen van de omzendbrief VR nr. 20 (Leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het decreet van 1 juni 2011 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen) moeten klachten van personeelsleden niet behandeld worden volgens de principes van het klachtendecreet. De klachten van personeelsleden worden geregistreerd, opgevolgd en behandeld.

Er is meer dan een verdubbeling van het aantal personeelsklachten (van 22 in 2011 naar 47 in 2012). Dit is voor een deel te wijten aan een betere registratie. Enkele scholengroep merken wel op dat personeelsleden vlugger dan voorheen een klacht formuleren ten opzichte van hun directeur of een collega. Er blijken meer klachten te worden neergelegd bij de externe preventie-adviseur. Deze klachten worden in dit verslag niet opgenomen.

Klachten van personeelsleden gaan over:

Pesten

- Het pestgedrag van een leerkracht tegenover een andere. Arista onderzoekt de klacht. De klacht blijkt gedeeltelijk terecht. De klager onttrekt zich aan een gesprek waardoor een oplossing onmogelijk wordt.
- Een personeelslid is met het oog op een voltijdse betrekking, genoodzaakt om in verschillende scholen te werken aangezien het vak dat de leerkracht geeft slechts in zeer beperkte mate in een school wordt onderwezen. De leerkracht ervaart de opvolging van één van zijn directies in verband met zijn verantwoordelijkheden en plichten als 'pesten'.

Informatieverstrekking

Een leerkracht dient mede namens een aantal collega's een klacht in tegen de directie omdat ze niet akkoord zijn met het gevoerde personeelsbeleid (o.m. de niet-aanstelling van personeel) en de visie van de directie op opleiding. De klacht is niet terecht. Aan de directeur werd wel gevraagd om aan de personeelsleden meer duiding te geven bij zijn beleidsbeslissingen.

Communicatie

- Een personeelslid klaagt over de dreigende houding van de directie tegenover sommige personeelsleden. Na een gesprek met de klager worden op diens verzoek geen verdere maatregelen ondernomen.
- Een personeelslid vraagt om inzage in een onderzoeksrapport van Arista.

Slechte arbeidsvoorwaarden in de school/instelling, onbegrip of te weinig ondersteuning vanwege de directie

- De moeder van een personeelslid (met een handicap), die een opdracht van vier uren in de school heeft is van mening dat haar dochter geen zinvolle werkopdrachten krijgt. Ze ervaart dit als pesten. Er wordt afgesproken om personeelsleden met een handicap steeds te laten werken onder begeleiding. Het personeelslid krijgt voortaan zinvolle taken, moet enkel in de school aanwezig zijn als er zinvol werk is en ze kan haar vierurenwerkweek ook in andere scholen uitvoeren.
- Een personeelslid legt klacht neer bij de politie tegen slagen en verwondingen door een ouder.

Het beleid van de directeur/school of een genomen beslissing

- Een personeelslid beklaagt zich over het feit dat een andere collega de vacante uren werd toegewezen binnen de benoemingsprocedure. Hij betwist de scores die hij had behaald op het interview.
- Een personeelslid klaagt over een persoonlijke fiche die ze gekregen had omwille van haar afwezigheid op de infoavond voor ouders.
- Het niet wisselen van middagtoezicht van twee zieke collega's leidt tot overlast voor andere collega's.

Onheuse bejegening

CLB-medewerkers dienen een klacht in over de zorgcoördinator van de school die hen onheus bejegende. Er zijn gesprekken geweest met de betrokkenen.

2.3 Ontvankelijke klachten

2.3.1 Mate van gegrondheid

Aantal ontvankelijke klachten die verder werden behandeld volgens de principes van het klachtendecreet:		156
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	42
	deels gegrond:	58
	ongegrond:	46
	geen oordeel mogelijk:	10
Aantal ontvankelijke klachten dat momenteel nog in behandeling is:		11

Van de ontvankelijke en behandelde klachten werden er 100 gekwalificeerd als gegrond of gedeeltelijk gegrond. Dit komt neer op een percentage van 64 %. Ten opzichte van het voorbije jaar betekent dit een stijging van het aantal gegronde of deels gegronde klachten. Toen was 56 % van de ontvankelijke klachten gegrond of deels gegrond.

De meeste klachten zijn deels gegrond. 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?

2.3.2 Overzicht van de klachten in verschillende categorieën

De volgende tabel geeft een beeld van de problemen die in de klachten voorkomen:

Onderwerp	gegrond	deels gegrond	ongegrond	Geen oordeel mogelijk	Totaal
over een handeling of houding van de directie of een ander personeelslid	25	22	20	8	75
over het uitblijven van een beslissing	2	1	0	0	3
over de bereikbaarheid van de instelling	0	1	2	0	3
over de informatieverstrekking door de school	4	13	2	1	20
Over de informatieverstrekking door de school aan niet-samenwonende ouders	1	4	3	1	9
Over een tucht –of ordemaatregel die werd genomen ten aanzien van leerlingen (uitgezonderd de definitieve uitsluiting)	2	6	7	0	15
over het verloop van een beroepsprocedure tegen een definitieve uitsluiting (niet het beroepsschrift zelf)	6	0	3	0	9
over het verloop van een beroepsprocedure tegen een B- of C-attest (niet het beroepsschrift zelf)	7	1	9	1	18
over de organisatie van activiteiten door de school	2	4	4	0	10
over schooloverlast (klacht door burens bijv.)	2	0	1	0	3
over de materiële staat van de leslokalen, schoolgebouwen, warme maaltijden	3	5	1	0	9
over de veiligheid en hygiëne in de school	3	4	0	0	7
over zorg en begeleiding van leerlingen (incl. CLB)	2	5	3	3	13
over zorg en begeleiding van leerlingen met speciale noden	2	1	4	1	8
over pesten van leerlingen door leerlingen op school	5	6	6	1	18
over financiële zaken o.m. de schoolkosten, maximumfactuur	3	3	3	0	9
over leerlingenvervoer (organisatie en busbegeleiding)	0	0	1	5	6
Kandidaat-tijdelijke wordt niet-aangesteld in een school	1	0	4	0	5

Het onderwijs omvat vele aspecten. Geen klacht is hetzelfde. 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 terecht komen. 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.

2.3.3 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>	23
De burger vindt dat de beslissing van de instelling te lang uitblijft:	3
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend: <i>(Bijv. wat betreft begrijpelijkheid, juistheid en volledigheid van de informatie)</i>	13
De burger klaagt over de bereikbaarheid van de instelling:	3
De burger voelt zich onheus bejegend:	58

De klachtenbehandelaar is, in tegenstelling tot de voorgaande jaren, nu wel vertrouwd met de toetsing van de klacht aan de ombudsnormen. De rubriek wordt dan in de meeste gevallen ook ingevuld.

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.

Een tweede vaak voorkomende reden van gegrondheid is dat men niet akkoord gaat met de genomen beslissing.

2.3.4 Mate van oplossing voor de klachten

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	116
	deels opgelost:	24
	(nog) niet opgelost:	16

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.

Een opgeloste klacht betekent niet dat klacht terecht is en 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.

2.4 Interventies 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.

De Vlaamse Ombudsman kwam in 2012 in zes dossiers tussen, waarvan drie dossiers werden behandeld in tweede lijn (in 2011 waren dat vijf dossiers in tweede lijn):

- In twee dossiers werd een opmerking en/of aanbeveling geformuleerd.
- Drie dossiers werden afgesloten zonder verdere opmerkingen.
- Naar aanleiding van één dossier organiseerde de Vlaamse Ombudsman een verzoeningsgesprek met een personeelslid.

3 Klachten in beeld



Uit de tabel hierboven (punt 2.3.2) blijkt een aantal items duidelijk meer aan bod te komen in de 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 onheuse bejegening en informatieverstrekking door de school. Klachten over materiële en financiële aangelegenheden kenden een daling. Lichte stijgers zijn klachten over orde –en tuchtmaatregelen ten aanzien van leerlingen en pesten.

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 (bijna de helft van de aangehaalde problemen heeft hier betrekking op). In 62 % van de gevallen is de klacht geheel of gedeeltelijk terecht.

Onhandige communicatie is 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:

Onheuse bejegening

- Ouders vinden dat hun dochter onrechtvaardig is behandeld ten opzichte van de rest van de klas en dit op aansturen van de leerkracht.
- Een ouder is van oordeel dat haar dochter gepest wordt door een leerkracht. De directie grijpt volgens haar niet in.
- De houding van de leerkrachten tijdens een meerdaagse GWP naar Londen.
- Een moeder is niet tevreden met het gedrag van leerkrachten tijdens de sportdag en in de praktijklessen. De klacht werd aangepakt door de directeur (tuchtprocedure tegen de bewuste leerkrachten).
- Leerkrachten en directie eten samen een ijsje terwijl de kinderen in de naschoolse opvang dit kunnen zien. Dit is inderdaad gebeurd. Het was een occasionele gebeurtenis. Aan de directie werd gevraagd om dit in de toekomst niet in het zicht van de kinderen te laten plaatsvinden ofwel buiten het schooldomein.
- Een methodeschool werkt niet meer zoals dat jaren geleden het geval was en men zou willen dat het pedagogisch project wordt aangepast.
- Een ouder gaat niet akkoord met het verbod van de directie op het nemen van foto's. De ouder had foto's van bepaalde personeelsleden op facebook geplaatst. Andere ouders werden uitgenodigd om hierop reacties te plaatsen. De fotograaf werd op school uitgenodigd maar is hier niet op ingegaan. Om zulke acties te vermijden had de school dan een klacht neergelegd bij de politie. De bewuste foto's werden van facebook gehaald en er volgde een verbod van de school op het nemen van foto's. Hierop diende de ouder klacht neer bij de scholengroep.
- De kandidatuur van een leerkracht voor de gemeenteraadsverkiezingen.
- Een ouder dient klacht in tegen een leerkracht wegens racistisch woordgebruik ten aanzien van haar zoon en haarzelf op een oudercontact. Ze schakelt ook een advocaat in. Na de kerstvakantie verandert het kind van school. De algemeen directeur organiseerde na een gesprek met de directeur een hoorzitting voor de betrokken leerkracht die een tuchtmaatregel krijgt.
- Een leraar wordt er van beschuldigd een leerling te hebben geslagen. Ten onrechte, blijkt uit een onderzoek door de directie.
- Een kandidaat-tijdelijke wordt niet opnieuw aangesteld in een school. Hij is erg moeilijk bereikbaar, wenst alleen maar per aangetekende brief gecontacteerd te worden maar reageert hier zelfs niet op reageert niet op de uitnodigingen van de algemeen directeur voor een gesprek.

Een genomen beslissing

- Een leerling krijgt geen toestemming om de school 10 minuten vroeger te verlaten omdat zij haar bus op tijd zou halen.

- Een vertegenwoordiger van de Sikhgemeenschap gaat niet akkoord met het verbod om een hoofddoek te dragen.
- Een weigering tot inschrijving van een leerling.
- Niet reageren van de klastitularis bij ongewenst gedrag van dochter in de klas.
- De indeling in klasgroepen. Het beste vriendje van een leerlinge werd in een andere klas geplaatst.
- Een beslissing van de directie om een juf een lesopdracht in een andere klas te geven.
- Een ouder gaat niet akkoord met het dragen van een T-shirt met het schoollogo voor de lessen lichamelijke opvoeding en het dragen van een fluohesje. Hij heeft iets tegen 'kuddegedrag'. Na gesprekken met de directeur blijft de ouder bij zijn standpunt. De leerling draagt nu een eigen T-shirt en een eigen fluohesje. Alle leerkrachten werden hiervan op de hoogte gebracht. Het dragen van een uniform kan niet door een school worden opgelegd maar de school kan wel vragen aan de ouders om hieraan hun medewerking te verlenen.
- Het niet verlenen van toelating aan leerlingen van de tweede graad van de middenschool om 's middags de school te verlaten terwijl de leerlingen van het atheneum op dezelfde campus dit wel mogen. De directies van beide scholen zullen volgend schooljaar hun schoolreglementen op elkaar afstemmen.
- Een gewezen personeelslid klaagt erover dat hij niet opnieuw is aangesteld. De klacht wordt behandeld met o.m. een persoonlijke tussenkomsst van de Vlaamse ombudsdienst. De klager beschuldigde de directie van laster. De aanstelling van tijdelijke personeelsleden is een bevoegdheid van de directie. Uiteindelijk is er gekozen om de aanstelling van de klager niet te verlengen. Dit kan nu eenmaal. Hiervoor is geen verdere motivatie nodig. De Vlaamse Ombudsdienst sluit dit dossier af zonder hier verder op in te gaan.

De scholengroep heeft heel veel energie in dit dossier gestoken om de klager de nodige uitleg te geven.

Onhandige communicatie

- Een niet gepaste aanpak van leerkrachten en directie bij een pestprobleem.
- Verbale en fysieke agressie van de directeur tegenover een leerling.

3.2 Informatieverstrekking door de school

Nauw aansluitend bij het vorige punt, gaat 18 % van de klachten over de informatieverstrekking door de school.

Informatieverstrekking

- Onduidelijke communicatie over de optelling van de rapportcijfers en de indeling van het rapport in vakken en indeling in subvakken.
- Onduidelijkheid omtrent de stand van zaken in een lopend onderzoek naar het functioneren van een directie.
- Een ouder klaagt aan dat zijn oudste kind geen plaats had in een Brusselse school. Hij beschuldigt de school ervan dat niet alle ouders dezelfde informatie kregen. Het blijkt moeilijk een sluitende inschrijvingsprocedure te vinden voor Brusselse scholen waarbij niemand zich benadeeld voelt.

Aandacht voor gescheiden ouders

- Een gescheiden vader van twee kinderen in een basisschool heeft de school al meerdere malen gevraagd om ook aan hem alle communicatie met de ouders te bezorgen. Uit de terechte klacht blijkt dat de nodige informatie i.v.m. schoolse activiteiten en in verband met de vorderingen van zijn kinderen niet bij hem toekomt.
Een school moet zich houden aan de informatieplicht. Dit blijkt niet altijd evident, dit gebeurt zeker niet met slechte bedoelingen maar soms ontbreekt de automatische reflex om een extra mail of brief te versturen.
- Een ouder krijgt zijn kind niet mee van ex-partner, hoewel er een echtscheidingsovereenkomst is met co-ouderschap. De ex-partner is leerkracht van de school en de ouder heeft het gevoel dat de directie de kant kiest van de ex-partner. De directie heeft de ouder onmiddellijk uitgenodigd voor een gesprek en heeft aan de ouder gemeld dat de directie zich zal houden aan de voorwaarden van de echtscheidingsovereenkomst en erop zal staan dat het kind wordt meegegeven met de ouder die in die week voor het kind zorgt.
- De medewerking van de directie aan een sociaal onderzoek wordt door één van de ouders in vraag gesteld.
- Een kind is ziek met een doktersattest. De ouder had het kind toch naar school gestuurd, ondanks het doktersattest, omdat hij oordeelde dat het niet meer ziek was. De andere ouder is hiermee niet akkoord. De klacht werd diplomatisch opgelost door de directeur van de school.

3.3 Zorg voor leerlingen

18 % van de problemen gaat over het gebrek aan begeleiding of ontevredenheid over de geboden begeleiding. Pesten onder leerlingen en de manier waarop daar mee omgegaan wordt, vormt een aparte categorie.

Pesten

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. 61 % van de klagers krijgt geheel of gedeeltelijk gelijk.

- Verbaal pesten en vernieling van een fiets.
- Het afpakken van eten door medeleerling.
- Het filmen van een medeleerling met een GSM. Het filmen van een leerling met de GSM kan niet getolereerd worden in onze instellingen. In onze schoolreglementen zijn een aantal voorschriften opgenomen om het GSM-gebruik te regelen en binnen de perken te houden. Zo mogen leerlingen in de klas (en op het schooldomein) geen gebruik maken van GSM en andere technologische apparatuur. Ten aanzien van onze directies formuleren wij een aantal aanbevelingen over wat te doen in geval van misbruik. Bij misbruik kan de directie een tuchtprocedure opstarten ten aanzien van de betrokken leerling.
- Niet reageren van de leerkracht op pesterijen op de speelplaats.
- Twee leerlingen kunnen niet met elkaar overweg en gaan geregeld slaags. De ouder van één van hen eist de definitieve uitsluiting van de ander. In het schoolreglement zijn regels opgenomen wat betreft orde- en tuchtmaatregelen. De school toont aan welke stappen ze onderneemt. Betrokken leerling wiens uitsluiting gevraagd wordt, wordt al extra in de gaten gehouden.

Beiden zijn ze geen engeltjes. Beide leerlingen worden zo weinig mogelijk met elkaar geconfronteerd. De ouder kon zich hierin vinden. Er wordt afgesproken dat, indien de pesterijen erger worden, ze opnieuw contact kan opnemen met de scholengroep.

- Een ouder twijfelt over de deskundigheid van de leerkracht bij de aanpak van een pestprobleem tussen leerlingen.
- Er wordt volgens de ouders geen passend gevolg gegeven aan een pestincident. Zij klagen het gebrek aan actie aan na het gebeuren. De school tracht tot een oplossing te komen via gesprekken. Het CLB wordt erbij betrokken. De ouders willen een confrontatie met de ouders van de pester. De school wenst daar niet op in te gaan maar voert afzonderlijke gesprekken met de ouders van de pester. Er blijft een duidelijk verschil in appreciatie en interpretatie van het incident dat plaatsvond en het gevolg dat de begeleiders hieraan gaven. Het dossier escaleert, pogingen om de verschillende partijen te verzoenen mislukken en de ouders kiezen ervoor hun kind van school te veranderen.

Leerlingen met speciale noden

Leerlingen met speciale noden, complexe problemen of leermoeilijkheden kunnen een beroep doen op het CLB, een interne leerlingbegeleider of zorgleerkracht van de school.

- Een ouder twijfelt of de school en het CLB haar zoon niet beter naar het buitengewoon onderwijs zouden begeleiden.
- Een ouder vraagt speciale begeleiding voor zijn zoon met ADHD. De ouder is van mening dat de school geen aandacht heeft voor de speciale noden en dat de autoritaire aanpak van de school tot het tegenoverliggende effect leidt. De ouder wijt dit ook aan een opeenvolging van directeurswissels in de school waardoor er onvoldoende continuïteit en leiding is. Volgens de school is de opleiding die de leerling nu volgt niet echt geschikt voor hem omdat het werken met machines een gevaarlijke omgeving voor hem vormt.

De school heeft een aantal stappen genomen om de leerling te kunnen begeleiden. Het ADHD-contract, opgemaakt tussen de school, het CLB en de ouders vermeldt een aantal afspraken. De ouders hebben dit contract ondertekend.

Onze scholen trachten al onze leerlingen optimaal en individueel te begeleiden. Het leerproces van de medeleerlingen mag echter ook niet in het gedrang komen. Dit is voor de school steeds een zoeken naar een optimaal evenwicht tussen de belangen van alle betrokkenen. Het is aan de klassenraad om indien nodig gepaste maatregelen voor te stellen om het lesverloop voor alle leerlingen te optimaliseren. Dit is hier ook gebeurd.

Ook wat de studiekeuze betreft, heeft men getracht hem hierin bij te staan om zich te oriënteren. Een belangrijk aspect hierbij is de veiligheid, ook van de andere leerlingen. Het CLB was bereid hem hiermee te helpen.

Het dossier werd door de Vlaamse Ombudsdienst afgesloten zonder verdere opmerkingen. De Vlaamse Ombudsdienst kon de ouder niet meer bereiken. De leerling is intussen al geruime tijd niet aanwezig op school.

- De manier van lesgeven van een leerkracht en het feit dat meer dan de helft van de leerlingen niet geslaagd is.
- Een leerling heeft ADHD. De juf weigert de diagnose te aanvaarden en staat niet open voor dialoog. Na een gesprek met de directie en de zorgcoördinator wordt beslist om de leerling in een andere klas te plaatsen waar de leerling zich nu wel goed voelt.
- Een ouder is niet tevreden over de begeleiding van haar zoon die werd doorverwezen naar het buitengewoon onderwijs. Ze staat er op dat hij les volgt in het gewoon basisonderwijs. De ouder

vraagt kopies van alle verbeterde toetsen. Er volgt een gesprek met directie, zorgcoördinator en leerkrachten van de school, gevolgd door een verzoeningsgesprek. Psychologen van het CLB worden ingeschakeld. Bemiddeling bracht geen soelaas. De gevraagde zorg gaat de draagkracht van de school ver te boven. Door de vele conflicten tussen moeder, directie, zorgcoördinator en leerkrachten was er tussen beide partijen geen vertrouwen meer. Het kind werd ingeschreven in een andere school.

Begeleiding

- Een ouder klaagt over de gebrekkige communicatie met school en CLB over de slechte resultaten van haar zoon in het zesde leerjaar. De ouders opteren voor een andere school voor hun kind.
- Een ouder betwist de beslissing tot een jaar overdoen in de basisschool. Na advies van de beroepscommissie krijgt hij gelijk. Hij beweert dat de directeur en de onderwijzer zijn kind op een vooringenomen manier behandelden bij het begin van het nieuwe schooljaar en absoluut wilden bewijzen dat het kind niet klaar was om over te gaan. op vraag van de ouder werd een nieuwe school gezocht. Deze oplossing werd aanvaard en het kind wordt er op de voet gevolgd, de ouder wordt wekelijks uitgenodigd om de vorderingen van zijn zoon persoonlijk te bespreken.
- Het al dan niet overgaan van de derde kleuterklas naar het eerste leerjaar (advies school en CLB verschillen).

Leerlingenvervoer

Op korte tijd zijn op de centrale diensten een zestal klachten gespreid over gans Vlaanderen binnengekomen over de rijstijl van onze buschauffeurs (in totaal zijn er een 400-tal buschauffeurs). Deze klachten werden behandeld door de scholengroepen en gesignaleerd aan de cel Leerlingenvervoer. Er is een wettelijk voorziene bijscholing van 35 uur voorzien met het oog op het behalen van een vakbekwaamheidsattest (in het kader van een Europese richtlijn). In de bijscholing kan aandacht worden gegeven aan het defensief rijden.

Een keer te veel

Een kleuter wordt te laat afgezet bij de buitenschoolse opvang. Toen de bus stopte bij de opvang was de kleuter niet afgestapt. De busbegeleidster merkte dit te laat en heeft beslist eerst de andere kindjes af te zetten en dan terug te rijden naar de buitenschoolse opvang. Volgens de ouder is het al de derde keer dat zijn dochter vergeten wordt. De eerste maal heeft de juf zich daarvoor geëxcuseerd, de tweede maal heeft de directie de zaak onderzocht en was de ouder tevreden met de inspanning. De derde keer is er een keer teveel aan. Er zat een briefje in de boekentas van het kind dat zijn dochter op de bus zat. De school bevestigt dat de beslissing van de busbegeleidster enigszins ongelukkig was. Ze had eerst het kind moeten afzetten.

Toezicht

- Een leerling was samen met vriendjes weggelopen van school. De ouder stelt dat de directie en de beheerder haar onvoldoende informatie gaven en dat er te weinig toezicht op school was. Bij indiening van de klacht was de leerling al ingeschreven in een andere school.
- De installatie van een duimscansysteem voor een betere en efficiëntere controle van afwezigheden terwijl de schoolraad een negatief advies gaf.

Beroepsschriften tegen uitgereikte B- en C-attesten en definitieve uitsluitingen

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen het beroepsschrift die behandeld wordt binnen de daartoe voorziene beroepsprocedure. De beroepsschriften zelf blijven buiten de scope van de rapportage, hier wordt niet over gerapporteerd (dit wordt dan beschouwd als een klacht die niet moet behandeld worden volgens het klachtendecreet).

Daarnaast is er ook een mogelijkheid om over het verloop van de beroepsprocedure een klacht in te dienen.

Het aantal geregistreerde klachten over het verloop van de beroepsprocedure tegen B- en C-attesten is sterk gestegen.

Mogelijks is er verwarring over het beroepsschrift en de klacht. Een mogelijke oplossing voor een accuraat beeld is de cijfers voor de ingediende beroepsschriften apart op te vragen.

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.

3.4 Tucht- en ordemaatregelen ten aanzien van leerlingen

De klachten rond opgelegde orde- en tuchtmaatregelen blijven stabiel tegenover het voorgaande jaar.

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. Vooral de fair-play en evenredigheid, 'staat de straf in verhouding tot de gepleegde feiten?', wordt in vraag gesteld.

Ouders gaan bijvoorbeeld niet akkoord met opgelegde straffen om volgende redenen:

- Ouders vinden dat hun kinderen onrechtvaardig zijn gestraft terwijl volgens hen de ganse klas had moeten krijgen.
- De straf staat niet in verhouding tot de uitgesproken maatregel

Een leerling wordt op contract gezet. De ouders worden hiervan per aangetekende brief verwittigd. De ouders tekenen het contract maar voelen zich daar achteraf niet goed bij. De leerkracht diende intussen een klacht in bij de politie tegen de ouders omdat zij zich agressief hebben gedragen. De directie heeft in een gesprek met de ouders de doelstellingen van het contract toegelicht. Er worden afspraken gemaakt. Er wordt een attituderapport opgesteld voor de leerling en problemen worden via de agenda gemeld aan de ouders. De directeur woont een les bij van de leerkracht.

Leerkrachten die een klacht willen indienen bij de politie bespreken dit best eerst met hun directie.

- In het begin van het schooljaar wordt een leerling 'uit de les verwijderd' naar aanleiding van agressief gedrag tussen hem en een andere leerling. De ouders verweten de school dat hun zoon werd afgeranseld, dat de leerkracht getuige was van dit gebeuren en niet ingreep. Bovendien mocht volgens hen de leerling die dit feit had gepleegd gewoon de lessen blijven volgen. Uit onderzoek blijkt dat de leerling die agressief was geweest wel degelijk werd geschorst van de lessen en op contract werd gezet. De leerling die werd aangevallen gaf zelf aan te willen veranderen van school. Hij vroeg om naar huis te gaan, de directie gaf hier uiteraard geen toestemming voor maar stelde hem voor om plaats te nemen in de studie.
- Een preventieve schorsing wordt omgezet in een tuchtmaatregel 'twee dagen verwijdering van de school'. De ouders vrezen dat deze maatregel de latere schoolcarrière van hun zoon kan schaden. Op vraag van de ouders bevestigt de school dat alle orde- of tuchtmaatregelen die in het leerlingendossier voorkomen nooit worden overgedragen naar een andere school.
- Een ouder denkt dat haar zoon niet zal slagen omdat hij voor 3 weken wordt geschorst tijdens de examenperiode.
- Kort voor een GWP wordt een leerling betrapt met softdrugs en geschorst. Hij mocht niet mee op reis en kreeg de betaalde borgsom niet terug. Na onderzoek bleek dat de school een

procedurefout maakte en werd besloten om de helft van de reissom terug te betalen.

- Een ouder wil dat de aanstoker van een vechtpartij tussen leerlingen op de trein uit de school werd gezet. De school heeft de betrokken leerlingen gehoord en de aanleiding van de vechtpartij onderzocht.

In de helft van de gevallen heeft de klager geheel of gedeeltelijk gelijk.

3.5 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. Binnen deze categorie komen ook de meeste klachten van 'andere' burgers voor. Dit zijn dan meestal de burens die dichtbij de school wonen.

In 10 % van de klachten komt dit thema aan bod. In één geval is de klacht volkomen onterecht. Dit is dan ook een thema waarover weinig gediscussieerd kan worden. Een scholengroep merkt de tendens op dat niet enkel op scholengroepniveau maar ook in de scholen er een toename is van het aantal klachten over de materiële staat van de gebouwen. Dit heeft hoofdzakelijk te maken met de toestand waarin vele van de gebouwen zich bevinden en de beperkte financiële middelen die de scholengroep en school hebben om hieraan iets te verhelpen.

Een bloemlezing:

- De temperatuur van het douchewater in het internaat is te laag.
- Een defecte schoolbus waardoor een geplande activiteit op woensdagnamiddag niet kon doorgaan.
- De veiligheid van het slot aan het poortje van de kleuterspeelplaats waardoor de kleuters dit zelf zouden kunnen openen. Bij controle bleek dit niet het geval te zijn.
- De temperatuur in de kamer van het internaat.
- De toestand van de speelplaats in een basisschool.
- Een ouder diende klacht in over de voorlopige opvang van het kinderdagverblijf in een polyvalente zaal van een school nadat brand het kinderdagverblijf onbewoonbaar had gemaakt en in afwachting van het plaatsen van containers en het opstarten van een nieuwbouw. Het bouw dossier laat op zich wachten, de gemeente weigert een bouwvergunning af te leveren voor het plaatsen van containers. De scholengroep opteerde voor tijdelijke opvang in de basisschool. Het alternatief was de kinderen te verspreiden over andere kinderdagverblijven wat voor de ouders minder gemakkelijk zou geweest zijn. De ouders werden herhaaldelijk schriftelijk geïnformeerd over de voortgang van het dossier/dergelijke klachten kunnen onmogelijk vermeden worden. Andere externe partijen zijn betrokken voor bijvoorbeeld het afleveren van de bouwvergunning.
- Een buurvrouw van een kunsthumaniora beklagt zich over de repetities en lessen met slagwerk met openstaande ramen en over rondhangende leerlingen op de stoep voor de school die voor overlast zorgen. Het is zeer moeilijk om de klager tevreden te stellen. In het antwoord op de klacht worden een aantal afspraken met de school opgesteld. In een gesprek met de coördinator van de school worden deze afspraken besproken.
- Kinderen hebben voor de vijfde keer dit schooljaar luizen. Er volgen extra controles. De te volgen behandeling wordt aan de ouders bezorgd.
- Een cursist van het CVO dient een klacht in over kapotte ramen die niet meer dicht kunnen waardoor het erg koud wordt in het lokaal. Uiteindelijk na herhaaldelijke meldingen wordt het raam dichtgeschroefd.

- Gebrek aan onderhoud van klaslokalen die noodgedwongen door leerkrachten worden geïnspecteerd i.p.v. door het onderhoudspersoneel. De school werft een extra contractueel personeelslid aan.
- Een buurman, huurder van het huis palend aan de school klaagt over een vochtprobleem in zijn huis en aan de muur waarop klimop van de school groeit. De preventiecoördinator onderzoekt het dossier en daaruit blijkt dat de school niet de oorzaak is van het probleem.
- De sluiting van de toiletten tijdens de lessen. Leerlingen mogen de les verlaten voor een toiletbezoek maar moeten dan de sleutel vragen aan het secretariaat. Daar is niet altijd iemand aanwezig. De reden waarom de toiletten gesloten worden is omdat leerlingen toiletpapier proppen in de lavabo waardoor de toiletruimtes overlopen. Er is ook al brand gesticht in de toiletten (met ontploffing). Dit was al meerdere malen gebeurd. De directie beslist hierop om de leerkrachten een sleutel te geven. De directie is zich ervan bewust dat er een probleem is met het onderhoud van de toiletten. Het aantal poetsuren zal worden uitgebreid. Er wordt afgesproken om over dergelijke maatregelen vooraf met de ouders te communiceren.
- Een cursist klaagt over de toegankelijkheid van de instelling voor personen met een handicap. Ze vraagt om een uitgerust klaslokaal op de gelijkvloerse verdieping en een aanpassing van de deuren zodat rolstoelgebruikers de gebouwen autonoom kunnen binnenrijden. Blijkbaar wist de cursiste niet af van de speciaal aangepaste ingang voor rolstoelgebruikers. Er wordt met de school afgesproken dat ze bij inschrijving hierover duidelijk moet communiceren naar toekomstige gebruikers van die ingang. De inspanningen die de school doet voor het beter toegankelijk maken van haar infrastructuur voor mensen met een handicap zijn er en zijn ook opgenomen in een meerjarenplan.

3.6 Financiële zaken

We vermelden hier ook de klachten over financiële aangelegenheden (5,7% van het aantal klachten). In 6 op de 10 gevallen zijn de klachten gegrond of gedeeltelijk gegrond.

Ter illustratie, een aantal zaken waarover werd geklaagd:

- Zoon moet deelnemen aan extra stage. Ouders weigeren dit omwille van de kostprijs die volgens hen vooraf niet gekend was (klager nam advocaat onder de arm).
- Een hoog openstaand saldo voor de kinderopvang terwijl de ouder van mening is dat dit onmogelijk is omdat haar zoontje weinig naar de opvang is geweest.
- Hoge facturen in een internaat.
- Een ouder klaagt erover dat de waarborg voor zijn dochter die dit schooljaar niet meer in het internaat zit, nog steeds niet is doorgestort. Hij zou reeds vier maal het internaat gecontacteerd hebben daarover, maar tevergeefs. Na onderzoek bleek dat de waarborg inderdaad nog niet was doorgestort. Volgens de administratieve medewerker van het internaat gebeurt dit jaarlijks in de maand november. In het begin van het schooljaar wordt prioriteit gegeven aan de administratie i.v.m. huidige en nieuwe internen. Het internaat betaalde om organisatorische redenen de waarborgen terug in de maand november. Er was slechts één administratieve medewerker die in het begin van het schooljaar eerst heel wat andere taken had. Pas in de herfstvakantie kon begonnen worden aan de uitbetaling van de waarborgen volgens het principe: het laagste kamernummer eerst en zo worden alle kamers afgehandeld. De scholengroep heeft hier het initiatief genomen om voor te stellen dat de ouders op het einde van het schooljaar ervan op de hoogte worden gebracht dat de uitbetaling van de waarborg steeds gebeurt in de loop van de maand november.

4 Een waarde(n)volle klachtenbehandeling

Dit deel beschrijft de klachtenbehandeling aan de hand van vier belangrijke waarden in het GO! (uit 'Het GO! waardenboek. Het DNA van het onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap').

Naast individuele klachtendossiers komen verschillende verbetervoorstellen en initiatieven aan bod om klachten in de toekomst te voorkomen.

De doelstellingen van een kwaliteitsvolle klachtenbehandeling worden samengevat in de volgende kernwaarden:

1. Openheid
2. Respectvol
3. Verantwoordelijk
4. Integriteit

4.1 Openheid

Open en duidelijke communicatie, transparant, goede informatieverstrekking, luisteren, goede motivering, inlevingsvermogen

Een ouder gaat niet akkoord met het gevoerde beleid en de persoonlijkheid van de directeur. Zij wil zich niet wenden tot de algemeen directeur van de scholengroep. Na tussenkomst van de centrale diensten vindt er een gesprek plaats met de ouder en de algemeen directeur van de scholengroep. Uit dit gesprek bleek dat het voornaamste ongenoegen de manier was waarop de school volgens de ouder is omgegaan met de pestproblematiek waarin haar kind het voorgaande schooljaar slachtoffer was.

Initiatieven

Vanuit die vaststelling heeft de scholengroep nagegaan hoe de school heeft gereageerd op de signalen van de ouder in verband met haar kind en wat het algemeen beleid rond pesten is. Er bleken reeds heel wat aandachtspunten van het beleid maar ze waren niet in één document geïntegreerd. Daaraan werd tegemoet gekomen. De school maakte werk van een gestoffeerd en duidelijk antipestbeleidsplan.

Aanbeveling

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.

Klachten kunnen op het eerste zicht over iets geheel anders gaan. Een gesprek kan licht werpen op een totaal andere problematiek.

Aanbod GO! Nascholing

GO! Nascholing richtte een reeks nascholingen in rond conflicthantering met volwassenen voor directies.

GO! nascholing biedt een specifiek aanbod rond communicatie met ouders:

Klare taal! Mondelinge communicatie met ouders.

Klare taal! Schriftelijke communicatie met ouders.

In de basisopleiding directeur wordt doorheen alle thema's van de opleiding de nadruk gelegd

op duidelijke communicatie. 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.

4.2 Respectvol

Respecteren van rechten, eerlijk en oprecht, inlevingsvermogen, luisteren, fatsoenlijke bejegening, evenredigheid, fair play, bijzondere zorg, hoffelijkheid

Onbetaalde schoolfacturen

Een basisschool hanteerde een nogal scherpe toon bij het formuleren van de sancties bij niet-betaling, *'bij de zesdejaars wordt de volgende school op de hoogte gebracht en dit zou vervelende gevolgen kunnen hebben'*.

In een andere school luidt het *'Bovendien wordt een incassobureau ingeschakeld'*.

In een ander geval mogen de leerlingen een schoolvoorstelling niet bijwonen als hun ouders niet betaalden.

Structureel initiatief

Onbetaalde facturen zijn een probleem waarvan we kunnen uitgaan dat het nog toeneemt.

De directieraad heeft beslist om een werkgroep op te richten die deze problematiek gaat onderzoeken en adviezen formuleert ten aanzien van onze instellingen om hier op een verantwoorde wijze mee om te gaan, rekening houdend met de waarden van ons pedagogisch project.

Aanbevelingen

De Vlaamse Ombudsman wijst er op dat dergelijke boodschap ook kan gebracht worden op een positieve manier bijvoorbeeld door in één paragraaf even op de fair play te wijzen: *'De school heeft een heel jaar hard gewerkt en heeft dat geld nu ook nodig om ook in september weer klaar te staan voor de nieuwe kinderen'*. Op een mildere toon kan daar nog bij dat indien nodig er stappen kunnen gezet worden om tot betaling te komen of dat mensen die echt financieel in de problemen zitten de directeur moeten contacteren.

Tussen de factuur en de eerste aanmaning wordt beter eerst ook een herinneringsbrief gestuurd. Een directe aanmaning lijkt nogal bedreigend te zijn.

Sancties ten aanzien van leerlingen bij onbetaalde schoolfacturen bijvoorbeeld het niet mogen participeren aan schoolactiviteiten zoals een toneelvoorstelling, het weigeren van warme maaltijden, kinderen wiens ouders niet betaalden in een klasje apart zetten kunnen eigenlijk niet. Waarbij we zeker niet ontkennen dat er ook geen schrijnende gevallen van wanbetaling kunnen zijn. In dit geval lijkt een persoonlijk contact met de ouders aangewezen en kan een afbetalingsplan voorgesteld worden.

Het doorgeven van gegevens aan een volgende school kan natuurlijk niet.

Onheuse bejegening

Een grootvader haalt zijn kleinkind op in een basisschool en maakt hiervoor geen gebruik van de geëigende paden maar van de toegang via de parking van het personeel. Er hangt een bordje *'Verboden toegang voor onbevoegden'*. De grootvader wordt hierover aangesproken door het onderwijzend personeel en ook door de directie. Zij verwijzen onder andere naar het

verzekeringsmatige aspect. De grootvader voelt zich behandeld als een klein kind en vindt dat hij geen 'onbevoegde' is. Hij vindt de communicatiestijl van de school beneden alle peil. De grootvader stuurt zijn klacht via mail naar de algemeen directeur en zet hierin zijn standpunt duidelijk uiteen. Hij beklemtoont de 'autoritaire manier van aanpakken' van de betrokken school in de omgang met zijn persoon.

De algemeen directeur heeft de grootvader persoonlijk uitgenodigd voor een gesprek, samen met de betrokken directie. Er werden concrete afspraken gemaakt en de meningsverschillen werden uitgeklaard.

Initiatief

Op suggestie van de grootvader en andere ouders werd een speciale avond ingericht voor alle geïnteresseerde ouders en personeelsleden van de scholengroep om meer te weten te komen over de werking van de schoolverzekeringen. In de betrokken school zijn ook een aantal infrastructurele ingrepen gepland.

Definitieve uitsluiting

Een leerling wordt definitief uitgesloten in de maand mei. Volgens de ouders staat de tuchtmaatregel niet in verhouding tot de feiten. Het zou gaan om een uit de hand gelopen grap met enkele flessen water. De ouders merken op dat de tuchtprocedure niet correct is verlopen:

- De ouders werden voorafgaand niet schriftelijk geïnformeerd;
- De uiteindelijke beslissing werd niet schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld; overleg met de directeur over de sanctie lukt niet;
- Doordat er geen formele beslissing wordt gestuurd, kunnen de verzoekers de beroepsprocedure niet starten;
- Op de vraag om de uitsluiting pas op 30 juni te laten ingaan, wordt niet gemotiveerd geantwoord;
- Het CLB stelt een school voor die te ver van de woonplaats vandaan ligt.

De beroepscommissie behandelt de klacht. Na de beslissing tot uitsluiting is er alsnog een overleg geweest met de directie. Dit overleg leidde ertoe dat de sanctie werd herzien en de leerling terug de lessen mocht volgen. Het gedrag van de leerling wordt wel nauw opgevolgd via een volgbaart. De Vlaamse Ombudsman sluit het dossier zonder verdere opmerkingen af.

4.3. Verantwoordelijk

Betrokken, oplossingsgericht, maatwerk, de-escalatie, initiatief, beslissen

Pesten

Een leerling wordt ernstig gepest door een drietal jongens. Na een incident tijdens de turnles reageert de leerling zo agressief dat de lerares LO die probeerde tussen te komen, de klappen kreeg. Dit leidde tot de tuchtsanctie dat de leerling geschorst wordt voor de lessen LO en voor alle buitenschoolse activiteiten.

De ouder begrijpt zeer goed dat zijn zoon zelf te ver is gegaan en straf verdient. Hij heeft niet veel nodig om tot een (te) felle reactie te worden uitgelokt. Daarvoor is hij in behandeling. Tegelijkertijd is hij echter erg gefrustreerd dat de pesterijen aanhouden en dit blijkbaar niet afdoende wordt aangepakt of in de hand kan worden gehouden.

Omdat het al begin mei is en de leerling in het zesde leerjaar zit, neemt de Vlaamse Ombudsman het dossier in behandeling.

Om de verstandhouding tussen de ouders en de school wat uit te klaren en tot goede afspraken te komen voor de rest van dit schooljaar, vraagt de Vlaamse Ombudsdienst aan de school om een gesprek te organiseren met de vader, de directeur en iemand van het CLB om alle plooien

glad te strijken, de concrete aanpak de komende weken te bespreken en het toch nog eens even over de strafmaat te kunnen hebben.

Het overleg met de ouders heeft tot goede afspraken geleid om het pesten aan te pakken: wekelijkse gesprekken met de leerling en de pesters door het CLB, een juf die als vertrouwenspersoon geregeld informeert hoe de leerling zich voelt, scherper toezicht om nieuwe incidenten te voorkomen en duidelijke communicatie met beide ouders.

Aanbeveling

De Vlaams Ombudsdienst kwalificeert de standpunten als verzoend maar maakt één bemerking. Tijdens het gesprek bleek dan het pesten al een voorgeschiedenis kende vorig schooljaar en de leerling in januari niet mee was op bosklassen uit angst voor de pesters. De stiefmoeder was zelf in februari naar het CLB gegaan met de vraag om begeleiding. De Vlaamse Ombudsdienst meent dat er in februari voldoende signalen waren voor het CLB om dit probleem al in februari ter harte te nemen en niet af te wachten.

4.4. Integriteit

Eerlijk en betrouwbaar, onpartijdigheid, professionaliteit, redelijkheid

Sociale media

Een directeur diende via facebook een vriendschapsverzoek in voor twee minderjarige oud-leerlingen met het oog op het verzamelen van gegevens van oud-leerlingen. Het vriendschapsverzoek kaderde in de strategische doelstellingen van de scholengroep om via het verzamelen van outputgegevens van zelfevaluatie en kwaliteitsimplementatie te doen.

Initiatief

Naar aanleiding van die klacht zal de directeur voor professionele doeleinden geen privé-account meer gebruiken. Er zal een bedrijfspagina op facebook aangemaakt worden. De betrokkene zal ook een communicatietraining volgen.

Aanbevelingen

Het GO! verspreidde dit jaar in alle instellingen richtlijnen voor het gebruik van sociale media.

Het verlenen van ICT-opdrachten aan eigen personeelsleden met een bijberoep

Naar aanleiding van een bepaald artikel dat in de krant verscheen werd een personeelslid ervan beschuldigd de pers te hebben ingelicht over zogenaamde wantoestanden in de scholengroep. Het personeelslid hield zijn onschuld vol en vond dat de collega's hem unfair behandelden. De klacht werd ook behandeld door de Vlaamse Ombudsman. Er werden gesprekken gevoerd om de relaties tussen de collega's te verbeteren maar ook om de pijnpunten die in het krantenartikel verschenen weg te werken.

Initiatief

De Raad van Bestuur van de betrokken scholengroep had voor het gesprek met de Vlaamse ombudsman al beslist om geen opdrachten meer toe te kennen aan eigen personeelsleden.

Aanbeveling

De Wet op de overheidsopdrachten regelt de procedures volgens dewelke de aanbestedingen moeten verlopen. Hoewel de Wet op de Overheidsopdrachten geen bepaling inhoudt over de toekenning van opdrachten aan eigen personeelsleden kan, hoewel alles juridisch correct is verlopen, er deontologisch wel een probleem zijn gezien de mogelijke belangenvermenging. Elke zweem van partijdigheid of belangenvermenging wordt best vermeden. Het is niet aangewezen dat een firma of onderneming die rechtstreeks of onrechtstreeks verbonden is met

een personeelslid, meedingt bij gunningen. Zij neemt in dit geval beter niet via een prijsofferte deel aan de procedure tot aanbesteding.

5 Klachtenbehandeling als kwaliteitsinstrument

5.1 Doelstellingen

Naast de wettelijke verplichting om klachten te behandelen blijft het GO! werken aan een klachtenmanagementsysteem waarbij lessen getrokken worden uit de klachtenbehandeling.

Onze doelstellingen binnen het klachtenmanagement zijn:

1. een snel herstel van een verstoorde onderlinge relatie
2. een eenvoudige en laagdrempelige klachtenprocedure
3. systematisch geordende gegevens verzamelen

5.1.1 Het herstel van de relatie

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. Klachten leren ons 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. 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. Zelfs als de ouders dan toch kiezen voor een andere school en de relatie op dit moment eigenlijk wordt beëindigd, vinden wij wel dat een duidelijk en gemotiveerd antwoord op de klacht blijk geeft van goed bestuur en aantoon 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 verontschuldigingen 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.

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?

Vertrouwen krijgen en versterken

De concrete interactie met de klager tijdens de klachtenbehandeling kan het vertrouwen versterken. 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.

Enkele aanbevelingen voor een kwaliteitsvol contact:

- Het contact mag schriftelijk of digitaal zijn maar moet zo persoonlijk mogelijk zijn. Spreek de klager in het schriftelijk antwoord persoonlijk aan. Gebruik geen derde persoonsvorm.
- Gebruik geen juridisch jargon. Tracht wet- en regelgeving eenvoudig uit te leggen zonder al te veel verwijzingen naar en citaten uit regelgeving.
- Neem de klager serieus en behandel hem met respect . Veel irritatie komt voort uit een miskenning en achteloos of niet reageren.
- Beslis samen met de klager.

Bemiddeling

In een paar gevallen werd gebruik gemaakt van bemiddeling door een externe erkend bemiddelaar (herstelgericht werken).

Ook de centrale diensten kunnen, afhankelijk van de situatie en met akkoord van de betrokken partijen een bemiddelende rol spelen. Hierbij denken we aan die gevallen waar de situatie op niveau van de scholengroepen muurvast zit of waar de klager zich niet wil wenden tot de scholengroep. De aanwezigheid van de centrale diensten, zonder ingrijpen in de concrete klachtenbehandeling, kan de situatie mee helpen objectiveren.

5.1.2 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. 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.

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.

Is de klager niet tevreden over het resultaat van de klachtenbehandeling, dan kan men terecht bij de

Vlaamse Ombudsdienst, die de klacht in tweede 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!.

5.1.3 Systematisch geordende gegevens verzamelen

Minstens even belangrijk in het klachtenmanagement zijn de effecten op langere termijn. Die kunnen aangewend worden om onze dienstverlening voortdurend te verbeteren en klachten in de toekomst te voorkomen. Klachten zijn een waardevol instrument van feedback voor kwaliteitsverbetering. Uit klachten kan het GO! leren en de werking voortdurend verbeteren. 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. 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.

Rapportage

Op de intranetsite staat voor de medewerkers van de centrale diensten een toelichting over de manier waarop met klachten moet worden omgegaan. Klachten moeten gemeld worden aan de centrale klachtencoördinator.

De klachtencoördinator rapporteert tussentijds aan de leden van de directieraad. Uit de klachten kunnen een aantal beleidsaspecten worden gedestilleerd waarbij de afdelingen eventueel hun ondersteuningsactiviteiten kunnen aanpassen of bijsturen.

Ook op aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst kan vlugger worden ingespeeld.

5.2 Samenwerken

Klachtenmanagement is een voortdurend veranderings- en leerproces. Binnen het GO! werken de scholengroepen en de klachtencoördinator constructief samen om hier aan te werken. We staan voor steeds complexere beleidsuitdagingen, burgers worden mondiger en veeleisender. Samenwerking betekent een absolute meerwaarde en maakt van het klachtenmanagement een blijvend succesverhaal. Informatie-uitwisseling is hier een belangrijke component.

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.

Kwaliteitsteam GO!

Binnen het GO! werd een kwaliteitsteam opgericht. Alle afdelingen zijn hier vertegenwoordigd. De leden zijn aanspreekpunt voor hun afdeling voor alles wat met kwaliteit te maken heeft. De klachtencoördinator informeert het kwaliteitsteam geregeld over de klachtenbehandeling. Uit de klachten kunnen een aantal beleidsaspecten worden gedestilleerd waarbij de afdelingen, eventueel hun ondersteuningsactiviteiten kunnen aanpassen of bijsturen.

Ontmoetingsdag voor de klachtenbehandelaars in het GO!

Op 27 november 2012 vond de ontmoetingsdag plaats voor de klachtenbehandelaars van de scholengroepen (algemeen directeurs en/of klachtencoördinatoren). Uit de talrijke opkomst (22 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.

Dit jaar stond er een swot-analyse op het programma en werden een aantal tips inzake klachtenbehandeling uitgediept. Voor elk van de verschillende actoren betrokken bij het klachtenmanagement werden waar mogelijk sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen aangeduid.

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.

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

- Collega's leren kennen
- Oplossingen delen
- Uitbouwen van een partnerschap met de scholengroepen
- Bevragen van de collega's over hun tevredenheid van de geboden ondersteuning

Informatie op de internetsite

Op de intranetsite voor de directies zijn de volgende rubrieken voorzien:

- een korte toelichting over de doelstellingen van ons klachtenmanagement;
- onze klachtenprocedure;
- alle jaarverslagen;
- het klachtenregistratieformulier;
- veelgestelde vragen.

Samenvatting acties en overwegingen die de kwaliteit van de dienstverlening kunnen verbeteren:

- Breng de waarden van het GO! regelmatig in herinnering bij de personeelsleden.
- Voor alle onderwijsverstrekkers blijft het belangrijk te waken over een tijdige, open en eerlijke communicatie. Houd er rekening mee dat wat voor de een gemakkelijk te begrijpen is, voor een ander erg moeilijk kan zijn.
- Houd rekening met de doelgroep. Informeer ouders tijdig en duidelijk te informeren over maatregelen of beslissingen t.a.v. hun kinderen.
- Belangrijke beslissingen moeten gemotiveerd schriftelijk worden meegedeeld.
- Een rustige en professionele aanpak blijft aangewezen in de omgang met moeilijke burgers. De klachtenbehandelaars hebben hierover extra informatie gekregen van de centrale klachtencoördinator.
- Gegronde bejegeningklachten niet uit de weg gaan: remediërende feedback geven aan individuele personeelsleden over de omgang met ouders en hen eventueel een opleiding laten volgen. Krachtadig optreden bij wangedrag van personeelsleden.
- Klachten registreren loont de moeite: een expliciete erkenning en behandeling van klachten kan de imagoschade beperken. 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. Ook op schoolniveau kan registreren handig zijn om zo de communicatie met de ouders op te volgen en bij te houden. Dit geldt ook voor klachten van personeelsleden.
- Bij onbetaalde facturen is een individuele aanpak geen luxe. De privacy van de betrokkenen mag nooit uit het oog verloren worden.
- Benut de interactie met de klager om de relatie te versterken. Als het er op aan komt is een telefoontje of direct contact essentieel.
- 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.
- Na de afhandeling van de klacht kan een tevredenheidsmeting worden uitgevoerd.

UGent

KLACHTENRAPPORTAGE 2012 – UNIVERSITEIT GENT

I. ALGEMEEN

algemene behandeling van klachten van derden door het afdelingshoofd Juridische Zaken als klachtenbehandelaar (directie Bestuurszaken)

Cijfers:

- | | |
|--|-------|
| - Totaal aantal klachten: | 6 |
| - Behandeld binnen een termijn van 45 dagen: | 6 |
| - Aantal ontvankelijk / onontvankelijk: | 4 / 2 |
| - Aantal gegrond / ongegrond: | 1 / 3 |

Inhoud van de klachten, klachtenbehandeling en realisaties en voorstellen als gevolg van de klacht:

Klacht 1

Oordeel: niet ontvankelijk (UGent niet betrokken)

Inhoud: een derde beweert dat de UGent experimenten uitvoert met familieleden. Er zouden geluids-, foto's- en lichtopnamen gebeuren in en rond hun huis waarmee een film wordt gemaakt. Men vraagt schadevergoeding voor de apps op de computer en wagen van de betrokkene die door de UGent zouden ingebouwd zijn, waardoor iedereen kan zien waar de familie zich bevindt waarbij er toeristen gelokt worden om naar de familie te komen kijken. Verder vermoedt men dat de minister van Onderwijs, alsook de directeur van de Academie van Anderlecht betrokken is.

Behandeling: er werd uitvoerige rondvraag gedaan binnen de UGent, maar niemand was op de hoogte van deze handelingen; vervolgens werd contact opgenomen met de klager waaruit vermoed kon worden dat er sprake is van een psychologisch probleem; er werd geantwoord dat de UGent niet betrokken is; er werd hieromtrent niks meer vernomen.

Klacht 2

Oordeel: niet ontvankelijk (UGent niet betrokken)

Inhoud: derde klaagt dat de UGent herhaaldelijk aanmaningen stuurt (en telefonisch lastigvalt) voor de betaling van een niet verschuldigde som geld.

Behandeling: na uitvoerige navraag bleek dat de UGent geen enkele schuldvordering had op de betrokkene en dan ook geen aanmaningen had gestuurd; het bleek dat de klacht van de betrokkene aan de verkeerde instelling was gestuurd; er werd hieromtrent niks meer vernomen.

Klacht 3

Oordeel: ontvankelijk – ongegrond

Inhoud: derde-cursist van een postacademische opleiding beweert dat de opleiding geenszins voldeed aan de vooropgestelde eisen/'eindtermen' en had diverse klachten inzake het verloop en de organisatie van de opleiding, alsook werd een deel van het inschrijvingsgeld teruggevorderd.

Behandeling: na grondig onderzoek bleken de klachten manifest ongegrond; er werd per aangetekende zending een antwoordbrief geformuleerd waarbij elke individuele klacht omstandig werd weerlegd; er werd hieromtrent niks meer vernomen.

Klacht 4

Oordeel: ontvankelijk - ongegrond

Inhoud: derde beweert dat na een diergeneeskundige behandeling van een hond, deze hond aan een niet-rechtmatige eigenaar zou zijn meegegeven, terwijl de derde de enige rechtmatige eigenaar zou zijn (in het kader van een echtscheiding).

Behandeling: de klacht werd uitvoerig onderzocht en bleek ongegrond op juridische overwegingen; er werd een gemotiveerd antwoord verstuurd; er werd hieromtrent niks meer vernomen.

Klacht 5

Oordeel: ontvankelijk - ongegrond

Inhoud: voormalig personeelslid klaagt dat de verlofdagen waarop zij nog recht had aan de UGent niet mee zijn overgedragen in het kader van haar nieuwe job, terwijl de personeelsdienst van de UGent haar anders had ingelicht (met verwijzing naar een e-mail);

Behandeling: de klacht werd uitvoerig onderzocht; er kon niet opgemaakt/teruggevonden worden dat iemand binnen de UGent de betrokkene verkeerd had ingelicht (de e-mail had geen betrekking op de overdraagbaarheid van de verlofdagen naar een nieuwe werkgever); de klager werd hiervan op de hoogte gesteld, zijnde dat excuses werden aangeboden, mocht het zijn dat de klager foutief was ingelicht, maar dat dergelijke beweerde foutieve inlichtingen niet door de centrale administratie zijn verstrekt; er werd hieromtrent niks meer vernomen.

Klacht 6

Oordeel: ontvankelijk – (gedeeltelijk) gegrond

Inhoud: een studente klaagt dat haar afbeelding nog steeds op een affiche van de UGent staat en zij voor dergelijk ‘langdurig’ gebruik geen toestemming heeft gegeven; zij eist het weghalen van de affiche en een (symbolische) schadevergoeding;

Behandeling: de klacht werd uitvoerig onderzocht; blijkt dat de UGent kan aantonen dat de betrokkene toestemming heeft gegeven voor het nemen voor de foto, doch geen toestemming kan voorleggen voor het exacte gebruik van de foto; alle affiches m.b.t. de campagne zijn weggehaald en de UGent engageerde zich in het kader van de volgende campagne een andere foto te gebruiken; er werd evenwel geen schadevergoeding toegekend; het is nog niet zeker of betrokkene de klacht zal laten rusten;

Voorstel/realisatie: betere contractuele afspraken met fotograaf en betrokkenen wiens afbeelding genomen wordt (is reeds het geval – ging om “oudere” foto).

II. INSTITUTIONELE OMBUDSDIENST

aangelegenheden ressorterende onder de Onderwijs- en examenregeling, behandeld door de institutionele ombudsdienst

1 Opdracht

In 2006-2007 werden de ombudsdiensten geconfirmeerd aan het Decreet betreffende de rechtspositieregeling van de student. Een ombudspersoon treedt op als klachtenbehandelaar of neemt een bemiddelende rol op bij geschillen tussen een student en één of meerdere personeelsleden voor wat zaken betreft die met het onderwijs- en examenreglement te maken hebben.

Naast de institutionele ombudspersoon die wordt aangeduid door de rector stelt ook elke faculteit jaarlijks één of meerdere facultaire ombudspersonen aan. De studenten kunnen voor de meeste problemen of klachten terecht bij de facultaire ombudspersonen. Lukt of kan dat niet, dan kan men bij de institutionele ombudsdienst aankloppen.

De ombudspersonen rapporteren geregeld aan de faculteitsraden, de Onderwijsraad en de Raad van Bestuur (via het jaarverslag).

Het werk van de ombudsdienst valt grosso modo uiteen in twee delen: de formele interne beroepen tegen studievoortgangsbeslissingen (cf. 2.1) en de gewone klachtenbehandeling (cf. 2.2).

Een beroep tegen een studievoortgangsbeslissing (een examenbeslissing, een examentuchtbeslissing, een deliberatiebeslissing, een vrijstelling, bindende voorwaarden of een weigering tot inschrijving) wordt ingediend bij de rector en behandeld door de institutionele beroepscommissie die is samengesteld uit de rector (of vicerector), de academisch beheerder of directeur Onderwijsaangelegenheden en vier hoogleraren. De institutionele ombudsdienst treedt op als dossierbeheerder.

Een beroep tegen een studievoortgangsbeslissing moet binnen de vijf kalenderdagen nadat de student ervan op de hoogte werd gebracht ingediend worden. Deze decretale termijn van vijf dagen is een vervaltermijn en bijgevolg bindend.

Een uitspraak in beroep volgt binnen de 15 werkdagen na het indienen van de klacht. Deze decretale termijn is een ordetermijn en geen vervaltermijn. Indien de ordetermijn van 15 dagen niet kan gerespecteerd worden, dan wordt de student daarvan op de hoogte gebracht en wordt een nieuwe datum opgegeven waarop de student uiterlijk de beslissing van de interne beroepscommissie moet krijgen. De meeste beroepen worden binnen een maand afgehandeld.

Naast deze formele interne beroepen, worden de ombudspersonen ook op regelmatige wijze geconsulteerd door zowel studenten, ouders van studenten, ATP, AAP en ZAP voor vragen of onduidelijkheden omtrent het onderwijs- en examenreglement. Klachten worden behandeld tot één jaar na de feiten.

2 Institutionele ombudspersoon

2.1 Formele interne beroepen tegen studievoortgangsbeslissingen

Dit overzicht heeft betrekking op de beslissingen van de institutionele beroepscommissie van de UGent in 2012 en het eventuele vervolg bij de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangbeslissingen en de Raad van State. Het overzicht heeft betrekking op het kalenderjaar 2012 omdat de meeste interne beroepen in een academiejaar worden ingediend vanaf februari en de afhandeling van de dossiers soms duurt tot december.

In 2012 werden in totaal 445 centrale interne beroepen ingediend. Dat zijn 33 dossiers minder dan in 2011 (-7%) en bevestigt de dalende trend die in 2011 was ingezet.

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).

De daling is vooral merkbaar in de interne beroepen die onder categorie 1 vallen met een daling van maar liefst 37%: van 157 naar 99 beroepen.

In categorie 2 (bindende voorwaarden en weigeringen tot inschrijving) stijgt het aantal dossiers met 25 (+ 8%). Studenten gaan vooral in beroep tegen weigeringen maar de stijging is zowel zichtbaar bij bindende voorwaarden (stijging van 5 naar 11 dossiers) als weigeringen (artikel 22§1).

78% van de ingediende beroepen had betrekking op categorie 2.

Hieronder volgt een verdere uitsplitsing per categorie.

Categorie 1: interne beroepen tegen examencijfers, deliberatiebeslissingen, examen-tuchtbeslissingen en vrijstellingen

<u>Klacht</u>	<u>(deels) Gegronnd</u>	<u>Ongegrond</u>	<u>Onontvankelijk</u>	<u>Zonder voorwerp</u>	<u>Totaal</u>
Examenbeslissing	4	31	7	14	56
Tuchtbeslissing		1			1
Deliberatie	6	22	2	1	31
Combinatie Examen- deliberatie	1	2			3
Vrijstelling	3	5			8
Totaal	14	61	9	15	99

In categorie 1 werd in 2012 centraal over 99 interne beroepen een initiële beslissing genomen. Dit is zoals hierboven reeds aangehaald een daling van maar liefst 37% (of 58 dossiers) in vergelijking met 2011.

In 2012 werd net als in 2011 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 56.6% betrekking op een examencijfer(s) (56 dossiers), 1% betrekking op examentuchtbeslissingen (zijnde één dossier waarbij de student op spieken betraapt werd), 8,1% vrijstellingen (8 dossiers), 31.3% over deliberaties en tolerantierregels (31 dossiers) en 3% een combinatie van een deliberatiebeslissing en een examencijfer (3 dossiers).

Mogelijks daalt het aantal beroepen in categorie 1 doordat lesgevers een transparanter evaluatiebeleid voeren. Aan studenten wordt misschien beter op voorhand en in duidelijke bewoordingen uitgelegd hoe de evaluatie zal verlopen en na het examen biedt de feedback een mogelijkheid tot inzicht in en duiding van het examencijfer. Studenten kloppen ook vaker aan bij de ombudsdienst om een inschatting van hun kansen te vragen vooraleer ze intern beroep indienen. Dit wijst erop dat ze er zich meer en meer bewust van worden dat de interne beroepsprocedure op basis van feitelijke en concrete argumenten wordt gevoerd en niet op basis van persoonlijk aanvoelen. Dit wordt overigens ook altijd als advies door de ombudsdienst aan studenten gecommuniceerd. Naar verluidt zou ook aan andere instellingen een daling van het aantal interne beroepen merkbaar zijn. Door de nieuwe compensatieregels voor de masteropleidingen vinden vermoedelijk ook minder studenten het nodig om in beroep te gaan tegen een beslissing van de examencommissie.

Van slechts 14 studenten werd het initieel beroep (deels) gegrond verklaard, wat neerkomt op 14,1%. Dit is een daling van 10% in vergelijking met 2011. Ter vergelijking: in 2011 was er een stijging van 8% in het aantal interne beroepen in categorie 1 die (deels) gegrond werden verklaard. Dit wijst erop dat er geen sprake is van een trend wat het aantal studenten betreft die 'gelijk' krijgen. Het wijst er wel op dat de institutionele beroepscommissie nauwgezet en plichtsbewust werkt en in elk dossier een weloverwogen en doordachte beslissing neemt. De institutionele beroepscommissie weegt de argumenten van de student af tegenover de argumenten van de examiner, examencommissie of curriculumcommissie. Er wordt gezocht naar een redelijke beslissing. De institutionele beroepscommissie houdt ook rekening met eerdere beslissingen van de commissie in gelijkaardige situaties en/of houdt rekening met eerdere uitspraken van de Raad voor Betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen in Brussel. De institutionele beroepscommissie heeft geen basishouding in deze of gene richting. Het aandeel beslissingen 'gegrond' kan van jaar tot jaar erg verschillen naargelang van de aard van de dossiers die worden behandeld.

61 interne beroepen werden formeel ongegrond verklaard.

9 interne beroepen werden onontvankelijk verklaard, meestal omdat ze buiten de beroepstermijn werden ingesteld.

15 interne beroepen werden zonder voorwerp omdat de student geen belang meer had bij het doorlopen van de procedure. Dit verlies van belang kan er komen omdat de student na feedback meent dat het examencijfer toch niet onterecht is, het kan gaan om een materiële vergissing die werd rechtgezet vóór de institutionele beroepscommissie bijeenkwam of het kan gaan om het stopzetten van een procedure zonder het opgeven van een reden.

Verdeling van de "dossiers" interne beroepen (categorie 1) over de faculteiten:

Alfa	Bèta	Gamma
LW: 4 RE: 21 PP: 34 PS: 4 EB: 5	BW: 2 FEA : 10 WE: 4	GE: 8 DI: 6 FW: 1

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

<u>Klacht</u>	<u>(deels) Gegron</u>	<u>Ongegrond</u>	<u>Onontvankelijk</u>	<u>Zonder voorwerp</u>	<u>Totaal</u>
Weigering art. 22 §1 "opleiding"	229	4		3	236
Weigering art. 22§2 "universiteit"	39	5			44
Weigering art. 22 §1 en §2	44	10		1	55
Bindende voorwaarden	8	3			11
Totaal	319	22		4	346

In totaal zijn 1047 unieke studenten die ingeschreven waren in 2011-2012 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. 92 studenten van die 1047 studenten werden geweigerd voor de hele universiteit conform artikel 22§2 van het OER (=9%), 806 unieke studenten werden enkel voor een opleiding geweigerd conform artikel 22§1 (= 77%) en 149 studenten werden door beide artikelen gegrepen (=14%).

In vergelijking met vorig academiejaar zien we lichte verschuivingen: een kleine daling van het aantal studenten die geweigerd werden voor de hele universiteit (-4%), een lichte stijging van het aantal studenten die geweigerd zijn voor een opleiding (+5%) en een minimale daling van het aantal studenten die door zowel art. 22§1 en art. 2§2 gegrepen worden (-2%).

335 studenten (of 32%) hebben daar intern beroep tegen aangetekend. Ter vergelijking: vorig jaar diende 29% intern beroep in tegen een weigering. Het aantal studenten dat in beroep gaat tegen een weigering is procentueel dus licht gestegen.

Bij die 335 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 institutionele beroepscommissie, toegelaten indien het een eerste weigering betrof. De institutionele beroepscommissie behandelde uitvoerig 111 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 institutionele beroepscommissie besliste om de student enkel voor één opleiding in te schrijven en de weigering voor een tweede opleiding te bevestigen. In alle dossiers van studenten uit een bacheloropleiding werd de facto beslist dat enkel kon ingeschreven worden ten belope van het resterend leerkrediet. 4 dossiers werden zonder voorwerp omdat het om een technische fout ging die intussen werd rechtgezet of omdat de student in tegenstelling tot het eigen aanvoelen niet geweigerd was maar enkel bindende voorwaarden had gekregen.

Bij 14 studenten werd de weigering door de institutionele beroepscommissie bevestigd. Drie van deze studenten werden door de institutionele beroepscommissie na bijkomende informatie toch opnieuw toegelaten om zich in te schrijven.

De institutionele beroepscommissie behandelde ook uitvoerig 9 dossiers van studenten die geweigerd waren in voorgaande academiejaren, hun studies aan de UGent stopzetten en nu alsnog opnieuw wilden worden toegelaten. In acht dossiers besliste de commissie om de studenten nog steeds te weigeren, één studente werd opnieuw toegelaten. Deze studenten worden niet verder opgenomen in het cijferoverzicht maar worden voor de volledigheid toch vermeld.

91% van de studenten die nog niet ver gevorderd waren in hun studieloopbaan of eerder al eens waren geweigerd en die in beroep zijn gegaan tegen een weigering werden door de institutionele beroepscommissie toch toegelaten. Maar van de 1047 geweigerde studenten blijven er uiteindelijk wel 780 studenten volledig geweigerd. Artikel 22 van het onderwijs- en examenreglement is een zeer grove maat die via de interne beroepsprocedure op dossier wordt bijgestuurd maar het blijkt wel een effectieve manier om studenten te weren die zonder veel studievoortgang toch hun studieloopbaan aan de UGent nodeloos dreigen te verlengen.

3795 studenten die in 2011-2012 waren ingeschreven, kregen bindende voorwaarden opgelegd. Dat wil zeggen dat ze, als ze zich terug hebben ingeschreven voor 2012-2013, moeten slagen voor de helft van de opgenomen studiepunten. Zo niet worden ze geweigerd voor 2013-2014.

11 studenten hebben intern beroep aangetekend tegen de bindende voorwaarden op basis van persoonlijke omstandigheden of overmacht. De interne beroepscommissie hief voor 8 studenten de bindende voorwaarden op. Van de drie studenten wiens bindende voorwaarden werden bevestigd, ging één student naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen. De Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen gaf de student echter geen gelijk.

Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen

In 2012 werden 14 nieuwe beroepen ingesteld bij de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen. Dat zijn er 17 minder dan in 2011 of een daling van -55%.

6 studenten in categorie 1 gingen in beroep tegen de beslissing van de institutionele beroepscommissie bij de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen (Brussel). In slechts één dossier (deliberatiedossier) vernietigde de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen de interne beroepsbeslissing. In 4 dossiers werd de beslissing van de

UGent bevestigd. Eén dossier werd door de Raad onontvankelijk verklaard omdat het beroepschrift niet ondertekend was.

In categorie 2 gingen 8 studenten in beroep bij de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen. De Raad oordeelde in deze 8 dossiers dat de beslissing van de UGent voldoende gemotiveerd was en niet onredelijk en bevestigde daarmee de beslissing van de institutionele beroepscommissie.

<u>Klacht</u>	<u>(deels) Geground</u>	<u>Ongegrond</u>	<u>Onontvankelijk</u>	<u>Zonder voorwerp</u>	<u>Totaal</u>
Examencijfer		4	1		5
Deliberatie	1				1
Bindende voorwaarden		1			1
Weigering art. 22 §1 en §2		4			4
Weigering art. 22§1		2			2
Weigering art. 22§2		1			1
Totaal RBS	1	12	1		14

Een concrete verklaring voor deze dalende trend is niet eenduidig te geven. Vermoedelijk heeft de dalende trend te maken met het gegeven dat de institutionele beroepscommissie haar beslissingen enerzijds goed motiveert en onderbouwt en anderzijds anticipeert de institutionele beroepscommissie in bepaalde gevallen pro-actief op eerdere uitspraken van de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen met name wanneer het gaat om dossiers met een precedent.

Deze daling lijkt in te gaan tegen de mediaberichten die elk jaar rond oktober stellen dat er meer studenten hun examenresultaten aanvechten. Deze mediaberichten dienen echter genuanceerd te worden: deze stijging heeft te maken met het feit dat de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen sinds 1 september 2011 ook de dossiers met betrekking tot het terug krijgen van leerkrediet wegens overmacht (ziekte, ongeval,...) behandelt.

Gelet op het hoofdzakelijk administratief karakter van de leerkrediet-dossiers en omdat deze dossiers niet door de institutionele beroepscommissie worden behandeld, worden ze in dit verslag niet meegerekend en wordt er niet verder op ingegaan. Voor de volledigheid vermelden we hier dat de houding van de UGent in deze dossiers is dat ze zich naar de wijsheid van de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen gedraagt en geen nota van antwoord indient.

Raad van State

In 2012 werd door de UGent geen enkel dossier opgestart bij de Raad van State tegen een beslissing van de Raad voor betwistingen inzake een UGent-dossier.

In 2012 werden wel twee lopende dossiers afgehandeld die betrekking hadden op hetzelfde onderwerp zijnde de vernietiging van de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen van de beslissing van de UGent om de studenten niet geslaagd te verklaren voor het schakelprogramma en bijgevolg niet onontvankelijk te verklaren voor de masteropleiding op basis van

een groot tekort voor één opleidingsonderdeel. De Raad van State stelde de UGent hier in het ongelijk waardoor de UGent de twee studenten het masterdiploma moest geven.

Conclusie

De dalende trend die in 2011 was ingezet met betrekking tot het aantal ingediende beroepsschriften, wordt bevestigd. Dit jaar is er een globale daling van het aantal ingediende beroepen met 7%.

In 2011 vergaderde de IBC 8 keer. Dat is evenveel keer als in 2011. Er werden per vergadering wel minder dossiers behandeld.

Als enkel de interne beroepen categorie 1 worden geteld is er voor het eerst een daling merkbaar in het aantal dossiers. Waar er tussen 2010 en 2011 een stijging van +11.3% merkbaar was in categorie 1, zien we nu een daling van het aantal klassieke interne beroepen met maar liefst 37%.

De institutionele beroepscommissie verklaarde in 2012 minder klassieke interne beroepen (categorie 1) van de studenten gegrond ten opzichte van 2011. In 2011 werden 24% van de klassieke interne beroepen gegrond verklaard, in 2012 zijn dat er 14%. Voor de volledigheid: Het aantal gegrond verklaarde interne beroepen ziet er sinds 2008 als volgt uit: 47% in 2008, 44% in 2009, 16% in 2010, 24% in 2011 en nu 14%. Er is bijgevolg geen sprake van een 'trend' in het aantal gegrond verklaarde beroepen. Het percentage 'gegrond' varieert sterk van jaar tot jaar.

Het beperkt aantal keren dat de student in 2012 de IBC-beslissing betwist bij de Raad voor betwistingen en het feit dat slechts één dossier door de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen gegrond werd verklaard, wijst er op dat de institutionele beroepscommissie haar beslissingen voldoende motiveert en onderbouwt en pro-actief anticipeert op eerdere beslissingen van de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen.

2.2 Ombudszaken in 2012

In 2012 werd de institutionele ombudsdienst ongeveer een tiental keer per week gecontacteerd door studenten, ouders, ZAP, AAP en ATP-leden. Aangezien de meeste vragen of problemen op een informele basis worden gesteld (telefonisch, een mailtje, iemand die even binnenspringt om een antwoord te krijgen op een dringende vraag,...) is het niet mogelijk een precies cijfer te plakken op het aantal keren dat de institutionele ombudsdienst gecontacteerd werd.

De meeste vragen of problemen kunnen betrekkelijk snel worden opgelost zoals vragen met betrekking tot examens, het aanvragen van het bijzonder statuut, vragen over wat te doen bij een weigering, vragen over studie-oriëntering, vragen over het instellen van een interne beroepsprocedure enzovoort. De institutionele ombudsdienst beantwoordt indien mogelijk de vragen zelf -al dan niet na overleg met een betrokken dienst- of stuurt gericht door naar de juiste dienst.

De piekperiodes van de bevraging van de ombudsdienst situeren zich normaler wijze in de examen- en feedbackperiodes. Tijdens de examenperiodes wordt de institutionele ombudsdienst vooral bevraged door professoren, studietrajectbegeleiders en de facultaire studentenadministraties. In de feedbackperiode kloppen voornamelijk studenten bij ons aan omdat de examencijfers dan gekend zijn en studenten advies vragen met betrekking tot feedbackmomenten of het eventueel instellen van een interne beroepsprocedure.

Opvallend is de stijging van het aantal klachten of problemen van en met doctoraatstudenten. In de meeste gevallen betreft het een spaakgelopen verhouding tussen de promotor en de

doctoraatstudent. Gelet op de specificiteit van doctoraatstudenten worden deze problemen opgevolgd in overleg met de dienst personeelszaken en/of de doctoral schools en de juridische dienst.

3 Facultaire ombudspersonen

De facultaire ombudspersonen nemen net zoals de institutionele ombudsdienst diverse functies waar: een bemiddelingsfunctie, een inlichtings- en verwijfsfunctie en een klachtenbehandelingsfunctie.

Net zoals voorgaande jaren vervulde de facultaire ombudspersoon in hoofdzaak de functie van bemiddelaar en klachtenbehandelaar. De meeste ombudsdossiers (weigeringen tot herinschrijven uitgezonderd) konden dan ook via bemiddeling tussen de betrokken partijen opgelost worden.

Daarnaast blijken heel wat studenten zich tot de facultaire ombudspersonen te wenden met de vraag om inlichtingen. De inlichtingen hebben hoofdzakelijk betrekking op het Onderwijs- en Examenreglement, het Bijzonder Statuut, het indienen van bachelor- en masterproeven of wat te doen in geval van ziekte, sociale of familiale problemen. Veel vragen kunnen rechtstreeks door de lesgever, de FSA, de curriculummanager, het moniterraat, de trajectbegeleider of Minerva worden beantwoord. De ombudspersoon verwijst in dit geval door. Het is wel duidelijk dat men verwacht dat de ombudspersoon goed vertrouwd is met het Onderwijs- en Examenreglement.

Twee opvallende tendensen die vorig jaar voor het eerst opdoken, worden dit jaar opnieuw vermeld. Een eerste is dat collega-docenten preventief contact opnemen met de facultaire ombudspersoon om zijn/haar mening te weten en om als het ware geruggesteund te zijn mocht er een klacht komen. Een tweede tendens die zich al enige jaren doorzet is dat ombudspersonen steeds meer als klankbord fungeren voor ongeruste ouders, soms zonder medeweten van de studenten zelf.

Sommige vragen of klachten overstijgen het niveau van de faculteit. In dat geval verwijst de ombudspersoon door naar de institutionele ombudspersoon.

De vraag naar informatie over de mogelijkheid tot het instellen van beroep en het effectief indienen van een dossier bij de Interne beroepscommissie neemt toe. Dit is deels te wijten aan de toenemende cultuur van juridisering en was net als in 2010 en 2011 te wijten aan het effect van studievoortgangsbewaking waardoor heel wat studenten geweigerd werden om zich in te schrijven conform artikel 22§1 en §2 van het Onderwijs- en Examenreglement. Het leidt echter niet tot een stijging van het aantal interne beroepen (zie hoger).

Op basis van de jaarverslagen van de facultaire ombudspersonen kunnen de klachten waar de facultaire ombudspersonen mee te maken krijgen, grosso modo als volgt gegroepeerd worden:

Bij vragen en/of klachten over examenresultaten en de examenorganisatie komen volgende onderwerpen frequent voor.

- Betwisting examencijfer(s) waarbij we een stijging zien van het aantal vragen met betrekking tot de geldende afrondingsregels. Ook de vraag of het om een materiële vergissing gaat, wordt vaak aan de ombudspersoon gesteld.
- Het vastleggen van examendata: organisatorische planning en moeilijke spreiding van de examens. Dit blijkt vooral bij GIT-studenten een pijnpunt te zijn. In 2012 zien we een stijging van vragen van studenten die wegens ziekte niet aan het examen konden deelnemen en bij de ombudsdienst aankloppen met de vraag naar een inhaalexamen.
- Gebrekkige feedback en moeilijkheden feedbackdatum of het niet voorzien van een feedbackmoment voor geslaagde studenten.

- Verloop van de examens: te weinig tijd, onduidelijke vraagstelling. Ook dit jaar zien we dat de vragen over multiple choice examens en de bijhorende giscorrecties terugkeren.
- Fraude tijdens examen. Opvallend is dat heel wat incidenten betrekking hebben op het bijhebben of het gebruik van een GSM tijdens de ondervragingen.
- Plagiaat bij geschreven teksten zoals de bachelor- of masterproef, papers,...
- Deliberatieregels: hoewel het gewijzigde onderwijs- en examenreglement 2011-2012 waarbij artikel 72§2 compensatie voor hogerejaarsstudenten wel mogelijk maakt een deel van de bezorgdheden heeft weggenomen, merken we dat schakel/voorbereidingsstudenten, studenten specifieke lerarenopleiding en master-na-master studenten zich nu onredelijk behandeld voelen aangezien voor hen artikel 72§2 niet geldt.
- Informatie op de studiefiche die niet klopt met de effectieve invulling van de periodegebonden of niet-periodegebonden evaluatie.

De vragen en/of klachten over het onderwijs en de onderwijsorganisatie hebben vooral betrekking op:

- Het samenstellen/wijzigen of goedkeuren van het curriculum. Materiële vergissingen worden vaak aangekaart.
- Begeleiding bij de Bachelor- , Master- of Doctoraatsproeven met vaak beperkte keuzemogelijkheden voor onderwerpen..
- Het regelen van stages en specifieke problemen binnen een stage.
- Spaak lopende communicatie tussen lesgever en studenten.
- Minerva en Oasis: het gebrek aan (duidelijke) informatie op minerva, het verschil tussen minerva en oasis en het te laat toegang krijgen tot minerva.
- (Deel-)vrijstellingen.
- Lesmateriaal: onvolledig of te laat beschikbaar.
- Onbillijk ervaren studiebelasting van een opleidingsonderdeel.
- Organisatorische aspecten van het lesgeven.

Tot slot fungeert de ombudspersoon ook vaak als aanspreekpunt voor volgende vragen of problemen:

- Informatie over de interne beroepsprocedure.
- Toekennen van faciliteiten bij bijzondere statuten of bij uitzonderlijke omstandigheden zowel tijdens examenperiodes als lesperiodes.
- De moeilijke bereikbaarheid of de te beperkte consultatietijd van de studietrajectbegeleiding tijdens piekperiodes.
- Bijwonen van beraadslagingen.

De mate waarin beroep wordt gedaan op de facultaire ombudspersoon verschilt van faculteit tot faculteit. In sommige faculteiten zijn er traditioneel weinig ombudsvragen terwijl andere faculteiten een toename kenden van het aantal vragen en/of klachten.

In bijna alle faculteiten vermelden de facultaire ombudspersonen de goede samenwerking met de facultaire studentenadministratie en de studie(traject)begeleiders inzake ombudsvragen.

Hogeschool Gent

Vragenlijst voor het verslag 2012 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: *Behandelaar van externe klachten van de Hogeschool Gent (functie uitgeoefend door het diensthoofd Interne Audit)*

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

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

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

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

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

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	1

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

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

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

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

NVT

3. Klachtenbeeld 2011

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

De klacht betrof vermeende commerciële activiteiten binnen de Hogeschool Gent in het bijzonder de afdeling elektromechanica van het departement Toegepaste Ingenieurswetenschappen (labo Rapid Prototyping). Na onderzoek bleek dat deze activiteiten kaderen binnen de maatschappelijke en wetenschappelijke dienstverlening van het departement. Naast onderwijs en onderzoek behoort dienstverlening tot de decretaal vastgelegde opdrachten van hogescholen en universiteiten.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

NVT

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.

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](#)

4. Bestuurszaken

Beleidsdomein Bestuurszaken

JAARVERSLAG 2012 OVER HET KLACHTENMANAGEMENT BELEIDSDOMEIN BESTUURSZAKEN

Het jaarverslag 2012 rapporteert over het klachtenmanagement in Jobpunt Vlaanderen, de Vlaamse Adviesraad voor Bestuurszaken en het Vlaams Ministerie van Bestuurszaken.

JOBPUNT VLAANDEREN

Totaal aantal ontvankelijke klachten

De klachtenbehandelaar bij Jobpunt Vlaanderen heeft 3 ontvankelijke klachten in 2012 ontvangen.

Totaal aantal onontvankelijke klachten en de reden van hun onontvankelijkheid

Er waren geen onontvankelijke klachten

Aantal gegronde of deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen

- Niet-correcte beslissing: 1
- Te lange behandeltermijn: 0
- Ontoereikende informatieverstrekking: 0
- Onvoldoende bereikbaarheid: 0
- Onheuse bejegening: 0
- Andere: 1

Aantal opgeloste of deels opgeloste klachten

Twee klachten konden geheel of gedeeltelijk worden opgelost.

Behandeltermijn

Het gemiddeld aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het door de klachtenbehandelaar gegeven antwoord was 39 dagen.

Inhoudelijke analyse

1. Een klacht kwam voort uit de formulering van de deelnemingsvoorwaarden voor een selectieprocedure. Deze werden door de kandidaat op een andere manier geïnterpreteerd. De deelnemingsvoorwaarden worden bepaald door de lijnmanager. Jobpunt Vlaanderen zal hier in de toekomst een sterke check op doen om ervoor te zorgen dat deze zo eenduidig mogelijk omschreven worden.

2. Een andere klacht betrof opnieuw de gestelde deelnemingsvoorwaarden, maar dan over verschillende vacatures heen. De deelnemingsvoorwaarden worden bepaald door de lijnmanager. Het kan in bepaalde gevallen opportuun zijn om andere deelnemingsvoorwaarden voorop te stellen naargelang o.m. de context van een vacature. Jobpunt Vlaanderen zal dit in de toekomst goed opvolgen.

3. Een laatste klacht kwam voort uit een tekort in de regelgeving. Master-na-masteropleidingen staan niet vermeld in de bijlage 2 van het Vlaams personeelsstatuut (VPS) om toegang te krijgen tot de selectieprocedures op niveau A. De afdeling Regelgeving bij het Departement Bestuurszaken zal in de eerstvolgende wijziging aan het VPS opnemen dat alle diploma's van masteropleidingen of master-na-masteropleidingen erkend en geaccrediteerd door de Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie toegang geven tot niveau A. Voor de klager werd ondertussen een regeling getroffen.

VLAAMSE ADVIESRAAD VOOR BESTUURSZAKEN (VLABEST)

Er werden in 2012 geen klachten genoteerd.

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

Totaal aantal ontvankelijke klachten

De Klachtendienst Bestuurszaken heeft 11 ontvankelijke klachten in 2012 ontvangen. Het totaal aantal klachten blijft jaar na jaar gering.

Een firma had een klacht die één van haar medewerkers, een juridisch adviseur, formuleerde, ingetrokken. Die medewerker had blijkbaar op eigen houtje gehandeld en zijn voornemen om de klacht in te dienen niet afgetoetst bij de verantwoordelijken van de firma. Die firma wenste de jarenlange constructieve samenwerking met het agentschap voor Binnenlands Bestuur niet in het gedrang te brengen.

Totaal aantal onontvankelijke klachten en de reden van hun onontvankelijkheid

11 klachten waren niet ontvankelijk.

De Klachtendienst Bestuurszaken is alleen bevoegd om klachten over de handelingen en werking van het Vlaams Ministerie van Bestuurszaken te onderzoeken. Zij heeft echter 10 klachten tegen Vlaamse steden en gemeenten ontvangen, die ze in het kader van het bestuurlijk toezicht door het agentschap voor Binnenlands Bestuur op die lokale overheden voor verdere afhandeling naar dit agentschap heeft doorgestuurd. De klagers werden hiervan steeds geïnformeerd. In sommige gevallen volgde de Klachtendienst de verdere afhandeling van de klacht door het agentschap ook op.

Een klacht was gericht tegen een gemeente uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De Klachtendienst Bestuurszaken kon de klager doorverwijzen naar het Bestuur Plaatselijke Besturen bij het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest dat bestuurlijk toezicht uitoefent op die gemeente.

Een burger diende klacht in nadat hij eerder al het agentschap voor Binnenlands Bestuur had gecontacteerd in verband met de door zijn gemeente gehanteerde regeling op de begraafplaatsen. Het agentschap had hierop zijn reactie gestuurd. Die burger vermeldde in zijn nieuwe klacht geen enkele reden waarom hij niet akkoord kon gaan met het standpunt van het agentschap. Hij ondernam echter een tweede poging om zijn gelijk te halen door ditmaal bij de Klachtendienst Bestuurszaken aan te kloppen in de hoop dat zij wel aan zijn grieven tegemoet kon komen. Omdat de klacht mogelijks nieuwe argumenten aanreikte die aanleiding konden geven tot een gewijzigd standpunt, werd die klacht voor verder gevolg naar het agentschap doorgestuurd.

Aangezien de klager ook betrokken was bij een rechtszaak met een OCMW, gaf de Klachtendienst Bestuurszaken hem de raad om dringend de Commissie voor Juridische Bijstand bij het bevoegde Justitiehuis te contacteren voor een gratis eerste oriënterend juridisch advies en rechtshulp.

Aantal gegronde of deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen:

- Niet-correcte beslissing: 2
- Te lange behandeltermijn: 1
- Ontoereikende informatieverstrekking: 1
- Onvoldoende bereikbaarheid: 0
- Onheuse bejegening: 0
- Andere: 4

Aantal opgeloste of deels opgeloste klachten

6 klachten konden geheel of gedeeltelijk worden opgelost.

Behandeltermijn

Het gemiddeld aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het door de Klachtendienst Bestuurszaken gegeven antwoord was 13 dagen. De behandeltermijn varieerde tussen 1 en 39 dagen.

Inhoudelijke analyse

1. Een kerkfabriek betwistte dat zij moest kunnen aantonen dat zij bij elke onderhandse overheidsopdracht met aangenomen factuur het beroep op de mededinging had gerespecteerd. Het toezichthoudend agentschap voor Binnenlands Bestuur eiste dat de naleving van de mededinging en de eventuele vormvereisten uit het verslag van de raadsvergadering van de kerkfabriek kon worden afgeleid. Zo niet, ging het bestuurlijk toezicht op dat vlak worden uitgeoefend op basis van de voorlegging van het volledig dossier wat een administratieve last en tijdsverlies betekent. Voor "kleine" opdrachten volstond het dus om in het verslag te vermelden welke leveranciers werden gecontacteerd en wat het resultaat van die contacten was geweest. Uit de brief die het agentschap naar de kerkfabriek had gestuurd, stond o.m. het volgende: "Voor het administratief toezicht is het bijgevolg belangrijk dat het beroep op de concurrentie en het resultaat ervan beknopt wordt opgenomen in de notulen".

De Klachtendienst Bestuurszaken verwees naar artikel 122, eerste lid, 1°, van het koninklijk besluit van 8 januari 1996 dat bepaalt dat, wanneer het goed te keuren bedrag van de opdracht (excl. BTW) niet hoger ligt dan 5.500 euro (excl. BTW), de overheidsopdracht tot stand kan komen met een aangenomen factuur.

In tegenstelling tot wat soms wordt gedacht, laat de vereenvoudigde onderhandelingsprocedure met aangenomen factuur een aanbestedende overheid niet toe om de raadpleging van de concurrentie in alle omstandigheden buiten spel te zetten. Zo zal men bijvoorbeeld vrij zijn om een product rechtstreeks uit een bestaande catalogus van een leverancier aan te kopen, maar wanneer die aankopen zich beneden dat drempelbedrag herhaaldelijk voordoen, zal men toch de concurrentie in de tijd moeten laten spelen. Men kan zich m.a.w. niet altijd wenden tot dezelfde leverancier.

Doch uit artikel 51, § 4, van hetzelfde koninklijk besluit volgt, wat de leveringen betreft, dat de aanbestedende overheid geen gemotiveerde beslissing dient op te stellen voor de gunning van de opdracht die tot stand komt met een aangenomen factuur.

Wanneer de wet zou hebben vereist dat de gunningsbeslissing wel moet worden gemotiveerd, zou dit betekenen dat de aanbestedende overheid zijn keuze voor één van de concurrerende leveranciers zou moeten motiveren en bijgevolg ook melding zou moeten maken van de geïnteresseerde of de door hem geraadpleegde kandidaat-leveranciers in zijn gunningsverslag (of –beslissing). Maar aangezien de wet niet oplegt dat de beslissing tot gunning van de opdracht met aangenomen factuur wordt gemotiveerd, kan de aanbestedende overheid volgens de Klachtendienst evenmin verplicht worden om de concurrerende kandidaat-leveranciers (die zij al dan niet heeft geraadpleegd) in een verslag te vermelden of de redenen voor de keuze van een bepaalde leverancier daarin op te nemen.

Volgens de Klachtendienst zou het bestuurlijk toezicht op de toepassing van de wettelijke regeling betreffende overheidsopdrachten met aangenomen factuur beter aansluiten op de bedoeling en draagwijdte van artikel 122, eerste lid, 1°, van het boven genoemd koninklijk besluit, indien wordt nagegaan (eventueel op basis van verschillende verslagen) in welke mate de concurrentie in de tijd (die zich over een voorbije periode uitstrekt) wordt geraadpleegd, dan dit toezicht te beperken tot een eenmalige aankoop of gunning van een overheidsopdracht.

2. Een burger diende klacht in over een administratieve geldboete die zijn Venezolaanse echtgenote had gekregen wegens niet-naleving van de inburgeringsplicht. Hij wees op de specifieke situatie te wijten aan een langdurige wereldreis waarvoor de bestaande regelgeving volgens hem geen passende oplossing bood. Eerdere contacten met de Vlaamse overheid deden hem vermoeden dat er geen boete of hoogstens een boete van 50 euro (en niet één van 150 euro) ging volgen.

De verplichting tot het volgen van een inburgeringstraject eindigt op het ogenblik waarop de inburgeraar zijn inburgeringsattest heeft behaald. Om dit attest te verkrijgen moet de inburgeraar zich aanmelden bij het onthaalbureau, meewerken aan het onderzoek en bepaalde cursussen met regelmatige deelname volgen.

Het behoort tot de bevoegdheid van het onthaalbureau om vast te stellen of de inburgeraar hierop een inbreuk heeft gepleegd. Indien dat het geval is, stuurt het onthaalbureau het dossier naar de handhavingsambtenaar die eventueel een administratieve geldboete oplegt nadat de inburgeraar zijn standpunt heeft kunnen geven.

De echtgenote van de klager had een inburgeringscontract ondertekend dat werd opgeschort voor de periode van haar wereldreis. Zij was van plan om op eigen initiatief Nederlands te leren. Na de wereldreis zou het door haar bereikte kennisniveau worden bepaald. Tot slot ging ze nog een intensieve cursus maatschappelijke oriëntatie volgen. Het onthaalbureau beschouwde deze modaliteiten als een toegeving. Betrokkene diende normaal binnen drie maanden na ondertekening van het inburgeringscontract met het vormingsgedeelte te starten, doch zij verkreeg wegens die wereldreis extra tijd. Het onthaalbureau werd echter na afloop van die wereldreis niet meer gecontacteerd, wat niet strookte met de gemaakte afspraken.

Alleen de politierechtbank is wettelijk bevoegd om zich in hoger beroep uit te spreken over de opgelegde administratieve geldboete. Betrokkene maakte geen gebruik van deze beroepsmogelijkheid. Bijgevolg meende de Klachtendienst Bestuurszaken dat zij de beslissing tot het opleggen van een administratieve geldboete slechts marginaal kon toetsen en beoordelen.

De Klachtendienst vond in dit geval dat de bevoegde instanties, ondanks de strikte inburgeringsregelgeving, niettemin flexibel waren geweest zodat de inburgeraar wegens de specifieke situatie van de wereldreis bijkomende tijd was gegund om aan de inburgeringsverplichtingen te kunnen voldoen. Doch de inburgeraar hield zich spijtig genoeg niet aan de redelijke afspraken.

3. Een andere op 17 december 2012 ingediende klacht was nog niet helemaal afgehandeld bij het afsluiten van dit verslag. Een Franstalige Senegalees had een uitnodiging in het Arabisch ontvangen om zich te melden voor een inburgeringstraject. Aangezien hij geen Arabisch verstond, gooide hij zijn uitnodiging weg. Er volgde een administratieve geldboete van 75 euro wegens inbreuk op de aanmeldingsplicht. Hij betwistte die boete en betaalde dus niet. De Vlaamse overheid vorderde die boete via gerechtsdeurwaarder. De invorderingskosten liepen op. De klager betaalde een gedeelte van het gevorderde bedrag. De klager bleek achteraf vrijgesteld te zijn van het inburgeringstraject omdat hij over het vereiste diploma beschikte. Hij ondertekende op vrijwillige basis een overeenkomst om begin 2013 een cursus Nederlands te volgen.

De Vlaamse overheid zette haar gedwongen invordering van het nog openstaand saldo verder.

Volgens de Klachtendienst Bestuurszaken zag het er naar uit dat er iets verkeerd was gelopen. De gemeente had betrokkene wellicht ten onrechte ingeschreven als een persoon van Saoedi-Arabisch nationaliteit. Ofwel was er bij de gegevensuitwisseling iets fout gelopen.

Het aanrekenen van honderden euro's invorderingskosten was volgens de klager overdreven. De klager verwachtte een kwijtschelding, vooral wegens het misverstand, maar beriep zich ook op zijn vrijstelling en bereidheid om Nederlands te leren. In afwachting van de definitieve klachtenbehandeling drong de Klachtendienst aan op de opschorting van de gedwongen invordering.

Het agentschap voor Binnenlands Bestuur meende dat er geen reden of mogelijkheid was om de gedwongen invorderingsprocedure op te schorten of om de opgelegde boete te annuleren.

De officiële uitnodigingsbrief was immers in het Nederlands gesteld met een vertaling ervan in het Arabisch als bijlage. Het is op basis van de informatie uit het Rijksregister dat getracht werd de meest passende vertaling bij de brief voor de inburgeraar te voegen. In dit geval vermeldde het Rijksregister bij nationaliteit: Saoedi-Arabië. Vandaar ook dat de vertaalde brief in het Arabisch was.

Nieuwkomers worden zo goed mogelijk geïnformeerd, maar een sluitende aanpak voor de juiste vertaling kan niet worden gegarandeerd. De nieuwkomer is zelf verantwoordelijk om naar een oplossing te zoeken wanneer hij de brief of de vertaling niet begrijpt. De verplichte inburgeraar dient zich binnen de drie maanden na de uitnodiging aan te melden bij een onthaalbureau, aldus het agentschap.

Aangezien betrokkene geen gevolg gaf aan de uitnodiging, werd hij door het onthaalbureau in gebreke gesteld. Ook daar ging hij niet op in. De handhavingsambtenaar verzocht hem zijn versie van de feiten te geven, waarop hij evenmin reageerde. Er werd hem een administratieve boete opgelegd waartegen hij geen beroep aantekende. Een eventueel beroep bij de politierechtbank schorst de invordering.

Het agentschap voor Binnenlands Bestuur wees erop dat betrokkene verschillende kansen had gekregen om zich in orde te stellen, zijn feitenrelaas te geven en beroep in te stellen, maar hij deed niets. De gedwongen invorderingsprocedure kon dus niet zomaar worden opgeschort, meende nog het agentschap.

Uiteindelijk had betrokkene na een tweede vastgestelde inbreuk zich toch nog aangemeld. Hij zou worden vrijgesteld van de inburgeringsplicht wanneer hij binnen de twintig schooldagen na de aanmelding een door hem behaald diploma aan het onthaalbureau kon voorleggen. De inburgeraar was verplicht zich tijdig aan te melden, wat hij niet deed en waardoor ook niet geweten was of hij al dan niet over een diploma beschikte. De inbreuk van niet tijdige aanmelding stond dus vast. Het feit dat achteraf was gebleken dat hij wegens het bezit van een diploma vrijgesteld was van de inburgeringsplicht, deed geen afbreuk aan de schending van de tijdige aanmeldingsplicht en kon de opgelegde boete dus niet worden ingetrokken, besloot het agentschap.

In een reactie op het standpunt van het agentschap voor Binnenlands Bestuur, wees de Klachtendienst erop dat het opleggen van een administratieve geldboete geen verplichting is, maar slechts tot de mogelijkheden behoort. De regelgeving spreekt telkens van een geldboete die "kan worden opgelegd". Uit de regelgeving blijkt ook dat hierbij rekening wordt gehouden met de "ernst van de inbreuk" en ook "verzachtende omstandigheden" in aanmerking kunnen komen.

In theorie had betrokkene zich inderdaad laattijdig aangemeld. Maar, gelet op het feit dat hij een Franstalige Senegalees is, die noch de officiële Nederlandstalige brief, noch de Arabische vertaling ervan begrepen had, en hij bovendien, zoals achteraf was gebleken, door het behalen van het vereiste diploma van de inburgeringsplicht was vrijgesteld, stelde de Klachtendienst voor om dit dossier te herzien. De geringe ernst van de inbreuk en de verzachtende omstandigheden rechtvaardigden zo'n herziening. De Klachtendienst verzocht ook, in het geval dat het agentschap geen enkele mogelijkheid meer tot kwijtschelding zag, minstens de verdere (gedwongen) invordering stop te zetten en geen bijkomende uitvoeringskosten meer te maken. Dit om billijkheidsredenen. Doch wat inmiddels al betaald was, kon de Vlaamse overheid dan bij wijze van compromis behouden.

In een reactie daarop, liet de Vlaamse Ombudsdienst ook weten dat het agentschap voor Binnenlands Bestuur hier een mooie kans kreeg om zijn zin voor redelijkheid te tonen. De klager had weliswaar kansen gekregen om deze situatie te vermijden, maar "wie dit dossier vanop enige afstand bekijkt, ziet vooral het absurde ervan", voegde de Vlaamse Ombudsdienst er aan toe. Door foutieve informatie over de nationaliteit verliep de eerste communicatie niet goed. De klager moest niet eens inburgeren, al duurde dat enige tijd voordat dit duidelijk werd. Bovendien wilde hij Nederlands leren waarvoor hij vrijwillig al een contract had ondertekend. De Vlaamse Ombudsdienst hoopte dat die bereidwilligheid – streefdoel van het inburgeringsbeleid – niet gefnuikt werd door een, volgens haar, starre houding van de Vlaamse overheid.

De Vlaamse Ombudsdienst stelde zich dan nog de vraag of er geen mogelijkheid bestaat om op basis van een koppeling van gegevensbestanden over diploma's vooraf te filteren wie op basis van een diploma vrijgesteld is.

Bij het afsluiten van dit verslag was nog niet bekend of het agentschap voor Binnenlands Bestuur alsnog op voormeld voorstel is ingegaan.

4. Een klager die naar aanleiding van de gemeente- en provincieraadsverkiezingen op 14 oktober 2012 zetelde als bijzitter in een stembureau, had in december 2012 nog steeds geen presentiegeld ontvangen. De uitbetaling van de presentiegelden gebeurt door de provinciale besturen die daarvoor beroep doen op bpost. Het uitblijven van de betaling was niet te wijten aan de Vlaamse overheid, maar aan een foutieve gegevensverwerking door bpost.

5. Een klager verwees naar foutieve gegevens in de databank van mandatarissen van lokale besturen. Het agentschap voor Binnenlands Bestuur die enkel de mandatendatabank via internet ter beschikking stelt, zorgt niet voor de gegevensinvoer. Het zijn de lokale besturen zelf die de gegevens invoeren en actualiseren.

6. Een kandidaat voor de selectieprocedure van coördinator 'voertuigen en verhuizingen' diende klacht in omdat geen rekening kon worden gehouden met zijn beroepservaring. Indien hij dit had geweten, had hij niet deelgenomen aan het selectiegesprek, beweerde hij. Eén en ander bleek op een misverstand te berusten. De leden van de selectiecommissie hadden niet beweerd dat het vacaturebericht niet had mogen vermelden dat "relevante beroepservaring in de private sector of als zelfstandige" kon erkend worden door de lijnmanager op basis van de functievereisten en tot maximaal 9 jaar in aanmerking kon worden genomen voor de vaststelling van het salaris. De kandidaat had in het selectiegesprek gevraagd of zijn beroepservaring kon worden erkend, waarop de selectiecommissie antwoordde dat de beroepservaring die hij tot nog toe had verworven onvoldoende relevant was om voor verloning in aanmerking te komen. Op zijn vraag of

kandidaten dan zonder relevante beroepservaring ook konden voldoen aan de selectievereisten, werd positief gereageerd. Dit is niet hetzelfde als zeggen dat de vermelding van de relevante beroepservaring in het vacaturebericht er eigenlijk niet had mogen staan. De bepaling in het vacaturebericht over relevante beroepservaring was volkomen in overeenstemming met het Vlaams personeelsstatuut dat voorschrijft dat relevante privé-ervaring kan worden gevaloriseerd. Het beschikken over beroepservaring is niet voldoende. De beroepservaring moet, met het oog op de verloning ervan, ook relevant zijn voor de functie.

De klacht was dus niet gegrond. De Vlaamse overheid kon dan evenmin gevolg geven aan het verzoek van de klager om zijn loonverlies op de dag van het selectiegesprek te compenseren. Hij had bovendien vooraf kunnen informeren naar de in het vacaturebericht gestelde voorwaarden.

7. Een journalist van Vacature Magazine die een persartikel over de salarissen van Vlaamse burgemeesters en schepenen aan het voorbereiden was, probeerde het agentschap voor Binnenlands Bestuur zowel telefonisch, als per e-mail te contacteren om enkele cijfergegevens te verkrijgen. Hij kreeg echter geen respons. Het agentschap kon hem uiteindelijk de juiste informatie verstrekken. Het telefoonnummer waarop de journalist het agentschap trachtte te contacteren, was echter niet meer in gebruik.

Verslaggeving:

- Jobpunt Vlaanderen: Heidi Verkeyn
- Vlabest: Bram Opsomer
- Vlaams Ministerie van Bestuurszaken: Vincent Laevens

5. Internationaal Vlaanderen

Beleidsdomein Internationaal Vlaanderen

Klachtenmanagement beleidsdomein iV: verslag 2012*

1. Cijfergegevens

Dept. iV	FIT	Toer. VI.	VAIS	Totaal
----------	-----	-----------	------	--------

Totaal aantal klachten	20	12	53	0	85
-------------------------------	----	----	----	---	-----------

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0 – 15 dagen	15	8	25	0	48
	16 – 30 dagen	3	3	15	0	21
	31 – 45 dagen	0	1	8	0	9
	meer dan 45 dagen	2	0	4	0	6
	gemiddelde	13	14	22	0	19

Aantal klachten volgens de drager	brief	1	1	4	0	6
	e-mail	18	11	41	0	70
	fax	1	0	0	0	1
	schriftelijk formulier	0	0	3	0	3
	sociale media	0	0	1	0	1
	telefoon	0	0	4	0	4

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van de burger	19	11	51	0	81
	via kabinet	0	0	0	0	0
	via Vlaamse Ombudsdienst	0	1	1	0	2
	via georganiseerd middenveld	0	0	0	0	0
	andere kanalen	1	0	1	0	2

Aantal onontvankelijke klachten	18	1	15	0	34
--	----	---	----	---	-----------

Aantal onontvankelijke klachten volgens redenen van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	0	0	1	0	1
	Anoniem	0	0	1	0	1
	Beleid en regelgeving	0	0	2	0	2
	Geen Vlaamse overheid	18	1	11	0	30

Aantal ontvankelijke klachten	2	11	38	0	51
--------------------------------------	---	----	----	---	-----------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond	1	4	20	0	25
	deels gegrond	1	4	11	0	16
	ongegrond	0	3	7	0	10

Dept. iV	FIT	Toer. VI.	VAIS	Totaal
----------	-----	-----------	------	--------

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost	2	8	30	0	40
	deels opgelost	0	0	0	0	0
	onopgelost	0	0	1	0	1

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens ombudsnormen	Overeenstemming met het recht	0	1	2	0	3
	Afdoende motivering	0	0	0	0	0
	Gelijkheid en onpartijdigheid	0	0	0	0	0
	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	0	0	0	0	0
	Redelijkheid en evenredigheid	0	0	0	0	0
	Correcte bejegening	0	0	0	0	0
	Actieve dienstverlening	0	2	1	0	3
	Deugdelijke correspondentie	0	1	1	0	2
	Vlotte bereikbaarheid	0	1	0	0	1
	Doeltreffende algemene informatieverstrekking	0	1	0	0	1
	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	2	1	27	0	30
	Redelijke behandeltermijn	0	1	0	0	1
	Efficiënte coördinatie	0	1	0	0	1
	Respect voor de persoonlijke levenssfeer	0	0	0	0	0

2.Procedure, klachtenbeeld en concrete realisaties

Vanaf 1 januari 2012 gebeurt de klachtenbehandeling van het beleidsdomein internationaal Vlaanderen centraal (beslissing Management Comité internationaal Vlaanderen februari 2012). Elke entiteit (Departement internationaal Vlaanderen, Flanders Investment & Trade, Toerisme Vlaanderen, VAIS) stelt een klachtencoördinator aan. De klachtencoördinator van Flanders Investment & Trade fungeert als centrale klachtencoördinator voor het beleidsdomein iV.

Alle entiteiten gebruiken eenzelfde centraal e-mail adres voor de ontvangen klachten, nl. klachten@iv.vlaanderen.be. Dit e-mail adres wordt vermeld op de website van de vier entiteiten van het beleidsdomein iV.

In 2012 registreerde het beleidsdomein internationaal Vlaanderen 85 klachten. In vergelijking met 2011 – waar 18 klachten behandeld werden – is het aantal registraties dus aanzienlijk gestegen.

Net zoals in 2011 behandelde VAIS in 2012 geen klachten, ook bij FIT bleef het aantal klachten in grootteorde gelijk aan die van 2011. De toename situeert zich dus uitsluitend bij het Departement internationaal Vlaanderen en Toerisme Vlaanderen. Oorzaak van de aanzienlijke stijging in

registraties is de vernieuwde aanpak/registratie binnen het beleidsdomein en de verhuis van de Dienst Toeristische Vergunningen van Toerisme Vlaanderen naar het Departement iV.

Aangezien binnen het beleidsdomein internationaal Vlaanderen sedert 1 januari 2012 de registraties centraal gebeuren (bij Flanders Investment & Trade), is voor al de klachten (85 in 2012) een correcte inschatting van de behandeltermijn mogelijk. Een klacht wordt gemiddeld binnen de negentien dagen afgehandeld. Bij 6 klachten werd de maximum termijn van 45 dagen overschreden. In het algemeen is de behandeltermijn in evenredigheid met de complexiteit van het dossier. In geval er bijvoorbeeld een inspectie ter plaatse moet plaatsvinden heeft dit een directe impact op de behandeltermijn. De ene klacht die momenteel nog niet afgehandeld is betreft een registratie van 30 december 2012.

Het overgrote deel van de klachten bij het beleidsdomein internationaal Vlaanderen komt rechtstreeks van de burger. Dit toont aan dat de burger makkelijk rechtstreeks toegang vindt tot de verschillende entiteiten binnen het beleidsdomein.

In 2012 werden 40% van de klachten bij het beleidsdomein iV geklasseerd als onontvankelijk. De voornaamste reden van onontvankelijkheid is "geen Vlaamse overheid". FIT registreerde slechts 1 onontvankelijke klacht (beleid/regelgeving). Bij Toerisme Vlaanderen is iets meer dan een vierde van de klachten onontvankelijk en bij het Departement internationaal Vlaanderen bedraagt het onontvankelijke deel 90% van het totaal. Bij Toerisme Vlaanderen en het departement iV zijn de onontvankelijke klachten meestal gericht tegen een uitbater (hotel, camping, jeugdverblijf, ...) en niet tegen de Vlaamse overheidsinstantie. Niettegenstaande dergelijke klachten als onontvankelijk geregistreerd worden, nemen de bevoegde diensten de inhoud van de klachten wel ter harte. Zo worden er bijvoorbeeld naar aanleiding van klachten regelmatig (her)inspecties uitgevoerd en worden de resultaten in rekening genomen bij het toekennen/vernieuwen van een vergunning/erkenning, ...

* Opgemaakt op 16/01/2012

6. Landbou & Visserij

Departement Landbou & Visserij

Titel: Klachtenrapportage 2012
Datum: 9/02/2013

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

Inhoudstafel:	1 INLEIDING.....	1
	2 VERSLAG.....	2
	2.1 Globaal verslag	2
	2.2 Detail verslag.....	2
	2.2.1 Departement Landbouw en Visserij	2
	2.2.2 Agentschap voor Landbouw en Visserij	2
	2.2.3 ILVO	3
	2.2.4 VLAM	3

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.

Conform de decreetswijziging van 17 juni 2011 wordt ook door het Beleidsdomein Landbouw en Visserij een globaal verslag uitgebracht.

Gelet op de specificiteit van de verschillende entiteiten binnen het beleidsdomein, is ervoor geopteerd om voor de verschillende entiteiten van het beleidsdomein een afzonderlijk stuk op te nemen.

2 VERSLAG

2.1 Globaal verslag

In 2012 zijn er bij de entiteiten van het beleidsdomein 74 klachten ingediend. In totaal 6 dossiers werden om hierna volgende redenen onontvankelijk verklaard:

- Kennelijke ongegronde klacht (1 dossier);
- Nog niet alle beroepsprocedures aangewend (1 dossier)
- Beleid en regelgeving (4)

68 klachten waren ontvankelijk, waarvan 3 ongegrond. 61 klachten waren gegrond en 4 klachten deels gegrond. In 64 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 Detail verslag

2.2.1 Departement Landbouw en Visserij

Het Departement Landbouw en visserij heeft 1 klacht ontvangen die ontvankelijk, maar ongegrond bleek. Deze klacht is binnen 6 dagen behandeld.

Dit lage aantal klachten kan enerzijds deels worden verklaard vanuit het gegeven dat een departement in principe geen beleidsuitvoerende taken heeft en er dus slechts een beperkt contact is met de burger. Anderzijds kan het deels worden verklaard door de goede werking van het departement.

Aangezien een gering aantal klachten ook een uiting kan zijn van een slecht werkende klachtenwerking, heeft het departement eind 2012 op de website van het beleidsdomein informatie geplaatst over de klachtenprocedure met een link op de contactpagina (zie <http://lv-vlaanderen.be/klachtenbehandeling/informatie.php>).

Verder wordt via de website eveneens de mogelijkheid geboden om een klacht in te dienen via het invullen van een webformulier, waarvan de inhoud na verzending in de mailbox van de klachtenbehandelaar terechtkomt (zie <http://lv-vlaanderen.be/klachtenbehandeling/klachtenbehandeling.php>).

We hopen via deze weg te bereiken dat klachten die er zouden zijn aan de oppervlakte zouden komen.

2.2.2 Agentschap voor Landbouw en Visserij

Het Agentschap voor Landbouw en Visserij (ALV) heeft in 2012 3 klachten ontvangen. Eén van die klachten was onontvankelijk, aangezien nog niet alle beroepsprocedures waren uitgeput. De 2

andere klachten waren ongegrond. Alle klachten zijn binnen 45 dagen behandeld, met als gemiddelde behandelingstermijn 24 dagen.

De 3 klachten hadden betrekking op volgende ombudsnormen:

- 2 klachten i.v.m. overeenstemming met het recht
- 1 klacht i.v.m. redelijke behandelingstermijn

Uit het geringe aantal klachten die ALV in 2012 mocht ontvangen, kan worden afgeleid 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 eventuele problemen in dit stadium opgelost worden.

Aangezien er in 2012 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.

2.2.3 ILVO

Het ILVO heeft in 2012 70 klachten ontvangen, waarvan er 5 onontvankelijk werden bevonden (1 om reden van kennelijke ongegrondheid en 4 op grond van "beleid en regelgeving"). 65 dossiers waren ontvankelijk en van deze dossiers werden er 61 gegrond en 4 deels gegrond.

Een detailrapportage kunt u in bijlage vinden.



ILVO

Klachtenrapportage-2

2.2.4 VLAM

VLAM heeft in 2012 geen klachten ontvangen.

ILVO

Vragenlijst voor het verslag 2012 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Instituut voor Landbouw- en Visserijonderzoek (ILVO + EV ILVO)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	70

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	70
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	2

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

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

Aantal ontvankelijke klachten:	65
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	61
	deels gegrond:	4
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	64
	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:	2
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	7
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	
Andere:	55

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

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

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

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

T&V 115

- De 4 onontvankelijke/ongegronde klachten hebben allemaal te maken met het niet akkoord gaan van de klant met de keuringsresultaten, of prijzen.
- De andere klachten zijn niet in te delen in inhoudelijke categorieën.

T&V algemeen

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten; 10 gegronde klachten
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 10 opgeloste klachten
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm. 0

T&V 370 – Belac geaccrediteerde afdeling

12 gegronde klachten en opgelost

1 ongegronde klachten die dan ook als opgelost beschouwd worden

Directie

Nihil

Dier

In 2012 werden 38 klachten en non-conformiteiten (alle gegrond) geregistreerd en behandeld:

Interne: 38

Inzake Systeemparameters:		1
Inzake Goederen en diensten:		22
Databank G&D:	4	
Apparatuur:		16
Leveringen:		1
Leveranciers:	1	
Inzake Uitvoering onderzoek:		-
Databank UO:	-	
Analyseaanvragen:		-
Monsterontvangst:		-
Beproevingen:	-	
Rapportering:	-	
Inzake Kwaliteitscontrole:		15
1e lijn	5	
2e lijn:	-	
3e lijn:	10	

Externe: 0

Geformuleerde Aandachtspunten voor opname in de meetbare doelstellingen 2013:

Het registreren van non-conformiteiten en klachten binnen het kader van analyseaanvragen, analyseresultaten, rapporten, etc. afkomstig van interne alsook externe klanten dient blijvend geregistreerd te worden teneinde de werking van ANIMALAB te kunnen verbeteren. Dit wordt als MD2013 door de NC-fiche te vereenvoudigen alsook door het sensibiliseren van het personeel.

3. Klachtenbeeld 2011

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

T&V 115

Op een totaal van 4454 klanten in 2012:

De 4 onontvankelijke klachten zijn allemaal klachten die te maken hebben met het niet akkoord zijn met de keuringsresultaten en/of prijs.

Van de 4 ontvankelijke klachten :

- Is er 1 te wijten aan een inschattingfout van onze dienst.
- 1 klacht is te wijten aan het moeilijk toepassen van de standaardprocedure voorzien voor de dienst voor deze bepaalde klant.
- 1 klacht heeft te maken met onvoorziene omstandigheden waardoor voor meerdere klanten een andere oplossing diende gezocht te worden. (beschikbaarheid testlocatie)
- 1 klacht heeft te maken met problemen met schade aan een afgehuurde testlocatie.

T&V algemeen

Er was 1 externe klacht van een klant in 2012. Dit betrof een deels gegronde klacht omtrent het rapporteren van onderzoeksresultaten van een project. Deze klacht werd afgehandeld. Er waren 2 klachten vanuit de eenheid Technologie en Voeding naar de directie en dit betrof telkens een constructief voorstel om de samenwerking te optimaliseren. Deze werden ook opgelost. Er waren 7 klachten om de interne werking van Technologie en Voeding te optimaliseren en ook deze betroffen telkens constructieve voorstellen. Deze klachten werden ook afgehandeld op een positieve wijze.

T&V 370 – Belac geaccrediteerde afdeling

Klachten worden besproken op stafvergaderingen en tijdens het management review

Directie

Er is slechts één communicatiegerelateerde klacht binnengekomen in 2012. Deze is per kerende via hetzelfde kanaal beantwoord (verduidelijking gegeven). Daarnaast heeft ILVO via de volledig nieuwe website die in 2012 online kwam een snellere en meer vindbare klachtenprocedure bij het centrale management mogelijk gemaakt.

Dier

Fiche N°	Datum	Type	Non-conformiteit	N°actie
2012/001	03/01/2012	Intern-Ref mat-1elij	Referentiemateriaal voor faeces is op	2012/001
2012/002	18/01/2012	Intern-pomp	BADU pomp 13722 werkt niet meer	2012/002
2012/003	23/01/2012	Intern-BP-3elij	Calcium – 3e lijn niet ok	2012/003
2012/004	24/02/2012	Intern-G&D	Logboekfiche geeft budget NDGP niet	2012/006
2012/005	20/03/2012	Intern-BP-3elij	CHL015 – ruw vet 3 ^e lijn niet ok	2012/009
2012/006	12/04/2012	Intern – G&D	Levering goederen	2012/010
2012/007	12/04/2012	Intern – BP3e lijn	CHL011- NDF	2012/011
2012/008	16/04/2012	Intern – CRL	Werking logger	2012/012
2012/009	16/04/2012	Intern – CRL	Evol 13446	2012/013
2012/010	16/04/2012	Intern – CRL	Borging pipet	2012/014
2012/011	10/05/2012	Intern – G&D	Borging vriezer	2012/016
2012/012	10/05/2012	Intern – G&D	Borging waterbad	2012/017
2012/013	05/06/2012	Intern – G&D	Balans	2012/018
2012/014	07/06/2012	Intern – BP	VKL013 - TVB	2012/020
2012/015	07/06/2012	Intern – G&D	Vriezer LBC	2012/021
2012/016	07/06/2012	Intern – G&D	Vriezer LMO	2012/022
2012/017	07/06/2012	Intern – KG	Bovenweger	2012/023
2012/018	11/06/2012	Intern – BP 3elij	CHL001 en 014 – z-score overschreden bij BIPEA	2012/024
2012/019	28/06/2012	Intern – BP MCL	Species determinatie	2012/025
2012/020	02/08/2012	Intern – OPL	Procedure aanpassen	2012/027
2012/021	14/08/2012	Intern – CRL	Diepvriezer	2012/029
2012/022	04/10/2012	Intern – BP	Resultaten CHL015 – RV voor 2012/119	2012/030
2012/023	23/10/2012	Intern – CHL	Resultaten NDF, ADF/ADL en ruwe celstof	2012/031
2012/024	08/10/2012	Intern – G&D	Verkeerd opgemaakte bestelbon	2012/032
2012/025	19/10/2012	Intern – G&D	Logger vs diepvriezer	2012/033
2012/026	19/10/2012	Intern – G&D	Logger vs diepvriezer	2012/033
2012/027	19/10/2012	Intern – G&D	eVol - pipet	2012/034
2012/028	19/10/2012	Intern – G&D	eVol - pipet	2012/034
2012/029	23/10/2012	Intern – CHL 3e	BIPEA CHL015 ruw vet, CHL023 zetmeel	2012/035
2012/030	24/10/2012	Intern – OTL	Eindmaat	2012/036

2012/031	24/10/2012	Intern – G&D	Firma Eurogentec	2012/037
2012/032	06/11/2012	Intern – CHL	Resultaten BE	2012/038
2012/033	14/11/2012	Intern-CHL-3elijn	BIPEA CHL015 ruw vet	2012/040
2012/034	21/11/2012	Intern – G&D	Bestelbon onvolledig	2012/041
2012/035	21/11/2012	Intern – G&D	Bestelbon niet gefaxt	2012/041
2012/036	03/12/2012	Intern – MCL	QC in MCL	2012/044
2012/037	14/12/2012	Intern – 1e lijn MCL	Afwijking sortering	2012/046
2012/038	17/12/2012	Intern – 3e lijn	CHL015 - Ruw vet BIPEA	2012/047

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 115

- 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.

T&V algemeen

Externe klacht

- Externe klacht omtrent lezing op studiedag werd afgehandeld

Interne klachten van T&V naar directie

- Corrigeren van de verwarrende communicatie bij de invoering van het nieuwe prikkloksysteem via de personeelsdienst van de directie
- Organisatie via de communicatiedienst ILVO om de persberichten van de doctoraten te laten verifiëren door wet. Directeur en afdelingshoofd

Interne klachten binnen T&V

- Systeem van betaling en registratie privé copijen werd georganiseerd op ILVO-T&V
- Sensibilisatie voor het snel doorgeven nieuwe aanwervingen aan administratie.
- Optimalisatie van het traceren van bestellingen bij levering door het inschrijven van de initialen op bestelbon
- Sensibilisatie voor het bijhouden van leveringsbons bij staatsbestellingen
- Optimalisatie voor het LIMS systeem door de BTW te vermelden bij opmaak nieuwe klanten
- Via onderzoeksoverleg en PLOEG voldoende statistische onderbouwing in projecten bewaken
- Er werd gezorgd voor het voorzien van parkeerschijven, fluovestjes en GPS in alle dienstwagens

T&V 370 – Belac geaccrediteerde afdeling

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, sensibiliseren van personeel voor oplettendheid bij bepaalde administratieve zaken o.a. bij de monsterontvangst

Directie

Website met directe link naar personen binnen het management met wie men contact kan opnemen.

Dier

Diverse maatregelen werden in 2012 genomen.

N° actie	Wie	Wat
2012/001	J. Vanacker	Referentiemateriaal voor faeces is op

2012/002	D. Delbare	BADU pomp 13722 werkt niet meer
2012/003	J. Vanacker	Calcium – 3e lijn niet ok
2012/004	A Schollaert	Autom. nummering OF/CV bij VGKG
2012/005	A Schollaert	Opmaken query voor stockbeheer
2012/006	A Schollaert	Logboekfiche
2012/007	N. Claeys	Pipetwasser aankopen
2012/008	A Schollaert	Inv chem en gassen
2012/009	J. Vanacker	CHL015 – ruw vet 3e lijn niet ok
2012/010	N. Tyberghein	Levering goederen
2012/011	J. Vanacker	CHL011 - NDF
2012/012	B. De Witte	Werking logger
2012/013	B. De Witte	Evol 13446
2012/014	B. De Witte	Borging pipet
2012/015	A Schollaert	Automatisatie nummering
2012/016	B. De Witte	Borging vriezer
2012/017	B. De Witte	Borging waterbad
2012/018	A Schollaert	Automatisatie koptekst
2012/019	B. De Witte	Balans
2012/020	K. Bekaert	VKL013 - TVB
2012/021	N. Tyberghein	Vriezer LBC
2012/022	N. Tyberghein	Vriezer LMO
2012/023	S. Vandendriessche	Bovenweger
2012/024	J. Vanacker	CHL001 en 014 – z-score overschreden
2012/025	J. Wittoeck	Species determinatie
2012/026	J. Aerts	Aanpassen instructie 201-00-02
2012/027	J. Aerts	Aanpassen procedure 402
2012/028	A Schollaert	DB G&D – ISO certificaten
2012/029	B. De Witte	Diepvriezer
2012/030	J. Vanacker	Resultaten CHL015 – RV voor 2012/119
2012/031	J. Vanacker	Resultaten NDF, ADF/ADL en ruwe celstof
2012/032	N. Tyberghein	Verkeerd opgemaakte bestelbon
2012/033	B. De Witte	Logger vs diepvriezer
2012/034	B. De Witte	eVol - pipet
2012/035	J. Vanacker	BIPEA CHL015 ruw vet, CHL023 zetmeel
2012/036	A Zenner	Eindmaat
2012/037	N. Tyberghein	Firma Eurogentec
2012/038	J. Vanacker	Resultaten BE
2012/039	A Schollaert	Opsplitsen DB UO per labo
2012/040	J. Vanacker	BIPEA CHL015 ruw vet
2012/041	N. Tyberghein	Bestelbon
2012/042	J. Aerts	VTO
2012/043	J. Aerts	Autorisatieprotocol

2012/044	J. Wittoeck	QC in MCL
2012/045	J. Aerts	Opleidingsprotocol
2012/046	J. Wittoeck	QC in MCL
2012/047	J. Vanacker	CHL015 - Ruw vet BIPEA

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2012 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2012 met klachtenbehandeling begonnen is.

T&V 115

Procedure klachtenbehandeling volgens ISO17020 en ISO17025 (BELAC geaccrediteerd)

T&V 370 – Belac geaccrediteerde afdeling

De klachtenprocedure zoals reeds jaren opgenomen in het geaccrediteerde kwaliteitssysteem werd toegepast.

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.

7. Mobiliteit en Openbare Werken

Departement Mobiliteit en Openbare Werken

Vragenlijst voor het verslag 2012 over uw klachtenmanagement

Departement Mobiliteit en Openbare Werken (incl. DAB Luchthaven Oostende en Antwerpen)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	383

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	290
	meer dan 45 dagen:	93
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	99
----------------------------------	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	15
	Geen belang:	1
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	67
	Geen Vlaamse overheid:	16
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	284
--------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	242
	deels gegrond:	5
	ongegrond:	37

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	76
	deels opgelost:	10
	onopgelost:	151

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	6
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
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:	1
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	25
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	20
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	176
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	13
	mail:	354
	telefoon:	13
	fax:	1
	bezoek:	2

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	328
	via kabinet:	13
	via Vlaamse ombudsdienst:	3
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	39

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Luchthaven Oostende:

1. Vlucht (verloop) : 2 (2 onontvankelijk ; doorverwijzing naar de bevoegde instantie)
2. Check-in procedure (verloop) : 1 (1 onontvankelijk; doorverwijzing naar de bevoegde instantie)
3. Veiligheidscontrole : 1 (1 ontvankelijk ; 1 ongegrond)
4. Informatieverstrekking : 1 (1 onontvankelijk ; doorverwijzing naar de bevoegde instantie)
5. Geluidshinder : 1 (1 ontvankelijk ; 1 ongegrond)
6. Bagage (beschadiging) : 2 (2 onontvankelijk ; doorverwijzing naar de bevoegde instantie)
7. Bagage-afhandeling : 2 (1 ontvankelijk (deels gegrond) ; 1 onontvankelijk (doorverwijzing naar de bevoegde instantie))
8. Oefenvluchten : 1 (1 ontvankelijk ; 1 ongegrond)
9. Klantvriendelijkheid : 1 (1 ontvankelijk ; 1 ongegrond)

Afdeling Luchthavenbeleid:

Alle klachten vallen onder de categorie geluid en bewegingen en zijn onontvankelijk.

Stafdienst:

De zeven klachten staan in verband met gebreken van autosnelwegparkings. Zijn doorgespeeld aan de respectievelijke uitbaters, en hun antwoord is naar de klagers gestuurd. Zal ook input vormen van de verdere evaluaties van de parkings.

Waterbouwkundig Labo:

De klacht handelde over een inhoudelijke fout in het rapport dat werd opgeleverd. De fout werd gecorrigeerd en een nieuw rapport werd verzonden aan de klant.

Verkeerscentrum:

- Klachten gerelateerd aan de website (ontbrekende info/verwarrende omschrijving/camerabeelden/visualisering):
 - gegrond: 178
 - deels gegrond:
 - ongegrond: 27
 - (deels) opgelost: 55
- Klachten gerelateerd aan telematica(boodschappen/info/differentiatie boodschappen):
 - gegrond: 16
 - (deels) gegrond:
 - ongegrond: 4
 - (deels) opgelost: 20
- Klachten gerelateerd aan Liefkenshoektunnel (betalen tol):
 - ongegrond: 33
 - opgelost: 33

3. Klachtenbeeld 2012

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

Luchthaven Oostende:

In 2012 ontving de luchthaven Oostende 12 klachten. De onontvankelijke klachten hebben allen te maken met het feit dat ze niet tot de bevoegdheid van de luchthaven behoren en er dus dient doorverwezen te worden naar de bevoegde instantie. Van de ontvankelijke (5) klachten bleek 80% ongegrond en 20% deels gegrond (en opgelost).

Afdeling Luchthavenbeleid:

Steeds wederkerende onontvankelijke klachten over de luchthaven Antwerpen van dezelfde persoon, die aanstoot neemt aan bewegingen van vliegtuigen op de internationale luchthaven Antwerpen, ondanks het respecteren van de milieuregelgeving.

De overige klachten hebben betrekking op de vliegroutes en bewegingen op de nationale luchthaven en de West-Vlaamse Intercommunale Vliegveld Kortrijk-Wevelgem. Deze vallen onder de categorie onontvankelijk gezien de nationale luchthaven niet tot de bevoegdheid van de Vlaamse Overheid behoort en de Vlaamse minister van Mobiliteit en Openbare Werken niet bevoegd is voor de specifieke klachten rond de W.I.V. Kortrijk-Wevelgem.

Stafdienst:

De nieuwe website Kwaliteitsparkings 2012 (maart 2012) vergemakkelijkt het indienen van klachten.

Verkeerscentrum:

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen:

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 : In 2012 werd door het Verkeerscentrum actief gewerkt aan de verbetering van de doorstroming tussen VC-wegbeheerder (AWV) en VC-wegpolitie. Door de verhuis en de herinrichting van de operationele ruimte werden de communicatielijnen verkort

1.1.2 Verwarrende' omschrijvingen van ongevallen of wegenwerken

Evaluatie: In 2012 daalde over het algemeen het aantal klachten hierover. Echter, tijdens de maand oktober deed zich een situatie voor van slechte bewegwijzering tijdens wegenwerken, waardoor het Verkeerscentrum aanzienlijk veel klachten kreeg van burgers die meenden dat ze onterecht tol In de Liefkenshoektunnel dienden te betalen

1.1.3 Slechte visualisering kaartmateriaal op mobiele website

Evaluatie: In 2012 daalde het aantal klachten hierover aanzienlijk.

1.1.4. Camerabeelden buiten dienst (klachten eveneens bestemd voor wegbeheerder)

Evaluatie: Ook in 2012 verliep de herstelling van de de falende camera's door de wegbeheerder moeizaam. Dit maakte dat het Verkeerscentrum een sterke stijging in het aantal klachten diende te noteren en dat het merendeel van de klachten die het Verkeerscentrum ontving over ontbrekende camerabeelden op de website ging. Deze klachten werden steeds overgemaakt aan de wegbeheerder.

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: Het Verkeerscentrum blijft werk maken 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. Gepersonaliseerde informatie aanleveren is echter hierbij niet mogelijk.

In 2012 werden VMS borden op de belangrijkste knopen bijgeplaatst en in dienst genomen. Een geïntegreerde VMS-boodschapstrategie werd uitgewerkt.

2. Klachten bestemd voor wegbeheerder (AWV)

Het merendeel van de klachten handelen over:

- Defecte camera's (zichtbaar via de website van het Verkeerscentrum)
- Werfsignalisatie (gebrekkige signalisatie of signalisatie die te lang ter plaatse bleef staan)
- Ontbrekende informatie over wegenwerken

Al deze klachten werden overgemaakt aan de wegbeheerder (AWV).

3. Klachten bestemd voor derde partij

Het Verkeerscentrum wordt meer en meer aanspreek punt voor klachten die bestemd zijn voor andere partijen : o.a. VRT, algemeen beleid, De Lijn, ...

Het Verkeerscentrum maakt deze klachten over aan de juiste partij en probeert waar mogelijk ook de klager naar het juiste klachtenloket te verwijzen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Luchthaven Oostende:

Zoals in de voorgaande jaren werden ook in 2012 de klachten snel beantwoord. De klagers kregen steeds een correct antwoord / doorverwijzing en dit steeds op zeer korte termijn.

Verkeerscentrum:

In 2012 bracht het Verkeerscentrum een aantal werktools aan op de website.

Zo kan de burger met de tools 'structurele files' en 'historische verkeersinformatie' zelf inschatten hoeveel tijd een traject kan vergen, of nagaan of er in het verleden zich verkeersverstoringen voordeden.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2012 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2012 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

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

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

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

8 Deugdelijke correspondentie

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

9 Vlotte bereikbaarheid

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

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

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

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

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

[terug naar Vragenlijst](#)

Agentschap Wegen & Verkeer

**Verslag 2012
over het klachtenmanagement**

Agentschap Wegen en Verkeer

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;
- 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;
- verstrekt advies over de structuren, materialen en elementen gebruikt in de wegenbouw en voert hierover proeven uit.

1. Cijfergegevens

		Aantal
Totaal aantal klachten:		85
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	68
	meer dan 45 dagen:	15
	gemiddelde:	24.75

Aantal onontvankelijke klachten:		4
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:	1
	Kennelijk ongegrond:	0
	Geen belang:	0
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	1
	Geen Vlaamse overheid:	2
	Interne personeelsaangelegenheden:	0

Aantal ontvankelijke klachten:		81
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	64
	deels gegrond:	13
	ongegrond:	8
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	74
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	2

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	4
Te lange behandeltermijn:	16
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	6
Andere:	49

Aantal klachten volgens de drager	brief:	12
	mail:	73

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	44
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	33
	via georganiseerd middenveld:	8
	andere kanalen:	0

2. Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling

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. Het klachten- en meldingenbeheer van AWW maakt integraal deel uit van het kwaliteitsmanagement AWW. De klachten- en meldingenprocedures worden toegepast door gebruik van een systeem "klachten- en meldingenregistratie" dat in alle afdelingen binnen AWW wordt toegepast voor het registreren van alle meldingen/klachten die via verschillende kanalen binnenkomen. (Meldpunt Wegen, brieven, telefoon, e-mails, ...).

Klachten en meldingen kennen een gelijkaardige doorloop en behandeling volgens de uitgeschreven procedures.

In de ISO-processen worden een aantal specifieke activiteiten vastgelegd, zoals o.a.:

1. ontvangst en -registratie: de klachten komen via verschillende kanalen binnen op één centraal punt, namelijk bij de klachtencoördinatoren van de afdelingen AWW. De
2. klachtencoördinator van de afdeling 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.
3. behandeling: 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

4. rapporten: per afdeling ontvangt de klachtencoördinator de onderzochte klachten van de klachtenbehandelaars, verstuurt de antwoorden, registreert en maakt rapporten t.a.v. van het afdelingshoofd van de afdeling, de centrale klachten – en meldingencoördinator en de kwaliteitsmanager AWV.
5. analyse: De kwaliteitsmanager AWV geeft opdracht aan de centrale klachtencoördinator om op regelmatige basis, alle gegevens met betrekking tot de klachten en meldingen (aantallen, analyses, probleemgevallen,...) te verzamelen en om de analyses ervan op niveau AWV voor te bereiden.

De werkwijze is ongewijzigd t.o.v. 2011.

Beschouwingen bij de interne klachtenbehandeling

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.

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.

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 afdelingen toelaat.

Meldingen worden geregistreerd en behandeld in de verschillende afdelingen zelf via daarvoor bestemde bestanden.

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.

Toepassingsgebied en toezicht

De werkwijze klachten/meldingenbehandeling is van toepassing voor alle afdelingen binnen het agentschap Wegen en Verkeer.

Automatische meldingen

Oproepen Vlaams Tunnel- en Controlecentrum:

Het Vlaams Tunnel- en Controlecentrum van EMT staat in voor de verwerking en kanalisering van automatische meldingen van defecten en averij aan alle EM-installaties die door AWW beheerd worden. Het Vlaams Tunnel- en Controlecentrum 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 zoals opgelegd in het bestek gevolg gegeven. Zo werden in 2012 in totaal 26.720 technische meldingen geregistreerd en opgelost t.o.v. 26.008 in 2011. (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 AWW werkelijk ontvangen heeft in de loop van het jaar, in het kader van het Klachtendecreet.

Oproepen meldingen van derden:

Tevens staat Het Vlaams Tunnel- en Controlecentrum 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.

3. Inhoud van de klachten

Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde oorzaken	Oorzaak	Gegronde	Deels Gegronde	Ongegronde
	Afvoerstelsel	7		
	Andere	3		1
	Bepantingen	2		
	Bereikbaarheid	1		
	Communicatie	1	2	
	Conflicten auto en zwakke weggebruiker	1		1
	Fietspaden	2	1	1
	Gevaarlijke punten	1		
	Grondbeleid	1		
	Horizontale signalisatie	1		
	Kruispunten	4		
	Kunstwerken	12		

	Milieubeheer	8	3	
	Netheid	2		
	Nevenbedrijven		1	
	Onbemande camera's	1		2
	Onderhoudsprogramma		1	
	Openbare verlichting	4	1	
	Parkeren	1		
	Toestand van de wegen	7	1	
	Vergunningen en adviezen		1	1
	Verkeersgebeuren	2		
	Verkeersinformatie	1		
	Verkeersinrichting		1	
	Verticale signalisatie	1	1	
	Wegeniswerken	1		2

Per inhoudelijke categorie; de mate waarin de klacht is opgelost of niet opgelost

Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde oorzaken	Oorzaak	Opgelost	Deels Opgelost	In behandeling
	Afvoerstelsel	6		1
	Andere	3		
	Beplantingen	2		
	Bereikbaarheid	1		
	Communicatie	3		
	Conflicten auto en zwakke weggebruiker	1		
	Fietspaden	3		
	Gevaarlijke punten	1		
	Grondbeleid	1		
	Horizontale signalisatie	1		
	Kruispunten	4		
	Kunstwerken	11	1	
	Milieubeheer	11		
	Netheid	2		
	Nevenbedrijven	1		
	Onbemande camera's	1		
	Onderhoudsprogramma	1		
	Openbare verlichting	5		
	Parkeren	1		
	Toestand van de wegen	7		1
	Vergunningen en adviezen	1		

	Verkeersgebeuren	2		
	Verkeersinformatie	1		
	Verkeersinrichting	1		
	Verticale signalisatie	2		
	Wegeniswerken	1		

Per inhoudelijke categorie; de ombudsnorm van de klacht

	Oorzaak	Ombudsnormen	Aantal
	Afvoerstelsel	Niet-correcte beslissing	1
		Te lange behandeltermijn	3
		Andere	3
	Andere	Te lange behandeltermijn	1
		Andere	2
	Bepantingen	Te lange behandeltermijn	1
		Onheuse bejegening	1
	Bereikbaarheid	Onvoldoende bereikbaarheid	1
	Communicatie	Andere	3
	Conflicten auto en zwakke weggebruiker	Andere	1
	Fietspaden	Andere	3
	Gevaarlijke punten	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Grondbeleid	Te lange behandeltermijn	1
	Horizontale signalisatie	Andere	1
			1
	Kruispunten	Niet-correcte beslissing	1
		Andere	3
	Kunstwerken	Andere	12
	Milieubeheer	Te lange behandeltermijn	3
		Onheuse bejegening	1
Andere		7	
Netheid	Andere	2	
Nevenbedrijven	Andere	1	
Onbemande camera's	Andere	1	
Onderhoudsprogramma	Andere	1	
Openbare verlichting	Te lange behandeltermijn	3	
	Andere	2	
Parkeren	Andere	1	

	Toestand van de wegen	Te lange behandeltermijn	3
		Onheuse bejegening	2
		Andere	3
	Vergunningen en adviezen	Niet-correcte beslissing	1
	Verkeersgebeuren	Andere	2
	Verkeersinformatie	Andere	1
	Verkeersinrichting	Onheuse bejegening	1
	Verticale signalisatie	Te lange behandeltermijn	1
	Onheuse bejegening	1	
Wegeniswerken	Niet-correcte beslissing	1	

4. Statistische cijfers van de klachten: 2010, 2011 en 2012

Kwantitatieve gegevens	2010	2011	2012
Totaal aantal klachten	147	141	85

5. Bespreking van het klachtenbeeld 2012

In 2012 werden binnen AWV 85 klachten en 11.206 meldingen geregistreerd en behandeld. Het klachtenbeeld wordt ook onder punt 6. Per afdeling in detail besproken.

De trend van een daling van het aantal klachten zet zich in 2012 verder.

We stellen vast dat in 2012 **85 klachten** behandeld werden tegenover **141** in 2011, wat een daling met **53 klachten of bijna 40% is t.o.v. vorig jaar betekent**.

Bij sommige klachten werd nog geen resultaat aangeduid. Enerzijds kan dit betekenen dat deze op het einde van het jaar werden ontvangen of nog in onderzoek zijn.

De afdelingen Planning en Coördinatie en Wegenbouwkunde registreerden in 2012 geen klachten.

Drager van de klacht

De belangrijkste drager is de mail 73 klachten in 2012 (107 in 2011) gevolgd door de brief 12 in 2012 (32 in 2011).

Vaststelling: De brief scoort jaar na jaar lager.

Kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen

Opmerkelijk is dat de meeste klachten dit jaar rechtstreeks van de burger (44) kwamen, dan via de Vlaamse Ombudsdienst (33) en 8 via het georganiseerd middenveld. In 2011 kwamen de meeste klachten via de Vlaamse Ombudsdienst.

Overzicht klachten per afdeling:

Wegen en Verkeer Antwerpen:	13 klachten
Wegen en Verkeer Limburg	5 klachten

Wegen en Verkeer Oost-Vlaanderen	9 klachten
Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant	22 klachten
Wegen en Verkeer West-Vlaanderen	18 klachten
Elektromechanica en Telematica (EMT)	16 klachten
Expertise Verkeer en Telematica (EVT)	2 klachten
Afdeling Wegenbouwkunde (WBK)	0 klachten
Afdeling Planning en Coördinatie (PCO)	0 klachten

6. Evaluatie klachtenbeeld 2012

Vergelijking top 10 - 2011-2012

Oorzaak	Totaal 2012	Oorzaak	Totaal 2011
1. Kunstwerken	12	1. Wegeniswerken	19
2. Milieubeheer	11	2. Milieubeheer	17
3. Toestand van de wegen	8	3. Toestand van de wegen	15
4. Afvoerstelsel	7	4. Kunstwerken	11
5. Openbare verlichting	5	5. Openbare verlichting	9
6. Fietspaden	4	6. Afvoerstelsel	8
7. Kruispunten	4	7. Communicatie	6
8. Andere	4	8. Fietspaden	5
9. Wegeniswerken	3	9. Bereikbaarheid	5
10. Communicatie	3	10. Beplantingen	4

7. Vaststellingen globaal

Kunstwerken

Het grootste aantal klachten gaat duidelijk over de defecte liften in de Kennedytunnel en verklaren de stijging van het aantal klachten over de kunstwerken. (12 klachten in 2012 t.o.v. 11 in 2011).

De schuine liften in de Kennedytunnel zijn technisch complexe installaties en bijgevolg ook meer storinggevoelig dan andere liftinstallaties.

Momenteel wordt alles in werking gesteld om de defecten te voorkomen door preventief onderhoud. Deze liften worden onder onderhoudscontract aan een maandelijks onderhoud onderworpen. Desondanks kan dit doorgedreven onderhoudsprogramma geen garantie bieden op een storingvrije werking. Het kan alleen het risico op defecten verminderen.

Bij defecten proberen we de lift zo vlug mogelijk te herstellen. Vanuit het Vlaams Tunnel- en Controlecentrum worden de schuine liften continu gemonitord op beeldschermen om zo vlug mogelijk de aannemer op te roepen bij een defect.

Milieubeheer (geluid-, trillingshinder)

Ook de klachten betreffende milieubeheer kennen een grote daling t.o.v. van vorig jaar. 11 in 2012 t.o.v. 17 in 2011.

De stijging i.v.m. klachten over geluid- en trillingshinder in kader van milieubeheer in 2011 was uiteraard een gevolg van het vele aantal werven, opgestart n.a.v. de weg te werken onderhoudsachterstand op de autosnelwegen. Ook hier werden de nodige maatregelen genomen om ook de geluids- en trillingshinder aan te pakken.

Toestand van de Wegen

Per inhoudelijke categorie van de klachten is het aantal klachten en meldingen over de toestand van de wegen gedaald van 8 klachten in 2012 tegenover 15 in 2011, wat zo goed als een daling met de helft is. In 2010 waren er nog 39 klachten over de toestand van de weg. Het is duidelijk dat de zware inspanningen die AWV de afgelopen jaren leverde effect ressorteren. De daling van het aantal klachten is dus rechtstreeks een gevolg van de daling het achterstallig onderhoud op autosnelwegen. Ook doet er zich geen verdere stijging voor op de normale onderhoudsbehoeften op autosnelwegen en overige gewestwegen: de achterstand van het structureel onderhoud wordt systematisch ingehaald.

Wegeniswerken

Klachten over wegwerkzaamheden zijn dit jaar spectaculair gedaald: slechts 3 klachten waarvan één ongegrond tegenover 19 in 2011 tegenover 11 in 2010.

De genomen Minder hinder maatregelen van de laatste jaren om de hinder bij wegwerkzaamheden te beperken en zo het draagvlak voor werken te vergroten, resulteren in deze grote daling. De "minder hindermaatregelen" hebben dus een blijvend een positief resultaat. Goed geïnformeerde weggebruikers geven immers aanleiding tot minder klachten.

In het kader van het minderhinderprotocol communiceert AWV 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.

Mede door de intensieve informatiecampagnes rond die werven blijft de hinder al bij al beperkt.

Ook op gebied van signalisatie hebben de maatregelen van de laatste jaren een positief effect (gebruik van een signalisatiesimulator, uitgebreide aankondigingen via radiospots, maar ook via de website, elektronische nieuwsbrieven en sms, aankondigingen op VMS-borden boven de snelwegen in Vlaanderen, Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Bij kleine onderhoudswerken moet worden gewerkt op tijdstippen waarop de verkeersdrukke minimaal is. Voor sommige drukke wegvakken komt dat erop neer dat alleen 's nachts mag worden gewerkt.

Communicatie

Een daling van de klachten met 50%. Het is duidelijk dat de vele communicatieacties die het agentschap uitvoert een zeer positief effect hebben. De burger voelt zich beter geïnformeerd wat uiteraard de sterke daling van het aantal klachten tot gevolg heeft. (zie de maatregelen op gebied van signalisatie)

1692 schadeclaims in 2012 (stand op 25 januari 2012).

De afdeling Juridische Dienstverlening (AJD) van het departement Mobiliteit en Openbare Werken registreerde in 2012 1692 schadeclaims van weggebruikers (hoofdzakelijk automobilisten, maar ook (brom-)fietsers, motorrijders en voetgangers) met betrekking tot de toestand van de weg.

De totale schadeclaim bedraagt actueel 1.903.448,12 EUR of gemiddeld 1.124,97 EUR.

In 87% van deze dossiers nam de AJD al een standpunt in, de overige worden verder onderzocht. De beoordeling door de AJD resulteerde in 576 gevallen in een minnelijk regelingsvoorstel (39% van de reeds beoordeelde zaken), terwijl de aansprakelijkheid in de overige zaken wordt betwist (892 dossiers of 61% van de reeds beoordeelde zaken). De reeds betaalde schadevergoeding bedraagt actueel 514.440,69 EUR of gemiddeld 893,13 EUR. De meest voorkomende klacht heeft betrekking op putten en verzakkingen (1.003 dossiers of 59,28%).

De uitgesproken daling van het aantal schadeclaims (1692 in 2012 t.o.v. 2337 in 2011) valt ongetwijfeld te verklaren door de mildere winter 2011-2012 en een reeks werken uitgevoerd om

de toestand van een aantal door de voorgaande barre winters sterk geteisterde wegen structureel te verbeteren.

Omdat vele schadeclaims ontvangen in 2012 nog betrekking hadden op het "rampjaar" 2011, de impact van de winter 2012-2013 voorlopig nog beperkt bleef en de inhaalbeweging op het vlak van het onderhoud van de wegen zich gestaag verderzet, verwachten wij trouwens in 2013 opnieuw een sterke daling van het aantal schadeclaims.

8. Concrete realisaties en voorstellen

Globale evaluatie

Het totaal aantal geregistreerde klachten volgens de ISO-procedure 9001:2008 "Klachten- en meldingenmanagement" en conform het klachtendecreet binnen het Agentschap AWV bedraagt in 2012:

Klachten:	85 (daling t.o.v. 2011 met 40%)
Schadeclaims:	1.692 (daling t.o.v. 2011 met 23%)

Concrete realisaties en voorstellen

1. **Per behandelde klacht:** de concrete realisaties en eventuele verbetervoorstellen worden hierna per afdeling en per klacht besproken.
2. **AWV globaal:**

Nieuwe ontwikkelingen

In 2009 werd de applicatie Meldpunt Wegen gerealiseerd om weggebruikers de kans te geven rechtstreeks knelpunten, mankementen en abnormale of gevaarlijke toestanden te melden. Deze applicatie voorziet de mogelijkheid om vooral tekortkomingen op Autosnelwegen, Gewestwegen,

Ringwegen en Fietspaden beheerd door Vlaamse Overheid op te volgen en om situaties waarbij dringende tussenkomst van de wegbeheerder vereist is aan te pakken. Het aanbieden aan de weggebruiker van dergelijke applicatie was een eerste stap naar het creëren van een centraal registratie- en opvolgingssysteem voor meldingen. Sinds de opstart van het Meldpunt Wegen op 14 mei 2009 stond het aantal ontvangen meldingen, alleen al in het Meldpunt, op 5 november 2012 op 13.123.

Het Meldpunt Wegen werd in 2012 volledig vernieuwd. De aangepaste lay-out, met o.a. informatieve pop-ups, de uitbreiding van de keuzemogelijkheden (de terminologie en duidelijkheid), het plaatsen van FAQ's en mogelijkheid tot plaatsen van foto's), bieden de burger een zeer gebruiksvriendelijke applicatie.

Ook voor de interne behandeling van de meldingen vonden er heel wat verbeteringen plaats. Er werd in de loop van 2012 één uniform registratie- en opvolgingssysteem opgebouwd voor alle gebruikers, zowel voor de klachtencoördinatoren/behandelaars in de directiesecretariaten als voor de behandelaars in de districten.

1. Het Meldpunt Wegen werd uitgebreid met een registratie- en opvolgingstool voor intern gebruik en niet meer enkel als ontvangende applicatie voor de meldingen van weggebruikers: er zijn nu ook invoermogelijkheden voor de secretariaten van de AWV afdelingen;
2. Het Schadeprogramma (modules 7 en 8) voor de districten werd uitgebreid met de knelpunten uit het Meldpunt Wegen;

Het gebruik van de vernieuwde applicaties resulteert in een degelijke en efficiënte klachten- en meldingenregistratie bij AWV.

Afdelingen AWV met klachtenregistratie in 2012

1. Afdeling Wegen en Verkeer Antwerpen

1.1. Cijfergegevens

		Aantal
Totaal aantal klachten:		13
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	12
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	22.23

Totaal aantal onontvankelijke klachten:		2
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	0
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	1
	Kennelijk ongegrond:	0
	Geen belang:	0
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	1
	Geen Vlaamse overheid:	0
	Interne personeelsaangelegenheden:	0

Totaal aantal ontvankelijke klachten:		11
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	9
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	2

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	11
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Vereenvoudigde lijst		
	Aantal	
Andere:	11	
Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	mail:	13
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	12

1.2. Inhoud van de klachten

Per inhoudelijke categorie; de ombudsnorm van de klacht

Oorzaak	Ombudsnormen	Aantal
Andere	Andere	1
Fietspaden	Andere	2
Horizontale signalisatie	Andere	1
Kruispunten	Andere	2
Milieubeheer	Andere	2
Netheid	Andere	1
Onbemande camera's	Andere	1
Openbare verlichting	Andere	2
Toestand van de wegen	Andere	1

1.3. Bespreking van het klachtenbeeld in 2012

Voor dit registratiejaar, kan op basis van de bestaande gegevensbestanden opgemaakt worden dat veel klachten gebeurden onder e-mailvorm.

1 van de 13 klachten is rechtstreeks binnengekomen via de burger.

Het aantal klachten zijn drastisch verminderd tegen 2011.

Er zijn 9 gegronde klachten, 2 deels gegrond en 2 ongegrond. Alle dossiers zijn opgelost,

Als ombudsnorm kan gesteld dat het merendeel valt onder de noemer "andere".

6 klachten werden binnen de 20 dagen beantwoord, 6 klagers kregen binnen de 45 dagen een antwoord en 1 dossier binnen de 90 dagen.

1.4. Evaluatie van het klachtenbeeld in 2012

In vergelijking met 2011 is er geen ruime toename van de geregistreerde klachten, namelijk van 23 in 2008, 21 klachten in 2009 naar 37 klachten in 2010 naar 38 klachten in 2011 en 13 in 2012.

Het efficiënt registratie- en opvolgingsbeleid van eerstelijnsmeldingen binnen de afdeling, de preventieve controles, het alert en deskundig ingrijpen bij het vaststellen van schade om ergste

hinder te voorkomen, draagt ertoe bij dat klachten in hun ware betekenis van het woord eerder gering blijven.

1.5. Concrete realisaties en voorstellen per klacht

Klachtebbende: xxxx
Wegnummer: R11
Plaats: Wilrijk
Oorzaak: Openbare verlichting
Sub-oorzaak: verlichting is stuk
Omschrijving: Frans Van Dunlaan - straatverlichting defect.
Realisatie: R11-Straatverlichting defect: Doordat de aannemer een kabelfout wou
(oplossing) herstellen en dit een kortsluiting veroorzaakte zijn er verschillende lampen defect. Deze lampen zullen zo vlug mogelijk hersteld worden in het kader van onderhoud.
Voorstel: Geen voorstel voorhanden.

2

Klachtebbende: xxxx
Wegnummer:
Plaats: Antwerpen
Oorzaak: Fietspaden
Sub-oorzaak: staat van het fietspad
Omschrijving: Antwerpen: slechte staat van de fietspaden
Realisatie: Doorgegeven welke stappen persoon xxxx moet ondernemen indien er een
(oplossing) schadegeval zou zijn.
Voorstel: Geen

3

Klachtebbende: xxxx
Wegnummer: N105
Plaats: Sint-Katelijne-Waver
Oorzaak: Kruispunten
Sub-oorzaak: gevaarlijke toestand
Omschrijving: Gevaarlijke verkeerssituatie op het kruispunt Heisbroekweg en Mussepi in Sint Katelijne Waver voor de fietsers
Realisatie: Voorstel op pcv voor haaiantanden naar achter te plaatsen
(oplossing)
Voorstel: De situatie vlugger bekijken.

4

Klachtebbende: xxxx
Wegnummer: N140
Plaats: Gierle
Oorzaak: Toestand van de wegen
Sub-oorzaak: staat van de rijweg
Omschrijving: N140-Kloosterstraat - slechte staat van het wegdek.

Realisatie: Opgenomen in het kader van onderhoud op het einde van dit jaar.
(oplossing)
Voorstel: Vlagger in het onderhoud voorzien.

5

Klachtebbende: xxxx

Wegnummer:

Plaats: Wommelgem

Oorzaak: Onbemande camera's

Sub-oorzaak: Onbemande camera's

Omschrijving: Wommelgem-Autolei thv rondpunt- verzoek tot plaatsen van flitspalen

Realisatie: Geen, moet eerst via de politie en gemeente aangevraagd worden.
(oplossing)

Voorstel: Geen.

6

Klachtebbende: xxxx

Wegnummer:

Plaats: Mechelen

Oorzaak: Andere

Sub-oorzaak: andere

Omschrijving: Verzoeker heeft schade geleden aan woning door werken van de gemeente en de Vlaamse Overheid. Hij heeft deze rechtszaak gewonnen. De gemeente heeft reeds zijn deel betaald maar de Vlaamse Overheid nog niet.

Realisatie: In navolging van de gerechtelijke uitspraak betreffende de zaak xxxx heeft de afdeling het gehele betalingsbundel op 5 augustus 2011 ter vereffening overgemaakt. Hierbij viel een deel ten laste van MOW. Het andere gedeelte, zou voorgelegd en betaald worden door het Vlaams Fonds voor de Lastendelging (VFLD). Wegens het uitblijven van een beslissing hieromtrent en een effectieve betaling van dit deel, heeft de afdeling begin maart 2012 contact opgenomen met het kabinet van Financiën en Begroting. Op 5 maart 2012 heeft de afdeling, via mail, bericht gekregen dat dit deel niet voor rekening van het VFLD kon worden genomen. Medio maart heeft onze afdeling bij Afdeling Boekhouding en Begroting (ABB) de verschuldigde verwijlinteressen laten berekenen en bij de eigen stafdienst vastlegging van de nog verschuldigde som gevraagd. Aangezien het Vlaamse Gewest, tussen het moment van aanvraag vastlegging en de effectieve betaling, een bevel tot betaling van de gerechtsdeurwaarder ontvangen heeft op 3 mei 2012, diende de vastlegging herzien te worden en op een andere begunstigde gebracht te worden, zijnde de gerechtsdeurwaarder in plaats van het advocatenkantoor. Op 9 mei 2012 is de effectieve betaling uitgevoerd, op rekening van de gerechtsdeurwaarders.

Voorstel: Voorstel: Vlagger tot effectieve betaling uit te voeren.

7

Klachtebbende: xxxx

Wegnummer: R6

Plaats: Lier

Oorzaak: Kruispunten
Sub-oorzaak: werking verkeerslichten
Omschrijving: Aan de verkeerslichten op de Liersesteenweg is het groen licht om rechts af te draaien terug uitgeschakeld met als gevolg terug lange file.
Realisatie: Is bekeken voor de veiligste methode voor de fietsers om over te steken.
(oplossing)
Voorstel: Geen

8

Klachtebbende: xxxx
Wegnummer: N15a
Plaats: Mechelen
Oorzaak: Horizontale signalisatie
Sub-oorzaak: wegmarkeringen
Omschrijving: Mechelen: onduidelijke wegmarkeringen voor uitrit van garage op de Putsesteenweg.
Realisatie: Er zal ter hoogte van de inritten een teken E3 (verboden stilstaan en
(oplossing) parkeren) op het wegdek geschilderd worden.
Voorstel: Vlugger een oplossing bieden.

9

Klachtebbende: xxxx
Wegnummer: R10
Plaats: Antwerpen
Oorzaak: Nethed
Sub-oorzaak: Zwerfvuil - sluikestorten
Omschrijving: R10 - Noordersingel en kruispunt slachthuislaan is er rommel achtergebleven (verkeersbord e.d.) + staan er twee verpakte verlichtingspalen.
Realisatie: Er zijn eerst de nodige studies gedaan omdat er belangrijke nutsleidingen
(oplossing) liggen. Na het bouwverlof wordt er verder gewerkt. Is afgewerkt.
Voorstel: Geen

10

Klachtebbende: xxxx
Wegnummer: N14
Plaats: Meerle
Oorzaak: Fietspaden
Sub-oorzaak: andere
Omschrijving: Meerle: Schade aan taxushaag door strooien van fietspad in 2010/2011. Onze diensten hebben gewacht zodat de haag misschien terug zou herstellen, maar dat is tot op heden nog altijd niet gebeurd.
Realisatie: Na onderzoek en na advies van de afdeling Juridische Dienstverlening is
(oplossing) gebleken dat geen tussenkomst in dit dossier kan verleend worden. Zulks werd reeds uitvoering en geargumenteed gecommuniceerd aan betrokkene, waarvan kopie als bijlage. Er worden geen nieuwe elementen aan het dossier toegevoegd die onze zienswijze kunnen wijzigen. Wij beschouwen dit dossier nog steeds als afgehandeld.

Voorstel: Geen

11

Klachtebbende: xxxx

Wegnummer: R1

Plaats: Antwerpen

Oorzaak: Milieubeheer

Sub-oorzaak: geluidshinder

Omschrijving: R1: Geluidshinder - vraag voor geluidsschermen

Realisatie:
(oplossing) er zullen metingen gedaan worden.

Voorstel: Geen

12

Klachtebbende: xxxx

Wegnummer: N114

Plaats: Ekeren

Oorzaak: Milieubeheer

Sub-oorzaak: trillingshinder

Omschrijving: N114 (Leugenberg) met Klein Heiken heraangelegd. Er is echter een sleuf in het wegdek gemaakt. Deze is nooit fatsoenlijk geasfalteerd. Lawaaihinder.

Realisatie:
(oplossing) Geen

Voorstel: Vlagger herstellen.

13

Klachtebbende: xxxx

Wegnummer: N174

Plaats: Laakdal

Oorzaak: Openbare verlichting

Sub-oorzaak: andere

Omschrijving: N174-Laakdal Lichtpollutie in tuin door verlichtingspaal op kruispunt Hezemeer en Nieuwebaan.

Realisatie:
(oplossing) De verlichtingsarmatuur in kwestie is reeds zoveel mogelijk gedraaid.

Voorstel: Geen, men kan geen verdere acties doen dit naar de veiligheid van de weggebruikers toe.

2. Afdeling Wegen en Verkeer Limburg

2.1. 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:	31.8

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

Aantal ontvankelijke klachten:		5
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	5
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	5
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	3

Aantal klachten volgens de drager	brief:	1
	mail:	4
Aantal klachten volgens het	rechtstreeks van burger:	5

2.2. Inhoud van de klachten

Per inhoudelijke categorie; de ombudsnorm van de klacht

Oorzaak	Ombudsnormen	Aantal
Milieubeheer	Te lange behandeltermijn	1
Netheid	Andere	1
Openbare verlichting	Te lange behandeltermijn	1
Toestand van de wegen	Andere	1
Verkeersgebeuren	Andere	1

2.3. Bespreking van het klachtenbeeld in 2012

Het aantal klachten in 2012 is terug gedaald t.o.v. vorig jaar. Dit kan het gevolg zijn van het feit dat er minder aan de Ombudsdienst werd gemeld. Er werden dit jaar ook geen mediacampagnes gelanceerd, wat meestal een toestroom van klachten meebrengt. De klachten waren afgelopen jaar zeer divers. Men kan niet spreken van een uitschieter omdat de opgegeven oorzaken verschillend zijn.

2.4. Evaluatie van het klachtenbeeld in 2012

Het efficiënt registratie- en opvolgingsbeleid van meldingen binnen de afdeling, de preventieve controles, het alert en deskundig ingrijpen bij het vaststellen van schade om ergere hinder te voorkomen, draagt ertoe bij dat klachten in de ware betekenis van het woord eerder gering blijven.

Er wordt constant gewerkt en acties ondernomen voor een goede organisatie van de dienstverlening, en om deze dan ook kwalitatief te verbeteren.

2.5. Concrete realisaties

1

Klachtebende: xxxx

Wegnummer: E313

Plaats: Lummen

Oorzaak: Milieubeheer

Sub-oorzaak: geluidshinder

Omschrijving: Lummen - E313 - vraag naar geluidsmuur door enorme lawaaihinder

Realisatie: De vraag voor geluidsschermen langs de E313 te Lummen werd door de (oplossing) afdeling Wegen Limburg onderzocht. Aansluitend op de werken van de herinrichting van de verkeerswisselaar E313/E314 te Lummen worden er op verschillende locaties geluidsschermen voorzien. Zo zullen er ook langs de E313 geluidsschermen geplaatst worden ter hoogte van de kruising met de Genenbosstraat-Helvetiastraat en dit in beide richtingen. De Bosheidestraat zal dus mee afgeschermd worden van het geluid afkomstig van de E313.

Voorstel: Er zal in de toekomst meer rekening gehouden worden met geluidshinder

Klachthebbende: xxxx
Wegnummer: N2
Plaats: Hasselt
Oorzaak: Verkeersgebeuren
Sub-oorzaak: andere
Omschrijving: Hasselt - N2 - Kievitsstraat -Vraag om in te grijpen - Gevaarlijke verkeerssituatie (zwakke weggebruikers) (Stad wil niet ingrijpen volgens melder)
Realisatie: (oplossing) Wegen en Verkeer Limburg is bevoegd voor de gewest- en autosnelwegen op haar grondgebied. Dientengevolge is de Kievitstraat een bevoegdheid van de Stad Hasselt. Deze melding werd overgemaakt aan bevoegde diensten van de Stad Hasselt.
Voorstel: /

3

Klachthebbende: xxxx
Wegnummer: N73
Plaats: Kinrooi
Oorzaak: Toestand van de wegen
Sub-oorzaak: staat van de rijweg
Omschrijving: Kinrooi - N73 - Breeërsteenwzeg - Frustraties door geluids- en trillingshinder slecht wegdek
Realisatie: (oplossing) Na de administratieve afhandeling van het dossier, is de uitvoering van de werken nog in 2012 voorzien
Voorstel: Bij acute klachten wordt getracht snel en adequaat op te treden door de afdeling Wegen en Verkeer Limburg. Hiervoor worden de nodige afspraken gemaakt tijdens de staf- en/of werkvergaderingen.

4

Klachthebbende: xxxx
Wegnummer: N80
Plaats: Hasselt
Oorzaak: Netheid
Sub-oorzaak: andere
Omschrijving: Hasselt - N80 - Toestand van de kruispunten, onderhoud onkruid
Realisatie: (oplossing) Stad Hasselt is verantwoordelijk voor het uitvoeren van het groenonderhoud, veegwerk en reinigen van slokkers op de N80 voor het grondgebied Hasselt. Het district Sint-Truiden is verantwoordelijk voor het uitvoeren van het groenonderhoud, veegwerk en reinigen van slokkers op N80 voor het grondgebied Alken en Sint-Truiden. Deze klacht zal doorgegeven worden aan zowel stad Hasselt als aan district Sint-Truiden
Voorstel: Bij acute problemen wordt getracht snel en adequaat op te treden door de afdeling Wegen en Verkeer Limburg. Hiervoor worden de nodige afspraken gemaakt tijdens de staf- en/of werkvergaderingen.

5

Klachthebbende: xxxx

Wegnummer: N79
Plaats: Riemst
Oorzaak: Openbare verlichting
Sub-oorzaak: verlichting is stuk
Omschrijving: Riemst - N79 - Tongersesteenweg - 2 x defecte verlichting
Realisatie:
(oplossing) De aannemer belast met dit onderhoud heeft inmiddels via een opdracht onder het nummer O1224421 alle defecte lichtpunten hersteld op datum van 29/11 - 30/11/2012.
Voorstel: /

3. Afdeling Wegen en Verkeer Oost-Vlaanderen

3.1. Cijfergegevens

		Aantal
Totaal aantal klachten:		9
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	8
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	29.22

Aantal onontvankelijke klachten:	0
---	---

Aantal ontvankelijke klachten:		9
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	6
	ongegrond:	0

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	9
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	3
Andere:	4

Aantal klachten volgens de drager	brief:	3
	mail:	6
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	5
	via Vlaamse ombudsdienst:	4

3.2. Inhoud van de klachten

Per inhoudelijke categorie; de ombudsnorm van de klacht

Oorzaak	Ombudsnormen	Aantal
Communicatie	Andere	1
Afvoerstelsel	Andere	1
Milieubeheer	Andere	1
Nevenbedrijven	Andere	1
Toestand van de wegen	Onheuse bejegening	2
Vergunningen en adviezen	Niet-correcte beslissing	1
Verkeersinrichting	Onheuse bejegening	1
Wegeniswerken	Niet-correcte beslissing	1

3.3. Bespreking van het klachtenbeeld in 2012

Het aantal klachten in 2012 is terug gedaald t.o.v. vorig jaar (9 in 2012 tegenover 25 in 2011). Dit kan het gevolg zijn van het feit dat er minder aan de Ombudsdienst werd gemeld. Er werden dit jaar ook geen mediacampagnes gelanceerd, wat meestal een toestroom van klachten meebrengt. De klachten waren afgelopen jaar zeer divers. Men kan niet spreken van een uitschieter omdat de opgegeven oorzaken op 2 na verschillend zijn.

3.4. Evaluatie van het klachtenbeeld in 2012

Omdat er maar 9 klachten geregistreerd werden en zoal hierboven aangehaald is het correcter om het totaalbeeld van de klachten en de meldingen te analyseren.

Elk jaar is het klachten- en meldingenbeeld in grote lijnen hetzelfde. Wanneer er een duidelijke verschuiving is, is dit te wijten aan externe factoren.

Ook afgelopen jaar werd de inhaalbeweging van de onderhoudswerken verdergezet met als gevolg dat er vaak op verschillende plaatsen grote werken in uitvoering waren. Dit jaar heeft dit ook tot heel wat reacties van de weggebruiker geleid. De piek van de klachten situeert zich dan ook in die periodes en gaan over wegenwerken en lawaaihinder (milieubeheer).

3.5. Concrete realisaties

1

Klachtebende: xxxx

Wegnummer: zijweg N70

Plaats: Bazel

Oorzaak: Afvoerstelsel

Sub-oorzaak: waterstagnatie in grachten
Omschrijving: Wateroverlast en gracht in Heirstraat.
Realisatie: Betrokkene wordt in kennis gesteld dat er een aannemer aangesteld is om de
(oplossing) baangrachten te ruimen. Dit kan pas starten op 19 maart omdat er zo weinig
mogelijk verkeershinder mag zijn en wij een langere periode van goed weer
afgewacht hebben.
Voorstel: NVT

2

Klachthebbende: xxxx
Wegnummer: N70
Plaats: Haasdonk
Oorzaak: Toestand van de wegen
Sub-oorzaak: staat van de rijweg
Omschrijving: Erbarmelijke toestand van het wegdek. Zijweg van N70
Realisatie: Zoals de klager meldt, betreft het een zijweg van de N70, die enkel voor
(oplossing) lokaal verkeer toegankelijk is. Aangezien wegen met een lokaal karakter
normaal beheerd worden door de gemeente, lijkt het ons aangewezen om de
bevoegdheid van de weg over te dragen naar de gemeente Beveren. Er werd
hierover contact genomen met het gemeentebestuur en de onderhandelingen
zijn lopende. Afhankelijk van het verloop van de onderhandelingen zal ofwel
door de gemeente ofwel door de Vlaamse overheid de weg weer in goede
staat gebracht worden.
Voorstel: n.v.t.

3

Klachthebbende: xxxx
Wegnummer: E40
Plaats: Wetteren
Oorzaak: Nevenbedrijven
Sub-oorzaak: andere
Omschrijving: Sluipverkeer Oude Heerbaan/Volkershov tankstation E40 Wetteren
Realisatie: Betrokkene werd op de hoogte gebracht van de vooropgestelde planning van
(oplossing) de werken en de timing daarrond.
Voorstel: n.v.t.

4

Klachthebbende: xxxx
Wegnummer:
Plaats: Dendermonde
Oorzaak: Vergunningen en adviezen
Sub-oorzaak: bouwvergunning
Omschrijving: Mevr. xxxx kreeg toestemming van de stad Dendermonde om poort te
plaatsen, doch er werd geen toestemming gevraagd aan het Vlaams Gewest
door de stad Dendermonde.
Realisatie: WOV heeft onderzoek ingesteld en mevr. xxxx op de hoogte gebracht van
(oplossing) het resultaat. De afdeling heeft in kader van de bouwvergunningsprocedure
negatief advies uitgebracht t.a.v. de dienst Stedenbouw van de stad

Dendermonde, aangezien op het plan een gesloten hek ter hoogte van de rooilijn werd ingepland.

Voorstel: n.v.t.

5

Klachtebbende: xxxx

Wegnummer: N485

Plaats: Haasdonk

Oorzaak: Communicatie

Sub-oorzaak: informatieverstrekking

Omschrijving: Vraag om info. Voorziene plaatsing gascabine thv woning verzoeker. Kunnen wij als AWV die eigenaar is van terrein waar gascabine komt ons standpunt toelichten?

Realisatie:
(oplossing) Onderzoek werd ingesteld met als resultaat dat er vanwege AWV geen bezwaar was tegen de voorgestelde inplanting. Betrokkene werd hierover ingelicht.

Voorstel: n.v.t.

6

Klachtebbende: xxxx

Wegnummer: E17

Plaats: Temse

Oorzaak: Milieubeheer

Sub-oorzaak: geluidshinder

Omschrijving: Geluidsoverlast van de E17 op het grondgebied Temse Velle

Realisatie:
(oplossing) Betrokkene werd uitvoerig geïnformeerd.

Voorstel: n.v.t.

7

Klachtebbende: xxxx

Wegnummer:

Plaats: Sint-Niklaas

Oorzaak: Toestand van de wegen

Sub-oorzaak: staat van de rijweg

Omschrijving: Schade toegang oprit door werken uitgevoerd aan het fietspad.

Realisatie:
(oplossing) Aangezien er echter langsheen de N70 diverse klachten zijn met betrekking tot de toegangen, is er binnen het district Sint-Niklaas een onderzoek gestart op welke wijze een definitieve oplossing kan geboden worden die voor beide partijen aanvaardbaar is. Teneinde tegemoet te komen aan het feit dat de oorzaak van de slechte oprit gedeeltelijk ligt aan de uitgevoerde werken in 2007 werd opdracht gegeven om de putten voorlopig te vullen.

Voorstel: n.v.t.

8

Klachtebbende: xxxx

Wegnummer: R4

Plaats: Destelbergen
Oorzaak: Wegeniswerken
Sub-oorzaak: in uitvoering
Omschrijving: Betrokkene klaagt aan dat er tijdens volle spits onderhoudswerken aan de markeringen werden gedaan op de R4 Ring rond Gent thv Destelbergen.
Realisatie: De aannemer die de werken uitvoerde, was in overtreding. Hij heeft de werktijden, opgenomen in zijn vergunning, niet gerespecteerd. Deze overtreding werd dezelfde morgen door de wegentoezichter vastgesteld. In (oplossing) zijn opdracht werden de werken gestaakt en de aannemer van de weg gehaald. Vervolgens werd de aannemer in gebreke gesteld. Indien zijn verweerschrift niet aanvaard wordt, zal de voorzien in het bestek boete toegepast worden.
Voorstel: Regelmatige inspecties, uitgevoerd door de afdeling, zodat de onnodige hinder tijdens de uitvoering van wegeniswerken tot een minimum beperkt wordt.

9

Klachthebbende: xxxx
Wegnummer: N450-N70
Plaats: Beveren
Oorzaak: Verkeersinrichting
Sub-oorzaak: andere
Omschrijving: Klacht over de gevaarlijke toestand voor de fietsers meer bepaald door de slechte toestand van de wegen. De klacht handelt eigenlijk over de ganse gemeente Beveren. De N70 en de N450 worden aangehaald.
Realisatie: Het Agentschap Wegen en Verkeer heeft samen met de burgemeester en de (oplossing) fietsersbond een plaatsbezoek gebracht aan de doortocht te Melsele. Tijdens dit overleg werden voor verschillende locaties langs de N70 te Melsele de mogelijke verbeteringen besproken. Een aantal ingrepen ter verbetering van het comfort van de fietser zullen langs het tracé in de komende maanden worden uitgevoerd.
Voorstel: n.v.t.

4. Afdeling Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant

4.1. Cijfergegevens

		Aantal
Totaal aantal klachten:		22
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	9
	meer dan 45 dagen:	11
	gemiddelde:	48.95

Aantal onontvankelijke klachten:		2
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	0
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	0
	Geen belang:	0
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	0
	Geen Vlaamse overheid:	2
	Interne personeelsaangelegenheden:	0

Aantal ontvankelijke klachten:		20
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	16
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	4

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	16
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	2

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	4
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Andere:	12

Aantal klachten volgens de drager	brief:	4
	mail:	18
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	8
	via Vlaamse ombudsdienst:	13
	via georganiseerd middenveld:	1

4.2. Inhoud van de klachten

Per inhoudelijke categorie; de ombudsnorm van de klacht

Oorzaak	Ombudsnormen	Aantal
Afvoerstelsel	Niet-correcte beslissing	1
Andere	Te lange behandeltermijn	2
Conflicten auto en zwakke weggebruiker	Andere	1
Fietspaden	Andere	2
Kruispunten	Andere	1
Milieubeheer	Andere	4
Openbare verlichting	Te lange behandeltermijn	1
Parkeren	Andere	1
Toestand van de wegen	Te lange behandeltermijn	2
	Andere	1
Vergunningen en adviezen	Andere	1
Verkeersgebeuren	Andere	1
Wegeniswerken	Te lange behandeltermijn	1
	Andere	1

4.3. Bespreking van het klachtenbeeld in 2012

Voor het registratiejaar 2012 werden 22 klachten ontvangen.

Het aantal klachten is dus quasi hetzelfde gebleven als in 2011.

Op basis van de bestaande gegevensbestanden kan opgemaakt worden dat het merendeel van de klachten gebeurden per mail (18) of per brief (4).

8 klachten kwamen rechtstreeks van de burger, 13 via de Vlaamse Ombudsdienst en 1 via een georganiseerd middenveld.

Totaal aantal klachten: 22 waarvan 16 gegrond, 2 deels gegrond en 4 ongegrond.

De meeste klachten vielen onder de noemen Milieubeheer (Trillingshinder) (4). Toch valt op te merken dat de ombudsnorm van de klachten zeer divers was en er geen uitschieters waren waar te nemen.

Van de in totaal 18 (deels) gegronde klachten zijn er 16 klachten reeds opgelost en nog 2 in behandeling in afwachting van uitvoering of aanrijking van oplossing.

Als ombudsnorm kan gesteld dat het merendeel (11) van de (deels) gegronde valt onder de noemer "andere" vallen.

4.4. Evaluatie van het klachtenbeeld in 2012

In vergelijking met 2011 is het aantal geregistreerde klachten in 2012 quasi hetzelfde gebleven. (23 in 2011). De gegronde klachten per inhoudelijke categorie zijn zeer divers van aard.

4.5. Concrete realisaties

1

Klachthebbende: xxxx

Wegnummer: E314

Plaats: Leuven/Holbeek/Rotselaar/Aarschot

Oorzaak: Andere

Sub-oorzaak: andere

Omschrijving: Schade aan voertuig door slechte staat van de weg.
- Schade: 2 beschadigde banden (rechterkant)
- Plaats: E314 richting Lummen kmp 86.600 tot 68.200
- datum schadegeval: 27/03/2011
- bedrag factuur: □855,13

Uitblijven van beslissing en eventuele terugbetaling schade.

Realisatie: De Juridische Diest heeft beslist geen tussenkomst te overwegen omdat er (oplossing) onvoldoende zekere elementen zijn om uitsluitel te geven over de precieze oorzaak en omstandigheden van het schadegeval: tijdstip, locatie, toestand van de weg, staat van het voertuig....

Voorstel: n.v.t.

2

Klachthebbende: xxxx

Wegnummer: N2

Plaats: Tielt-Winge

Oorzaak: Toestand van de wegen

Sub-oorzaak: staat van de rijweg

Omschrijving: - 02/07/2010: schade aan voorruit door verhoogd wegdek.
- 01/2011: expert komt langs en de nodige documenten worden aan onze

dienst overgemaakt.

- 06/05/2011: verzekeringsagent van de betrokkene bezorgd een kopie van de pv

- eind februari 2012: betrokkene heeft nog steeds geen antwoord of betaling ontvangen

Realisatie:
(oplossing) Gelet op het feit dat het Vlaamse Gewest in gebreke werd gesteld door uw verzekeraar, Allianz, werd het standpunt van het Vlaamse Gewest aan de verzekeraar overgemaakt. Voor de goede gang van zaken werd in elk geval nogmaals een afschrift van de gevoerde briefwisseling overgemaakt aan de betrokkene. De juridische dienst kan niet anders dan nogmaals hetzelfde standpunt bevestigen. Bij gebrek aan objectieve vaststellingen kan in dit dossier geen tegemoetkoming worden verleend.

Voorstel: Bij gebrek aan objectieve vaststellingen kan in dit dossier geen tegemoetkoming worden verleend. Om klachten als deze in de toekomst te vermijden worden de doorlooptijden gecontroleerd van schadeaanfite dossiers. Toestand februari 2012 De gemiddelden per district: District 211: 12 dagen District 212: 18 dagen District 213: 19 dagen District 214: 14 dagen Het lijkt me nog niet dramatisch, maar een kengetal zal worden bijhouden, zodat we elke maand weten of er nog dossiers open staan die al langer dan 30 dagen niet beantwoord zijn. Het komt toe aan een schadelijder om het vaste bewijs te leveren van de feiten die hij aanvoert. Echter indien de nodige bewijsstukken ontbreken bij een schadeaanfite, werd door de KC van WVB voorgesteld om de ontbrekende stukken onmiddellijk op te vragen aan de schadelijder en hiermee niet nodeloos lang te wachten. Door de doorlooptijden van de schadeaanfite dossiers te controleren, zoals hierboven aangehaald, kunnen op die manier de suggesties, voorgesteld door de KC van WVB (onmiddellijk, bij ontvangst het dossier op zijn volledigheid controleren en indien nodig bijkomende documenten ter staving van de schadeaanfite, zoals PV van de politie, prijsofferte van de geleden schade op te vragen bij de betrokkene) en de schadeaanfites ook op te volgen, zodat we weten dat dossiers onmiddellijk op volledigheid gecontroleerd worden.

3

Klachthebbende: xxxx

Wegnummer: N2

Plaats: Diest

Oorzaak: Parkeren

Sub-oorzaak: parkeeroverlast

Omschrijving: Bewoners van de Halensebaan te Diest ondervinden hinder van parkerende vrachtwagens die hun trailers komen aan en afkoppelen en eveneens het wegdek besmeuren met hun lekkende dieseltanks. Vraag is om hier parkeerverbod voor vrachtwagens te voorzien.

Realisatie:
(oplossing) De betreffende wegtoezichter deed een inspectie ter plaatse en stelde vast dat in de zone waar de betrokkene het over heeft, kan geparkeerd worden. Voor het fout parkeren, de overlast en de vervuiling wordt verwezen naar de lokale politie of de gemeentelijke milieudienst.

Voorstel: Nihil

4

Klachthebbende: xxxx

Wegnummer: N21
Plaats: Haacht
Oorzaak: Verkeersgebeuren
Sub-oorzaak: andere
Omschrijving: Betrokkene klaagt de leefomstandigheden aan in de Zoellaan te Haacht: trillingen, stof en geluidsproblemen door het zwaar en uiterst drukke verkeer
Realisatie: Betrokkene klaagt de leefomstandigheden aan in de Zoellaan Wegnummer: (oplossing) N21 te Haacht: trillingen, stof en geluidsproblemen door het zwaar en uiterst drukke verkeer Stad / Gemeente: Haacht De Zoellaan te Haacht is een gemeenteweg. Dit in tegenstelling tot de N21 (Stationsstraat) die in het bericht eveneens vermeldt werd door de betrokkene. Aangezien betrokkene in de Zoellaan woont, en deze niet tot de bevoegdheid WVB behoort, werd dhr. xxxx verzocht zich te richten tot het gemeentebestuur van Haacht
Voorstel: Hier zijn geen concrete voorstellen te doen.

5

Klachthebbende: xxxx
Wegnummer: N272
Plaats: Tollermbeek
Oorzaak: Milieubeheer
Sub-oorzaak: trillingshinder
Omschrijving: Dossier : voorheen : VT/SM/GAL/N272/4114 sedert 2010.
Hinder door verkeersdrempel: De verkeersdrempel werd destijds uitgevlakt maar heden klaagt de betrokken erover dat dit geen gunstig resultaat heeft en vraagt nogmaals de drempel weg te halen.
21/06/2012: Er werd aan de betrokkene medegedeeld dat om het volledig wegwerken van de verkeersdrempel er ingrijpendere maatregelen nodig zijn zoals de volledige herinrichting van de wegenis en voetpad, wat op langere termijn gepland wordt samen met de aanleg van fietspaden langs de N 272. De aanstelling van een studiebureau die hiervoor een ontwerp moet maken was voorzien in 2011.
27/03/2012: brief van de betrokkene met vraag naar stand van zaken. De verkeersremmer werd reeds 2x hersteld zonder het gewenste resultaat.
Realisatie: - de verharding vertoont geen gebreken op uitzondering van de (oplossing) verkeersdrempel die reeds voor het grootste deel werd uitgevlakt om de hinder te verkleinen. - de klachten over de overdreven snelheid werden doorgegeven aan de lokale politie die hiermee reeds rekening houdt bij de controles. Volgens het opgemaakt plan van aanpak is de problematiek welbekend bij deze politiezone en staat op prioriteit nr. 1.
Voorstel: - De aanstelling van een studiebureau wordt voorzien voor 2012. Dit bureau moet een ontwerp opmaken over de volledige herinrichting van de wegenis en voetpad, wat op langere termijn gepland wordt samen met de aanleg van fietspaden langs de N272. Bij de opmaak van dit ontwerp zal het voorzien van een infrastructurele maatregel voor de overdreven snelheid, zoals een poorteffect, worden meegenomen.

6

Klachthebbende: xxxx
Wegnummer: N9

Plaats: Affligem
Oorzaak: Fietspaden
Sub-oorzaak: boordstenen
Omschrijving: N9-(Brusselbaan, 2) te Affligem.
1. Bij heraanleg van de N9 blijken er op heel wat plaatsen verhoogde boordstenen geplaatst.
Deze zorgen voor 2 problemen:
- het parkeren van auto's wordt er sterk verhinderd en soms onmogelijk gemaakt
- fietsers die links afbuigen moeten vaak 2 keer de hoge boordstenen dwarsen
2. Ondertussen wordt er op heel wat andere plaatsen van de N9 wel gewerkt met schuine boordstenen. Parkerende auto's en fietsers ondervinden daar dus geen hinder.
- aan de verzoeker is gezegd dat hij zijn parkeerplaatsen anders moet aanleggen, wat moeilijk is voor de verzoeker, zo niet onmogelijk zeker niet op kortere termijn. De verzoeker vreest daarom een aanzienlijke omzet in zijn bloemenzaak. Dergelijke zaak moet het hebben van parkeerfaciliteiten.
Vraag: onderzoek van beide aspecten.

Realisatie: (oplossing) De afdeling zal contact opnemen met de betrokkene om afspraken te maken betreffende de regularisatie-aanvraag voor de aangelegde parkeerplaatsen. In functie daarvan zal nagezien worden of er bijkomende boordstenen moeten verlaagd worden, in kader van de dienstorder MOW/AWV/2011/15. De boordstenen werden verlaagd in de week van 18 oktober 2012.

Voorstel: Bij de opmaak van ontwerpplannen van investeringswerken rekening houden met de toegangen en veiligheid thv handelszaken.

7

Klachtebbende: xxxx
Wegnummer: N253
Plaats: Huldenberg
Oorzaak: Milieubeheer
Sub-oorzaak: trillingshinder
Omschrijving: Betreft :Ernstig probleem in de asfaltering van de N253 in de Léon Kriegelstraat.
Sinds het opbreken van een stuk straat door INFRA (riobra) (over de ganse breedte van de rijweg om rioleringswerken aan de nieuwe woning uit te voeren) en de slechte herstelling van de asfalt erna, ondervinden zowel de eigenaar als de buurtbewoners ernstige geluids- en trillingshinder telkens er zwaar verkeer en zware personenwagens over het herstelde stuk rijden. Het dak kraakt, bedden en deuren daveren en de eigenaars vrezen voor scheuren en barsten in de rest van hun huis.

Realisatie: (oplossing) Het wegendistrict had de melding reeds onderzocht na een eerste melding van omwonenden. - Overleg ter plaatse op 21 mei 2012 met het wegendistrict, Riobra en de melder. - Ter plaatse werd afgesproken dat Riobra een nieuwe wegdekherstelling zal uitvoeren op het vak richting Overijse. De toplaag zal hier afgefreest worden over dezelfde breedte als de rijrichting Leuven. De herstelling zal uitgevoerd worden voor het bouwverlof van 2012. - onze afdeling heeft zelf nog de volledige toplaag vervangen over langere afstand nadat de bewoners nog niet tevreden waren over de herstelling van Riobra.

Voorstel: - Aquafin, Riobra en de gemeente er op gewezen adviesaanvragen beter op te volgen en uitvoering correcter op te volgen.

8

Klachtebbende: xxxx

Wegnummer: N285

Plaats: Halle

Oorzaak: Afvoerstelsel

Sub-oorzaak: verstopte buizen

Omschrijving: Edingensesteenweg - verstopte openbare riool.
Vorige klacht hieromtrent dateert van 28/10/2011. Vorig dossier nr. S/opvolging/2951.
Op 2/12/2011 werd aan de betrokkene gemeld dat het probleem ging opgelost worden in de loop van de maand december 2011.
Naar aanleiding van een verkeersongeval in de nacht van 19/3 op 20/3 is er een grote hoeveelheid water door de riolering gekomen. Tot aan de woning kan het water vlot door de riolering, echter aan de woning van de betrokkene wordt de riolering geblokkeerd door een duiker. Enkele jaren geleden werden er grote buizen geplaatst. Door de blokkage zoekt het water zijn weg met als gevolg dat de garage vol water en modder staat. Betrokkene zal ook nog de polis van zijn brandverzekering bezorgen.

Realisatie: Teneinde de ligging van de afwateringsbuizen te detecteren en het (oplossing) inplantingspunt van de inspectieput op te zoeken zal de bestaande aarden berm op het openbaar domein afgegraven worden. Daarna zal de toestand van de afwateringsbuizen onderzocht worden en zo nodig onder druk gereinigd worden. 14/8/2012 : de heer Leroy heeft ongeveer 14 dagen geleden aan het district een fax overgemaakt meldende dat de kelder van woning 947 nu droog is

Voorstel: Hiervoor kunnen geen concrete voorstellen gedaan worden om klachten als deze in de toekomst te vermijden.

9

Klachtebbende: xxxx

Wegnummer: N8

Plaats: Lennik

Oorzaak: Toestand van de wegen

Sub-oorzaak: staat van de rijweg

Omschrijving: Weerkerende klacht t.g.v. de slechte toestand van het wegdek.
Vroegere melding : S/WVB/e-mail/meldpuntwegen/1141 en e-mail / 4959.
Probleem: beschadigd wegdek thv huisnr. 306. Werd reeds hersteld maar voldoet niet . Het niveauverschil tussen de herstelling en de originele wegverharding is te hoog en telkens als er een vrachtwagen voorbij rijdt geeft dat een kloppend gedaver. De trillingen zijn nog erger dan vroeger. Er ontstaan voegbeschadigingen in de gevel.

Realisatie: De overgang tussen de oude topklaag en de nieuwe topklaag werd afgefreed. (oplossing)

Voorstel: Bij het herstellen van putten controleren op een betere afwerkingsgraad (afvlakking).

10

Klachtebbende: xxxx
Wegnummer: N9
Plaats: Merchtem
Oorzaak: Milieubeheer
Sub-oorzaak: trillingshinder
Omschrijving: Weerkerende klacht van Restaurant xxxx op de Brusselsesteenweg
Probleem: Trillingshinder door slechte staat van de weg. Probleem met de betonplaten.
Volgens de betrokkene worden de barsten groter en langer in de gevelsteen. Op de planning staat een herstelling en opnieuw voegen, werken die starten in augustus 2013.
Er zouden metingen gedaan zijn in 2011... maar betrokkene heeft niemand gezien ...er zouden geen trillingen zijn enz...
Reeds herstelling geweest op 24/06/2009. Maar het probleem blijft.
Dhr. xxxx vraagt naar een oplossing.
Realisatie: De aannemer zal vóór 9 juli 2012 de oneffenheid aan de overgang van de (oplossing) betonplaten naar het asfalt ter hoogte van de woning van de betrokkene nogmaals affrezen.
Voorstel: Nihil

11

Klachtebbende: xxxx
Wegnummer: N9
Plaats: Asse
Oorzaak: Conflicten auto en zwakke weggebruiker
Sub-oorzaak: voetgangers
Omschrijving: 1) De nieuwe voetgangerslichten aan de Broekooi veranderen automatisch, die op de Brusselsesteenweg (N9) niet. Ook de drukknop voor de lichten op de Brusselsesteenweg werken niet goed.

2) In september 2011 werd de zoon van mevr. xxxx slachtoffer van een verkeersongeval met vluchtmisdrijf in Asse centrum. De jongen liep op het voetpad aan de rechterkant in de Nieuwstraat (N285) richting Steenweg (N9). Ter hoogte van de rijstrook waar het voorsorteren begint kwam er een gehaaste bestelwagen aangereden. Omdat deze nog niet volledig aan de rechterkant (richting Brussel) kon rijden is hij een stuk op het voetpad gaan rijden en heeft met zijn rechterbuitenspiegel de elleboog van de jongen geraakt. Dit had geen breuk of ernstige verwonding als gevolg maar heeft mevr. xxxx wel een doktersconsultatie en radiografie gekost.
Aan de linkerkant van de Nieuwstraat is de stoep breder en staan er veiligheidspaaltjes, kunnen er ook geen geplaatst worden aan de minder brede rechterkant van de straat?
Realisatie: De afdeling heeft advies ingewonnen van de gemeente Asse voor het (oplossing) plaatsen van paaltjes.
Voorstel: Nihil

12

Klachtebbende: xxxx
Wegnummer: N8
Plaats: tussen Ninove en Dilbeek

Oorzaak:	Fietspaden
Sub-oorzaak:	ontbreken van het fietspad
Omschrijving:	<p>Fietsvoorzieningen N8.</p> <p>Situatieschets volgens de verzoeker: Bijna dagelijks maakt de verzoeker als automobilist gebruik van de N8 tussen Ninove en Dilbeek. Regelmatig valt het hem op dat er fietsers zijn die eveneens gebruik maken van deze weg, met zijn 2x2 rijstroken, maar zonder fietspad.</p> <p>De verzoeker vraagt zich af – ervan uitgaand dat goede fietspaden langs de N8 in de hopelijk nabije toekomst worden aangelegd – of er door Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant voldoende aandacht wordt besteed aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - evenwijdig met de N8 lopende veilige fietsroutes over kleinere wegen; - bewegwijzering daarnaar vanaf de N8 bestaan. <p>De Vlaamse Ombudsdienst vraagt een overzicht te bezorgen van de huidige situatie en van de planning op het gebied van parallelle fietsroutes en van toe leidende bewegwijzering?</p>
Realisatie: (oplossing)	Ontwikkeling van een bovenlokaal functioneel en recreatief fietsroutenetwerk waarbij de visievorming, uitwerking en aanduiding een bevoegdheid is van de Provincie en waarbij het Vlaams Gewest een adviserende rol speelt. Los van deze routes bestaan er ook andere parallelle gemeentewegen met fietspaden die geen deel uitmaken van een netwerk.
Voorstel:	Beter overleg tussen WVB en de gemeente Dilbeek om tot een consensus te komen in de visie voor infrastructurele maatregelen voor fietsers op de N8 te Dilbeek.

13

Klachtebende:	xxxx
Wegnummer:	N2
Plaats:	Assent-Bekkevoort
Oorzaak:	Wegeniswerken
Sub-oorzaak:	gevaarlijke toestand
Omschrijving:	<p>Klacht i.v.m. heraanleg kruispunt: Assent-Bekkevoort: Staatstbaan-Nieuwstraat</p> <p>Ouders van betrokkene wonen te Assent (huis gebouwd op rooilijn ongeveer 100 jaar geleden). De firma VGB uit Herentals is deze werken aan het uitvoeren en alle communicatie en overleg is opgehouden vermits zij uitvoeren wat op hun plan staat beschreven en getekend.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Vóór de herinrichtingswerken kon betrokkene parkeren voor zijn woning. -Situatie na de werken geen parking meer voor de woning en wanneer men buiten komt staat men direct op het fietspad (1meter van het huis) is dit wettelijk?
Realisatie: (oplossing)	De veiligheid van de weggebruikers en de omwonenden is voor het Agentschap Wegen en Verkeer zeer belangrijk. Het probleem werd uitvoerig onderzocht, maar WVB ziet evenwel geen mogelijkheid tot een betere oplossing dan wat tot op heden reeds voorgesteld en uitgevoerd werd. De oversteek die recht voor de deur van de dhr. xxxx gemaakt werd verschuiven over een afstand van 10 tot 15 meter in de richting van Diest is geen optie. Immers, dan komt deze oversteek te liggen in het midden van een bushalteplaats. Dit is gevaarlijk voor overstekende voetgangers. Bovendien wordt de omrijbeweging die de voetgangers en fietsers die vanuit de Nieuwstraat komen en in de richting van de E314 wensen te gaan daardoor

te groot. Een langer links opstelvak voorzien voor het verkeer komende vanuit Diest dat de Nieuwstraat wenst in te draaien is ook geen optie. Hiervoor zijn er 2 redenen: - Wanneer hier een langer opstelvak zou worden voorzien, betekent dit dat de oversteekplaats voor de zwakke weggebruiker verder van het kruispunt wordt weggetrokken en het hierdoor wellicht erg onrealistisch is dat de fietser of voetganger deze omweg nog zou uitvoeren om zijn beweging te maken. - Op het voorgaande kruispunt (N2 x Zandstraat) is dit lang opstelvak wel voorzien. Hier is voorgaande probleem niet aan de orde gezien daar een fietspad dubbelrichting aan de overzijde gelegen is. Bovendien is het de bedoeling dat vrachtverkeer komende van de richting Diest hier reeds zijn afslagbeweging richting Assent uitvoert (in deze straat wordt toekomstig ook verder de KMO - zone ontwikkeld). Wanneer autoverkeer gemakkelijk wenst voor te sorteren richting Assent, dan kan dit autoverkeer net zo goed gebruik maken van dit kruispunt om hun gewenste bestemming te bereiken. Het Agentschap Wegen en Verkeer streeft er naar om voor de zwakke weggebruikers een volwaardige en een veilige plaats aan te bieden langs de gewestwegen. In de mate van het mogelijke proberen wij dan ook steeds om vrijliggende fietspaden aan te leggen. Zoals dhr. xxxx zelf aangeeft deinzen een aantal automobilisten er niet voor terug om over het fietspad te rijden als hen dat goed uitkomt. Door vrijliggende fietspaden aan te leggen probeert AWW dit zeer ongewenst rijgedrag onmogelijk te maken. Wij stellen vast dat de parkeerstrook die speciaal voor dhr. xxxx gemaakt werd zeker voldoende breed is om op een veilige manier een wagen te parkeren. De voorwaarde is natuurlijk wel dat dhr. xxxx zijn wagen tot tegen de rand van de perceelseigendom moet parkeren. Een normaal geparkeerde wagen zal dan zeker niet op het fietspad staan. Hoogstens zal de deur van de wagen over het fietspad uitsteken bij het in of uitstappen in de wagen. Dit is evenwel een situatie die op zeer veel plaatsen voorkomt langsheen onze wegen. Hier wordt enkel de nodige aandacht van de automobilist geëist om geen ongevallen met fietsers te maken bij het openen van de deur van de wagen. WVB zal de pas heraangelegde situatie evalueren en nagaan of op deze locatie geen paaltjes of varkensruggen moeten geplaatst worden om te vermijden dat automobilisten op deze plaats toch over het fietspad rijden. Dit zal dan helaas wel als consequentie hebben dat dhr. xxxx op deze plaats ook niet meer zal kunnen parkeren.

Voorstel: Hier zijn geen specifieke voorstellen voor.

14

Klachtebbende: xxxx

Wegnummer: N28

Plaats: Boortmeerbeek

Oorzaak: Andere

Sub-oorzaak: andere

Omschrijving: Het trottoir van de N28 (Leuvensesteenweg) in Boortmeerbeek is volgens de verzoeker t.h.v. zijn/haar woning in slechte staat. In de onmiddellijke omgeving is het trottoir, na heraanleg, in veel beter staat. Deze zaak sleep al geruime tijd aan, maar raakt niet opgelost.

Realisatie: Om concreet op uw vraag te antwoorden over de aanleg van een voetpad, (oplossing) kan ik u melden dat het niet de taak is van mijn afdeling voetpaden aan te leggen langs de gewestwegen. Om die reden heeft mijn afdeling de gemeente Boortmeerbeek ingelicht over uw melding. De gemeente liet mijn afdeling ondertussen weten dat er een raamcontract zal opgemaakt worden

voor kleinere herstellingen. Ze is ook bereid de herstellingen voor uw woning op zich te nemen. Voor verdere inlichtingen over de planning wil ik u graag doorverwijzen naar de technische dienst van de gemeente Boortmeerbeek (contact Dirk Van den Bosch):

Voorstel: Efficiënter toezicht door wegtoezichter op toestand van voetpaden en fietspaden ter voorkoming van schade veroorzaakt door bouwaannemer tijdens optrekken van gebouwen langs gewestwegen. Tijdig schade verhalen op schadeverwekker.

15

Klachtebbende: xxxx

Wegnummer: N227

Plaats: Sterrebeek

Oorzaak: Openbare verlichting

Sub-oorzaak: andere

Omschrijving: Betrokkene probeert sinds augustus 2011 een oplossing met EANDIS te vinden over de slechte plaats van de verlichtingspaal thv de woning.

Realisatie: De verlichtingspalen werden verplaatst door Eandis. Eandis heeft een (oplossing) oplossing gevonden over de locatie van de verlichtingspalen thv de woning.

Voorstel: Nihil

16

Klachtebbende: xxxx

Wegnummer: N29 met Getestraat

Plaats: Tienen

Oorzaak: Vergunningen en adviezen

Sub-oorzaak: andere

Omschrijving: Mevr. xxxx vraagt naar toelating om bewegwijzering te plaatsen voor de aanduiding van de supermarkt Smatch. Zij beweert tot hiertoe nergens gehoor te krijgen en van de ene instantie naar de andere doorverwezen te worden.

Realisatie: Wat de plaatsing van de bewegwijzering in Tienen betreft en na interne (oplossing) bevraging blijkt dat er wel degelijk geantwoord werd op 3 mei 2012 per e-mail door de afdeling Expertise Verkeer en Telematica en op 10 mei en 4 juli 2012 door de afdeling Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant, waarin staat dat de plaatsing van wegwijzers volgens de wettelijke bepalingen niet kan toegestaan worden (zie e-mails in bijlage). Uit de bijgevoegde e-mailberichten blijkt duidelijk dat wel degelijk geantwoord werd door Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant op de vraag voor de plaatsing van wegwijzers in Tienen, en de betrokkene hier niet van het kastje naar de muur werd gestuurd. Voor wat de plaatsing van de wegwijzer in Wachtebeke betreft, werd de vraag doorgestuurd naar Wegen en Verkeer Oost-Vlaanderen t.a.v. mevr. Sally Gyselbrecht, die ondertussen de nodige formulieren toestuurd aan de betrokkene. Na ontvangst zal hun interne sectie verkeer de aanvraag verder behandelen en voor verdere informatie werd doorverwezen naar mevr. Gyselbrecht sally.gyselbrecht@mow.vlaanderen.be.

Voorstel: Door WVB werd de aanvraag voor het plaatsen van bewegwijzering degelijk en tijdig beantwoord. De bestaande richtlijnen en werden goed opgevolgd.

17

Klachtebbende: xxxx
Wegnummer: N29
Plaats: Bunsbeek
Oorzaak: Wegeniswerken
Sub-oorzaak: andere
Omschrijving: In najaar 2010 heeft de woning van betrokkene ernstige schade geleden door het gebruik van een toestel (impactor 2000) door de firma uit Nederland die werkte in onderaanneming van Croes (Geetbets) die op zich dan weer werkte voor de firma Deckx voor uitvoering van wegenwerken in opdracht van WVB. Na 2 jaar strijden en de omvangrijke schade aan zijn woning is dhr. xxxx dit beu en wendt zich tot de OD
Realisatie: (oplossing) Het volledige dossier werd aan de afdeling Juridische Dienstverlening van het departement MOW overgemaakt. Er werd een PV van vaststelling ten aanzien van de aannemer opgemaakt zodra men weet had van de schade. Bij de voorlopige oplevering werd opgemerkt dat de diverse schadedossiers bij definitieve oplevering dienen afgerond te zijn.
Voorstel: Het gebruik van beuken als uitvoeringsmethode kan niet worden geaccepteerd in de nabijheid van woningen.

18

Klachtebbende: xxxx
Wegnummer: R23
Plaats: Leuven
Oorzaak: Kruispunten
Sub-oorzaak: werking verkeerslichten
Omschrijving: Betrokkene meldt dat de verkeerslichten op volgende kruispunten:
- naast viaduct op kruising R23 en Boudewijnlaan
- op kruispunt (binnen-)ring en Kapucijnenvoer
al meer dan een week defect zijn.
De lichten staan zelfs niet in knipperstand maar zijn gewoon uit.
Realisatie: (oplossing) Onze onderhoudsaannemer is al elke dag aan het werk geweest om alle defecten te herstellen, en het kruispunt terug in dienst te krijgen. Wegens de complexiteit van de defecten duurt dit echter langer dan voorzien. Ondertussen zijn beide deelkruispunten (Boudewijnlaan en Kapucijnenvoer) hersteld.
Voorstel: Betere afspraken tussen aannemers en onze afdeling om beschadigingen van kabels tijdens wegeniswerken te voorkomen.

19

Klachtebbende: xxxx
Wegnummer: N3
Plaats: Bertem
Oorzaak: Gevaarlijke punten
Sub-oorzaak: gevaarlijke situatie
Omschrijving: Betrokkene heeft op 14/12/11 een brief ontvangen met kenmerk VT/SM/BER/N3/6636 16DBV-U-11 (S/Opvolging 2894) over de N3 Brussel-Leuven-Luik, gemeente Bertem, kruispunt met de Mezenstraat, probleem met de verkeersveiligheid waarin werd beslist op de PCV dat de maatregelen zouden worden uitgevoerd in het voorjaar van 2012. Mevr. xxxx heeft na

tallose telefoons met de Ing. Pieter Vrijzen naar vraag om s.v.z. i.v.m. dit dossier het dossier overgemaakt als klacht.

Realisatie:
(oplossing) - De oversteekplaats naar het middeneiland tussen de twee zijstraten zal uitgevoerd worden medio 2013. - WVB zal de aangelande aanschrijven om de bomen op een gepaste wijze in te tomen zodat de oversteek voldoende zichtbaar zal zijn.

Voorstel: - Er over waken dat gemaakte beloftes in de PCV strikter in tijd worden opgevolgd en uitgevoerd.

20

Klachtebende: xxxx

Wegnummer: R26

Plaats: Diest

Oorzaak: Toestand van de wegen

Sub-oorzaak: staat van de rijweg

Omschrijving: Schade aan woning gelegen in de Mark Mackenstraat te Diest door barsten in de Commissaris Neskenslaan. Probleem ontstaan door opstuwings van asfalt thv waterslikkers ; hieromtrent zijn er nog klachten binnengekomen op de gemeente vooral van motorrijders. Betrokkene heeft dit reeds gemeld op 04/12/2011 en herinnerd op 24/02/2012 rechtstreeks aan de gemeente en de dossierbehandelaar bij WVB. Hierop werd op 10/07/2012 geantwoord dat de wegtoezichter verschillende inspecties heeft uitgevoerd waaruit is gebleken dat het telkens gaat over een barst dwars over de rijweg welke zorgt voor een verhoging van het asfalt. Er zou verder worden onderzocht hoe dit het best kan worden opgelost maar er wordt meegegeven dat de trillingen die hierdoor ontstaan geen aanleiding kunnen geven tot schade aan de woningen.

Realisatie:
(oplossing)

Voorstel:

21

Klachtebende: xxxx

Wegnummer: N272

Plaats: Tollembeek

Oorzaak: Milieubeheer

Sub-oorzaak: trillingshinder

Omschrijving: Dossier: voorheen VT/SM/GAL/N272/4114

Hinder door verkeersdrempel: deze werd destijds uitgevlakt maar dit heeft niet het gewenste resultaat.

27/03/2012 brief van betrokkene met vraag naar stand van zaken. De verkeersremmer werd reeds 2x hersteld zonder het gewenste resultaat.

21/06/2012 werd meegedeeld aan betrokkene dat om de verkeersdrempel volledig we te werken er ingrijpendere maatregelen nodig zijn zoals de volledige herinrichting van wegenis en voetpad.

16/11/2012: mail dat er na al die jaren nog steeds hinder is en dat WVB dit moet oplossen aangezien dit door hen veroorzaakt werd. Hij geeft zelf twee

'goedkope' oplossingen om het verkeer te remmen nl. het plaatsen van bloembakken of het omleiden van het zwaar verkeer via de steenweg

Realisatie:
(oplossing) De politie controleert op regelmatige basis de snelheid ter hoogte van de drempel in anonieme wagens. Op langere termijn wordt een volledige heraanleg van wegenis en voetpaden gepland samen met de aanleg van fietspaden. Er werd reeds een studiebureau aangesteld.

Voorstel: Overleg met de politiezones om de klachten op te volgen.

22

Klachthebbende: xxxx

Wegnummer: N21

Plaats: Kampenhout - Berg

Oorzaak: Afvoerstelsel

Sub-oorzaak: waterstagnatie in grachten

Omschrijving: In de zomer 2012 werden er busbanen aangelegd op de N21 Haachtsesteenweg en de Steenweg werd verhoogd. Door de uitvoering hiervan blijft er over de ganse breedte van het fietspad water staan met een hoogte van 6 cm het water loopt tot in inrit van zijn garage.

Realisatie:
(oplossing)

Voorstel:

5. Afdeling Wegen en Verkeer West-Vlaanderen

5.1. 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:	2.28

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

Aantal ontvankelijke klachten:		18
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	15
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	0

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	18
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	10
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	1
Andere:	6

Aantal klachten volgens de drager	brief:	3
	mail:	15

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	10
	via Vlaamse ombudsdienst:	4
	via georganiseerd middenveld:	4

5.2. Inhoud van de klachten

Per inhoudelijke categorie; de ombudsnorm van de klacht

Oorzaak	Ombudsnormen	Aantal
Communicatie	Andere	1
Afvoerstelsel	Te lange behandeltermijn	3
	Andere	1
Beplantingen	Te lange behandeltermijn	1
	Onheuse bejegening	1
Bereikbaarheid	Onvoldoende bereikbaarheid	1
Grondbeleid	Te lange behandeltermijn	1
Kruispunten	Niet-correcte beslissing	1
Milieubeheer	Te lange behandeltermijn	2
	Onheuse bejegening	1
Onderhoudsprogramma	Andere	1
Toestand van de wegen	Te lange behandeltermijn	1
Openbare verlichting	Te lange behandeltermijn	1
Verticale signalisatie	Onheuse bejegening	1
	Te lange behandeltermijn	1

5.3. Bespreking van het klachtenbeeld in 2012

Het aantal klachten in 2012 is lichtjes gedaald ten opzichte van vorig jaar (18 in 2012 tegenover 25 in 2011). Dit kan het gevolg zijn van het feit dat er minder aan de ombudsdienst werd gemeld

De klachten waren afgelopen jaar zeer divers. De meeste klachten betroffen afvoerstelstels. Toch kan men niet echt spreken van een uitschieter omdat de opgegeven oorzaken heel verschillend zijn.

Opvallend is ook dat 15 van de 18 klachten gemeld werden via mail en slechts 3 van de 18 klachten werden ingediend per brief. Daarvan waren 10 klachten rechtsreeks van de burger, terwijl zowel de Vlaamse ombudsdienst als het georganiseerde middenveld elk 4 klachten indienden.

5.4. Evaluatie van het klachtenbeeld in 2012

Elk jaar is het klachten- en meldingenbeeld in grote lijnen hetzelfde. Wanneer er een duidelijke verschuiving is, is dit te wijten aan externe factoren.

Ook afgelopen jaar werd de inhaalbeweging van de onderhoudswerken verdergezet met als gevolg dat er vaak op verschillende plaatsen grote werken in uitvoering waren. Dit jaar heeft dit ook tot een aantal reacties van de weggebruiker geleid. De piek van de klachten situeert zich dan ook in die periodes en gaan over wegenwerken, lawaaihinder en hinder die ondervonden wordt door de werken in uitvoering. Ook in het kader van het milieubeheer blijft de burger kritisch.

De grootste ombudsnorm blijft ook dit jaar een te lange behandeltermijn (10).

5.5. Concrete realisaties

1

Klachtebbende: xxxx

Wegnummer:

Plaats: Brugge Dudzele

Oorzaak: Afvoerstelsel

Sub-oorzaak: riolering

Omschrijving: Slechte afwatering Dudzeelse Steenweg te Brugge. Bij regenval grote plassen van drie op vier meter. Vrees voor aquaplanning.

**Realisatie:
(oplossing)** Er werden slikkers geplaatst en de achterliggende gracht werd uitgediept. Sinds deze aanpassing staat er minder water op de weg bij hevige regenval. Door het groeien van de bomen in de tussenberm verhoogt de buffercapaciteit. Wij menen dan ook dat het probleem zichzelf in de toekomst zal oplossen. Om het water de mogelijkheid te geven vlot in de zijberm te kunnen vloeien zullen de zijbermen worden afgelaagd. Deze werken zijn gepland in het voorjaar 2012.

Voorstel: geen

2

Klachtebbende: xxxx

Wegnummer:

Plaats: Brugge

Oorzaak: Kruispunten

Sub-oorzaak: werking verkeerslichten

Omschrijving: Voetgangersmodule gedraaid. Terug 60° omgedraaid door r camions met uitgebouwde kast. Van het bovenste rode licht is de zonnescermkap naar beneden.

**Realisatie:
(oplossing)** De melding is doorgegeven aan het Vlaams Tunnel- en Controlecentrum (VTC) om de installatie door de aannemer in orde te laten zetten. Teven zal opnieuw nagegaan worden of er structurele verbeteringen aan deze installatie mogelijk zijn, om de gemelde problemen in de toekomst te voorkomen.

Voorstel: Nagaan of er structurele verbeteringen aan deze installatie mogelijk zijn.

3

Klachtebbende: xxxx

Wegnummer: N36 x N43

Plaats: Harelbeke
Oorzaak: Afvoerstelsel
Sub-oorzaak: andere
Omschrijving: Oprit Gentsesteenweg te Harelbeke: bestrating van de toegang tot eigendom, onconventionele aanleg van de watergreppel direct gevolgd door afgeschuinde dorpel.
Realisatie: (oplossing) De klacht werd uitvoerig onderzocht en er werd niets abnormaal of gebrekkig bevonden met betrekking tot de betratingsafwerking, de waterafvoergreppel en afgeschuinde boordsteen dus wij sluiten ons aan bij het standpunt van de stad Harelbeke. Alles werd conform het standaardbestek 250 uitgevoerd.
Voorstel: geen

4

Klachtebbende: xxxx
Wegnummer: N8
Plaats: Avelgem
Oorzaak: Milieubeheer
Sub-oorzaak: geluidshinder
Omschrijving: geluidsoverlast van vrachtwagens door inzinking van wegdek. Oudenaardsesteenweg
Realisatie: (oplossing) Tijdens een terreinbezoek werden geen verzakkingen van de rijbaan vastgesteld. Naar alle waarschijnlijkheid ligt een rioleringsdeksel niet helemaal op de hoogte van de rijbaan. Momenteel wordt onderzocht hoe dat kan verlopen worden en of het euvel een gevolg is van een foutieve aanleg, of eerder te wijten is aan een normaal gebruik van de rijbaan.
Voorstel: geen.

5

Klachtebbende: xxxx
Wegnummer:
Plaats: Waregem
Oorzaak: Grondbeleid
Sub-oorzaak: overtreding
Omschrijving: Onrechtmatige inname van het openbaar domein N382, H. Lebbestraat te Waregem.
Realisatie: (oplossing) In overleg met de stad Waregem en de wijkagent is AWV ter plaatse geweest om de situatie te bekijken. De toegang tot de parking is eigendom van het Vlaams Gewest en IEDEREEN mag deze toegang gebruiken. Wanneer betrokkene in de toekomst nog hinder ondervindt kan zij zich wenden tot de wijkagent die volledig op de hoogte is van de situatie en de eigendomsgrenzen. In het slechtste geval kunnen wij structurele maatregelen nemen om de private parking af te scheiden van het openbaar domein, zodat alle discussie uitgesloten wordt.
Voorstel: In het slechtste geval kunnen wij structurele maatregelen nemen om de private parking af te scheiden van het openbaar domein, zodat alle discussie uitgesloten wordt.

6

Klachtebbende: xxxx

Wegnummer:

Plaats: Brugge

Oorzaak: Onderhoudsprogramma

Sub-oorzaak: voorstel van derden

Omschrijving: Ongeval in Bevrijdingslaan te Brugge. Volgens ooggetuigen zijn op deze plaats al meer dan tientallen slippartijen geweest.

**Realisatie:
(oplossing)** Het wegdek is in goede staat maar het Agentschap Wegen en Verkeer zal stroefheidsmetingen uitvoeren en indien nodig maatregelen nemen om de stroefheid te verbeteren. Het Agentschap Wegen en Verkeer en de lokale politiediensten zijn ervan overtuigd dat bij het respecteren van de geplaatste signalisatie, de verkeersveiligheid niet in het gedrang komt. Er wordt voldoende initiatief genomen op de verkeersveiligheid op deze plaats te garanderen. Betrokkene is vrij om nog een klacht in te dienen die uiteraard voldoende gestaafd dient te zijn.

Voorstel: Op het indicatief driejarenprogramma van het Agentschap Wegen en Verkeer (West-Vlaanderen) is een budget voorzien voor het herinrichten van het kruispunt N31 - Bevrijdingslaan. Momenteel worden de plannen opgemaakt.

7

Klachtebbende: xxxx

Wegnummer:

Plaats: Geluwe

Oorzaak: Toestand van de wegen

Sub-oorzaak: staat van de rijweg

Omschrijving: riooldeksel gezakt (diepte 8cm) + asfalt rond het deksel zakt. gevolg lawaaihinder.

**Realisatie:
(oplossing)** Het euvel is door de aannemer hersteld.

Voorstel: geen

8

Klachtebbende: xxxx

Wegnummer: N368

Plaats: Oostkamp

Oorzaak: Beplantingen

Sub-oorzaak: andere

Omschrijving: In de berm staat over een afstand van tientallen meter Japanse Duizendknoop. De quasi onuitroeibare plant, plant zich verder voort in boomgaard van betrokkene.

**Realisatie:
(oplossing)** Er werd aan een aannemer opdracht gegeven om de plant met wortel volledig weg te nemen. De voorziene werken worden spoedig uitgevoerd

Voorstel: geen

9

Klachtebbende: xxxx

Wegnummer:

Plaats: Koksijde
Oorzaak: Verticale signalisatie
Sub-oorzaak: wegwijzers
Omschrijving: Bewegwijzeringspijlen Hotel Soll Cress worden niet toestaan maar er staan wel twee pijlen "Hof ter Duinen". Iedereen moet gelijk voor de wet zijn.
**Realisatie:
(oplossing)** We zijn ter plaatse gaan kijken en langs gewestwegen staat volgens ons geen bewegwijzering naar het hotel "Hof ter Duinen". In ons schrijven van 7 februari 2011 hebben we vermeld dat we 2 borden hadden weggenomen. Wat de nieuwe vraag voor het plaatsen van bewegwijzering betreft moet hier opnieuw ongunstig advies gegeven worden. De wetgeving is nog steeds hetzelfde en het reglement vastgelegd bij KB en MB van 01/02/1991 gewijzigd bij MB van 17/10/2011 laat enkel toe dat dergelijke zaken bewegwijzerd worden indien ze NIET langs een weg van doorgaand verkeer gelegen zijn
Voorstel: geen

10

Klachtebbende: xxxx
Wegnummer:
Plaats: Sint-Michiels Brugge
Oorzaak: Beplantingen
Sub-oorzaak: snoeien
Omschrijving: Verzoek om de groenzone langs ventweg van expresweg tussen Astridlaan en Velodroomstraat grondig te laten snoeien. Dit veroorzaakt algemene hinder
**Realisatie:
(oplossing)** De toezichter heeft recent contact opgenomen met betrokkene om zich te vergewissen van de hinderlijke situatie. Gisteren is de groenonderhoudsaannemer van Wegen en Verkeer gestart met de werkzaamheden om het hinderlijke groen te verwijderen en te snoeien.
Voorstel: geen

11

Klachtebbende: xxxx
Wegnummer:
Plaats: Kortemark
Oorzaak: Afvoerstelsel
Sub-oorzaak: riolering
Omschrijving: diverse zware verzakkingen in asfalt van de Staatsbaan te Kortemark. Reëel gevaar op ongevallen.
**Realisatie:
(oplossing)** Via de juridische dienst werd vastgesteld dat het Vlaamse Gewest niet verantwoordelijk kan gesteld worden. Er is sprake van een probleem met de riolering. Het is echter niet het Vlaamse Gewest maar wel Infrac die instaat voor het beheer en onderhoud van de riolering op de plaats waar mevrouw xxxx woont. Door afdeling Wegen en Verkeer wordt naast het schrijven aan de raadsman van mevrouw xxxx, met dezelfde post, een schrijven gericht aan Infrac waarbij we hen van ons standpunt inlichten. Het Vlaamse Gewest is wel bereid om, onder alle voorbehoud, medewerking te verlenen aan een minnelijke expertise om de oorzaak van de schade te laten vaststellen.
Voorstel: geen

12

Klachtebbende: xxxx

Wegnummer:

Plaats: Wervik

Oorzaak: Verticale signalisatie

Sub-oorzaak: andere

Omschrijving: Reflectoren N58 Menen Wervik. Ontbreken van de reflectoren van de eilandjes aan het kruispunt van de N58 en de Calvariestraat in Wervik.

**Realisatie:
(oplossing)** De vervanging van die reflectoren is niet evident. Het betreft oude boordstenen waarop we terug reflectoren dienen in te kleven. De kans is groot dat die geen lang leven beschoren zijn. Daarom opteren we ervoor om de wegwijzers, die er nu reeds zijn, te bekleden met een retro-reflecterende koker. Dit zal eveneens voor een goed baken zorgen. Deze kokers worden in de komende weken geplaatst.

Voorstel: geen

13

Klachtebbende: xxxx

Wegnummer:

Plaats: Brugge Sint-Pieters

Oorzaak: Milieubeheer

Sub-oorzaak: trillingshinder

Omschrijving: Brugge Sint-Pieters - Blankenbergse steenweg - verzakte en gebroken betonplaat (melding 2010)

**Realisatie:
(oplossing)** Gezien het hier niet om zichtbare schade aan het rijwegoppervlak gaat is een herstelling met gietasfalt geen oplossing voor het probleem. De trillings- en geluidshinder werd mogelijks veroorzaakt door een holte of inspoeling onder de betonplaat. Begin maart 2012 werd een gespecialiseerde aannemer ter plaatse gestuurd om ter hoogte van de woning met huisnr. xx en omliggende de betonplaten te herstabileren. Via de bewoner met huisnr. xx konden wij reeds vernemen dat ook de betonplaten verder langs de Blankenbergse Steenweg voor hinder zorgen, een tweede reeks gelijkaardige stabilisatiewerken is voorzien voor het najaar van dit jaar

Voorstel: geen

14

Klachtebbende: xxxx

Wegnummer:

Plaats: Waregem Sint-Eloois-Vijve

Oorzaak: Bereikbaarheid

Sub-oorzaak: toegankelijkheid van gebouwen

Omschrijving: Heraanleg kruispunt Gentseweg met Expressweg St-Eloois-Vijve - Waregem. Door de werken lijdt betrokkene groot economisch verlies door slechte bereikbaarheid van zijn garage.

**Realisatie:
(oplossing)** Er werd op 12 juli ll. door een onderaannemer van Stadsbader een, simulatie op uw terrein gemaakt met zijn kleine vrachtwagen + aanhangwagen. Wat lukte. Noch de inplanting van het nieuwe verkeerslicht en het hiermee gepaard gaande supprimeren van de toegang aan het zeer

drukke kruispunt N43/N382 heeft blijkbaar een direct verband met de inkomsten van uw zaak. We hebben begrip voor de nadelige effecten van de wegenwerken op uw economische activiteit. Deze nadelen zijn echter tijdelijk. De problemen inzake kapotte nutsleidingen tijdens de werken en de afwatering werden alle opgelost door onze aannemer en die van de nutsmaatschappijen.

Voorstel: De TV3V projecten werden in het leven geroepen om de verkeersveiligheid blijvend te verhogen.

15

Klachtebbende: xxxx

Wegnummer:

Plaats:

Oorzaak: Communicatie

Sub-oorzaak: verkeersgebeuren

Omschrijving: Op meerdere kruispunten in Vlaanderen werken de verkeerslichten niet behoorlijk. Wanneer men voor het rood staat komt er helemaal geen voertuig, fietser of voetganger van de andere kant.

**Realisatie:
(oplossing)** Betrokkene krijgt een ruime deskundige uitleg over de werking van onze verkeerslichten. Hierbij een verkorte versie. De verkeerslichten van het Vlaams Gewest zijn uitgerust met verschillende detectiesystemen. Deze detectiesystemen hebben als bedoeling de groentijd voor bepaalde richtingen, binnen bepaalde marges, te verlengen indien er druk verkeer is. Daarnaast zorgen deze detectiesystemen er voor dat bepaalde zijwegen groen licht krijgen, wanneer er zich een voertuig aanbiedt. Het Vlaams Gewest voorziet, naast de klassieke inductieve detector, ook radardetectie en optcams om een beter resultaat te verkrijgen. De verkeerslichten worden daarenboven twee keer per jaar cyclisch onderhouden, waarbij de verkeersregelaar en de buiteninstallatie, inclusief de detectiesysteem worden nagekeken op hun goede werking.

Voorstel: geen

16

Klachtebbende: xxxx

Wegnummer:

Plaats: Lissewege

Oorzaak: Openbare verlichting

Sub-oorzaak: verlichting is stuk

Omschrijving: Defecte straatverlichting in de Canadezenstraat te Lissewege.

**Realisatie:
(oplossing)** Er werd van uit gegaan dat de verlichting in de Canadezenstraat aangesloten was op cabine 78, een cabine die ook de verlichting langs de N31/Zeelaan van spanning voorziet. Dit werd verholpen. Naderhand bleek de defecte verlichting in de Canadezenstraat los te staan van de problemen langs de N.31. Door de toezichter werd ter plaatse de installatie op haar goede werking gecontroleerd en de contractuele onderhoudsaannemer werd ingeschakeld om de nodige herstellingen uit te voeren. Zo werd de verlichting in de Canadezenstraat in de loop van de maand november opnieuw in dienst gesteld.

Voorstel: geen

17

Klachtebbende: xxxx

Wegnummer:

Plaats: De Klijte

Oorzaak: Milieubeheer

Sub-oorzaak: trillingshinder

Omschrijving: slechte plek in de betonweg met als gevolg daveren van het huis.

**Realisatie:
(oplossing)** We wensen ons te verontschuldigen dat deze herstelling tot op heden achterwege is gebleven. Van zodra het weer het toelaat zullen we het wegdek herstellen met een koudasfalt. Deze herstelling zal naderhand geëvalueerd worden

Voorstel: In 2013 worden gesprekken opgestart tussen stad Ieper, gemeente Heuvelland en AWWV betreffende het wegvak Dikkebus-De Klijte. Een meer structurele oplossing zit in de pijplijn.

18

Klachtebbende: xxxx

Wegnummer:

Plaats: Brugge

Oorzaak: Afvoerstelsel

Sub-oorzaak: gracht vervuild

Omschrijving: Bij regenweer is er een slechte afwatering met vorming van plassen (3 tot 4m lang op 1,5 meter breed). op het fietspad van Dampoortbrug naar Gentpoortbrug te Brugge.(reeds gemeld via meldpunt Fietspaden ref. E3FBB055BD).

**Realisatie:
(oplossing)** Door het plaatsen van een vangrail, enkele maanden terug, is de beschikbare ruimte te beperkt om de greppel machinaal vrij te maken waardoor we nu verplicht zijn dit manueel te laten uitvoeren. Ondertussen werd een aannemer aangesteld om alle onkruid manueel te verwijderen maar door de slechte weersomstandigheden heeft hij zijn werkzaamheden nog niet kunnen aanvatten. Zodra de weersomstandigheden het toe laten zal de aannemer starten met het vrijmaken van de greppel.

Voorstel: geen

6. Afdeling Elektromechanica en Telematica

6.1. Cijfergegevens

		Aantal
Totaal aantal klachten:		16
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	15
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	19.5

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

Aantal ontvankelijke klachten:		16
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	16
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	15
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	0

Vereenvoudigde lijst		Aantal
Andere:		16

Aantal klachten volgens de drager	brief:	1
	mail:	15

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	13
	via georganiseerd middenveld:	3

6.2. Inhoud van de klachten

Per inhoudelijke categorie; de ombudsnorm van de klacht

Oorzaak	Ombudsnormen	Aantal
Communicatie	Andere	1
Andere	Andere	1
Kunstwerken	Andere	12
Onbemande camera's	Andere	1
Verkeersinformatie	Andere	1

6.3. Bespreking van het klachtenbeeld in 2012

In 2012 heeft EMT 16 klachten ontvangen, waarvan 1 per brief en 15 per e-mail. Het grootste aantal klachten gaat duidelijk over de defecte liften in de Kennedytunnel. De schuine liften in de Kennedytunnel zijn technisch complexe installaties en bijgevolg ook meer storinggevoelig dan andere liftinstallaties.

Momenteel wordt alles in werking gesteld om de defecten te voorkomen door preventief onderhoud. Deze liften worden onder onderhoudscontract aan een maandelijks onderhoud onderworpen. Desondanks kan dit doorgedreven onderhoudsprogramma geen garantie bieden op een storingvrije werking. Het kan alleen het risico op defecten verminderen.

Bij defecten proberen we de lift zo vlug mogelijk te herstellen. Vanuit het Vlaams Tunnel- en Controlecentrum worden de schuine liften continu gemonitord op beeldschermen om zo vlug mogelijk de aannemer op te roepen bij een defect.

6.4. 4. Evaluatie van het klachtenbeeld in 2012

In 2012 hebben we iets minder klachten dan de vorige jaren (16 klachten in 2012 tegenover 20 klachten in 2011), maar anderzijds merken we ook een exponentiële toename van het aantal klachten over 1 knelpunt, zijnde de schuine liften in de Kennedytunnel in Antwerpen. Aangezien de defecten zich blijven opvolgen ondanks de inspanningen die voor deze installaties worden geleverd, wordt binnen het agentschap Wegen en Verkeer gekeken welke alternatieve mogelijkheden er zijn voor deze installatie. Na dit intern onderzoek wordt contact opgenomen met het kabinet van minister Crevits met de resultaten van dit intern onderzoek.

6.5. Concrete realisaties

Klachtebende: xxxx

Wegnummer:

Plaats: Antwerpen

Oorzaak: Kunstwerken

Sub-oorzaak: toestand van het kunstwerk

Omschrijving: Dhr. xxxx klaagt over de trage reactietijd van de liften

Realisatie: Opmerkingen van klager werden voorgelegd aan onderhoudsfirma die instaat voor onderhoud aan de liften van de Kennedytunnel
(oplossing)

Voorstel: Enkele opmerkingen werden opgenomen om mee te nemen tijdens het onderhoud van de liften van de Kennedytunnel

2

Klachtebbende: xxxx

Wegnummer:

Plaats:

Oorzaak: Andere

Sub-oorzaak: andere

Omschrijving: Als antwoord op klacht EMT 2011-20 van kabelwerken xxxx werd door onze afdeling gereageerd dat hun planaanvragen voortaan op papier zou afgedrukt worden en dat meerdere antwoorden in 1 omslag zouden gebundeld worden per antwoord met een elastiek. Bij een nieuwe aanvraag door deze firma hebben zij de plannen opnieuw op cd gekregen i.p.v. op papier

Realisatie: Afspraken werden opnieuw onder de aandacht gebracht: vanaf heden (oplossing) worden de planaanvragen voor de firma xxxx: - op papier zullen afgedrukt worden - apart gebundeld worden door middel van een elastiek

Voorstel: Nihil

3

Klachtebbende: xxxx

Wegnummer: Provinciesteenweg

Plaats: Boechout

Oorzaak: Onbemande camera's

Sub-oorzaak: onbemande camera's

Omschrijving: Dhr. xxxx vraagt om de geplande plaatsing van een flitspaal in Boechout in de rijrichting van Morsel te herzien daar deze installatie vlak aan zijn eigendom wordt geplaatst, waardoor de heer vreest hier hinder van te ondervinden. Hij werd als directe belanghebbende hierover ook nooit gecontacteerd.

Realisatie: Informeren van de burger dat de locatie van de flitspaal bepaald werd door (oplossing) de onderzoekslijst "gevaarlijke punten in Vlaanderen" goedgekeurd door politie, stad en kabinet minister Crevits, waarbij gestreefd wordt om de hinder voor de direct omwonenden zoveel mogelijk te beperken. De paal komt niet in de zijberm, maar wel in de middenberm.

Voorstel: NIHIL

4

Klachtebbende: xxxx

Wegnummer:

Plaats: Antwerpen

Oorzaak: Kunstwerken

Sub-oorzaak: toestand van het kunstwerk

Omschrijving: Voor de 6de maal op 18 dagen is de lift van de Kennedy fietserstunnel niet bruikbaar. Lift was defect op 21 mei, 23 mei, 30 mei, 5 en 6 juni. Op 7 juni waren er onderhoudswerken.

Realisatie: Defecten worden asap opgelost (oplossing)

Voorstel: - Beleidsnota vanuit onze diensten naar kabinet minister Crevits waarin bestaande situatie van de Kennedyfietserstunnel wordt beschreven

(storinggevoelige lifteninstallatie) en waarin we alternatieve mogelijkheden met consequenties voorstellen

5

Klachtebbende: xxxx

Wegnummer:

Plaats: Antwerpen

Oorzaak: Kunstwerken

Sub-oorzaak: toestand van het kunstwerk

Omschrijving: de klager geeft aan dat de liften van de Kennedyfietserstunnel regelmatig defect zijn en pleit voor de terugkeer van de roltrappen

Realisatie: Defecten van nabij opvolgen door preventief onderhoud en snelle interventie
(oplossing) bij defecten aan liften kennedytunnel

Voorstel: Wij kunnen nu geen beloftes maken om dit traject in de toekomst met alternatieve installaties te laten verlopen, maar als uitvoerende technische afdeling onderzoeken we wat de mogelijkheden zijn om het beleid hierover te laten beslissen. Dit is echter niet te realiseren binnen een korte termijn

6

Klachtebbende: xxxx

Wegnummer:

Plaats: Antwerpen

Oorzaak: Kunstwerken

Sub-oorzaak: toestand van het kunstwerk

Omschrijving: Defecte liften Kennedy fietserstunnel en vraag tot een betere en vluigere opvolging van de defecten van de lift en een verwittigingssysteem dat aangeeft of lift defect is

Realisatie: Defecten worden zo snel mogelijk opgelost
(oplossing)

Voorstel: - Beleidsnota vanuit onze diensten naar kabinet minister Crevits waarin bestaande situatie van de Kennedyfietserstunnel wordt beschreven (storinggevoelige lifteninstallatie) en waarin we alternatieve mogelijkheden met consequenties voorstellen

7

Klachtebbende: xxxx

Wegnummer:

Plaats: Antwerpen

Oorzaak: Kunstwerken

Sub-oorzaak: toestand van het kunstwerk

Omschrijving: Defecte liften van de Kennedytunnel op:
- ma 23 jul om 13u (om 19u waren ze nog steeds defect),
- di 24 jul alweer of nog steeds defect,
- zat 28 jul om 23u30.
- zon 29 jul om 15u nog steeds of alweer defect

Realisatie: Er werden onderdelen van de liftdeur vervangen, zodat het defect verholpen werd
(oplossing)

Voorstel: Beleidsnota aan minister Crevits met mogelijkheden

8

Klachtebbende: xxxx

Wegnummer:

Plaats: Antwerpen

Oorzaak: Kunstwerken

Sub-oorzaak: toestand van het kunstwerk

Omschrijving: Liften Kennedytunnel defect op:
- ma 23 juli om 19u
- di 24 jul om 19u nog steeds defect
- zat 28 jul om 23u30

Realisatie:
(oplossing) Onderdelen van liftdeur werden vervangen, zodat defect verholpen werd

Voorstel: Beleidsnota opstellen aan minister Crevits met mogelijke alternatieven voor Kennedy fietserstunnel

9

Klachtebbende: xxxx

Wegnummer:

Plaats: Antwerpen

Oorzaak: Communicatie

Sub-oorzaak: klantvriendelijkheid

Omschrijving: Onvriendelijke reacties van operator van Vlaams Tunnel- en Controlecentrum die verbonden was met parlofoon vanuit defecte lift Kennedytunnel

Realisatie:
(oplossing) Nihil

Voorstel: Operator werd aangesproken over onvriendelijke manier van reageren

10

Klachtebbende: xxxx

Wegnummer:

Plaats: Antwerpen

Oorzaak: Kunstwerken

Sub-oorzaak: toestand van het kunstwerk

Omschrijving: Vastgezet in lift Kennedytunnel op donderdag 6 september en op dinsdag 11 september is de lift opnieuw buiten dienst. Hoe kan de bedrijfszekerheid van de liften verbeterd worden?

Realisatie:
(oplossing) Defecten werden opgelost door de technici

Voorstel: Opmaken van beleidsnota aan minister Crevits

11

Klachtebbende: xxxx

Wegnummer:

Plaats: Antwerpen

Oorzaak: Kunstwerken

Sub-oorzaak: toestand van het kunstwerk

Omschrijving: Defect van lift in Kennedytunnel op 19 september. Wanneer komt er deftige oplossing voor deze aanhoudende problemen?
Realisatie: Defect werd hersteld door technici
(oplossing)
Voorstel: Beleidsnota aan minister Crevits

12

Klachtebbende: xxxx
Wegnummer:
Plaats: Antwerpen
Oorzaak: Kunstwerken
Sub-oorzaak: toestand van het kunstwerk
Omschrijving: Mevr. xxxx klaagt over herhaalde defecten aan Kennedytunnel fietserstunnel en vraagt smsdienst
Realisatie: Maandelijks preventief onderhoud en bij defecten wordt de aannemer zo vlug
(oplossing) mogelijk opgeroepen
Voorstel: Beleidsnota aan minister Crevits

13

Klachtebbende: xxxx
Wegnummer:
Plaats: Antwerpen
Oorzaak: Kunstwerken
Sub-oorzaak: toestand van het kunstwerk
Omschrijving: Regelmatige defecten aan liften van de kennedytunnel + vraag om verwittigd te worden via ATV of door borden aan de tunnel
Realisatie: Maandelijks preventief onderhoud aan de installaties
(oplossing)
Voorstel: Beleidsnota naar minister Crevits

14

Klachtebbende: xxxx
Wegnummer:
Plaats: Antwerpen
Oorzaak: Kunstwerken
Sub-oorzaak: toestand van het kunstwerk
Omschrijving: liften linkeroever vaak defect + te kleine capaciteit + vraag om roltrappen terug te hebben + vraag voor deftige fietsverbinding naar rechteroever
Realisatie: Maandelijks preventief onderhoud van de liften om de defecten zoveel
(oplossing) mogelijk te voorkomen
Voorstel: Beleidsnota naar minister Crevits

15

Klachtebbende: xxxx
Wegnummer:
Plaats: Antwerpen
Oorzaak: Kunstwerken

Sub-oorzaak: toestand van het kunstwerk
Omschrijving: Dhr. xxxx wenst op de hoogte te blijven van defecten aan de liften in de Kennedytunnel, zodat hij dit kan posten op zijn facebookpagina
Realisatie: Nagegaan om burgers te informeren over defecten aan liften in de
(oplossing) Kennedytunnel door middel van Twitter
Voorstel: Nagegaan om burgers te informeren over defecten aan liften in de Kennedytunnel door middel van Twitter

16

Klachthebbende: xxxx

Wegnummer:

Plaats: Antwerpen

Oorzaak: Verkeersinformatie

Sub-oorzaak: andere

Omschrijving: De radioheruitzending is niet beschikbaar in de Craeybeckxtunnel. De luisteraar hoort enkel ruis.

Realisatie: Planning herstelling radioheruitzending Craeybeckxtunnel is voorzien in
(oplossing) voorjaar 2013

Voorstel: Nihil

7. Afdeling Expertise Verkeer en Telematica

7.1. 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:	5.5

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

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

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Onheuse bejegening:	2

Verdeling van de klachten volgens de drager	mail:	2
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	2

7.2. Inhoud van de klachten

Per inhoudelijke categorie; de ombudsnorm van de klacht

Oorzaak	Ombudsnormen	Aantal
Conflicten auto en zwakke weggebruiker	Onheuse bejegening	1
Onbemande camera's	Onheuse bejegening	1

7.3. Bespreking van het klachtenbeeld in 2012

In 2012 ontving EVT 2 klachten, beiden per e-mail. Beide klachten waren ontvankelijk, maar ongegrond.

De eerste klacht ging over conflicten tussen auto en zwakke weggebruiker en werd behandeld door de sectie Wegen en Verkeer, team verkeersplannen. Een burger gaf aan dat er, ondanks herhaalde meldingen van onveiligheid, niets was aangepast aan een bepaald kruispunt. De klacht was ongegrond, omdat er wel degelijk wijzigingen gebeurde aan de verkeersregelinstallatie op het kruispunt op basis van de meldingen. Aan de burger werd meegegeven welke wijzigingen er exact doorgevoerd werden naar aanleiding van deze meldingen. Daarnaast werd ook aangegeven welke wijzigingen niet doorgevoerd konden worden, omwille van de balans die het Agentschap Wegen en Verkeer steeds nastreeft tussen verkeersleefbaarheid en verkeersveiligheid.

De tweede klacht ging over onbemande camera's en werd behandeld door de sectie Visie en Richtlijnen, team databeheer en ICT, in overleg met de afdeling Elektromechanica en Telematica. Een burger kreeg een boete voor een roodlichtnegatie en trok de werking en de correcte ijking van de flitscamera in twijfel, met als besluit dat de boete niet betaald diende te worden. Na onderzoek van de betrokken camera werd besloten dat de klacht ongegrond was, aangezien de camera volledig correct werkte en ook correct geijkt was.

7.4. Evaluatie van het klachtenbeeld in 2012

Het takenpakket van de afdeling Expertise Verkeer en Telematica (EVT) verschilt uiteraard sterk t.o.v. het takenpakket van de territoriale wegenafdelingen. Als centrale afdeling heeft EVT veel minder rechtstreeks contact met de burger en hierdoor ook veel minder meldingen/klachten als een territoriale afdeling.

EVT ontving slechts 2 klachten in 2012 (t.o.v. 6 in 2011 en 0 in 2010). De klachten worden geregistreerd en opgevolgd door de klachtencoördinator / kwaliteitsverantwoordelijke van de afdeling. Beide klachten waren ontvankelijk en ongegrond.

7.5. Concrete realisaties

1

Klachthebbende: xxxx

Wegnummer: N180

Plaats: Antwerpen

Oorzaak: Conflicten auto en zwakke weggebruiker

Sub-oorzaak: fietsers

Omschrijving: Klacht omtrent een gevaarlijke situatie voor de fietsers aan kruispunt van de N180 met de Noorderlaan. De betrokkene meldde de gevaarlijke situatie al in 2007(per e-mail) en is de mening toegedaan dat er sindsdien niets

ondernomen werd om de situatie te verbeteren.

*Realisatie:
(oplossing) De klacht werd als ongegrond beschouwd, omdat er wel degelijk aanpassingen gebeurd zijn op het kruispunt in kwestie sinds de melding van betrokkene in 2007. Aan betrokkene werd meegegeven welke zaken ondernomen werden: - de hoofdrichting werd conflictvrij gemaakt om de verkeersveiligheid te bevorderen - één van de 2 afslagstroken in de Havannastraat werd verwijderd om de zichtbaarheid van fietsers en voetgangers te verhogen ten opzichte van de afslaande automobilisten Er werd ook meegegeven welke vragen niet ingewilligd werden, namelijk: de vraag om het gemotoriseerd verkeer te doen stilstaan wanneer voetgangers en fietsers oversteken. Dit zou te lange wachttijden met zich meebrengen op dit drukke kruispunt. Er wordt steeds gezocht naar een evenwicht tussen verkeersleefbaarheid en verkeersveiligheid.*

Voorstel: Gezien de klacht ongegrond was, worden er geen specifieke acties opgezet om deze klacht in de toekomst te vermijden.

2

Klachthebbende: xxxx

Wegnummer:

Plaats: Berchem

Oorzaak: Onbemande camera's

Sub-oorzaak: onbemande camera's

Omschrijving: Betrokkene kreeg boete voor door het rood licht rijden en dient klacht in over de afstelling en ijkking van de flitscamera (GATSO TYPE –GS11) opgesteld aan de Generaal Lemanstraat te Berchem ter hoogte van de Singel.

*Realisatie:
(oplossing) Deze klacht wordt als ongegrond opgenomen, aangezien, in tegenstelling tot wat de klachthebbende beweerde, de flitscamera wel degelijk erkend is en wel degelijk werkt volgens alle wettelijke bepalingen. Er wordt in die zin geantwoord aan betrokkene, met een grondige uitleg van hoe de flitscamera's werken. De conclusie is dat de betrokkene wel degelijk een rood licht-negatie gedaan heeft.*

Voorstel: Aangezien dit om een ongegronde klacht gaat, worden er geen concrete acties geformuleerd om de klacht in de toekomst te vermijden.

Meldingenrapport AWW - Evaluatie meldingenbeeld 2012

1. 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.

2. Totaal geregistreerde meldingen

Al de geregistreerde eerstelijnsklachten(meldingen) zijn vervat in onderstaande tabellen dat een totaal overzicht geeft van **11.309 meldingen in 2012 t.o.v. 8.595 meldingen in 2011** met een duidelijke omschrijving van de aard van de meldingen en een overzicht van de top 10. Er is een stijging van meldingen met 32 %. Het gestegen aantal meldingen in 2012 is mogelijks te wijten aan de verplichting die AWW oplegde aan de districten van de territoriale afdelingen om eveneens alle binnenkomende meldingen (niet enkel deze die de districten binnenkregen via de directies, ook de rechtstreekse waaronder mondelinge meldingen, eigen kleine vaststellingen,...) mee te registreren, waardoor het aantal meldingen..

De hoofdoorzaak “Weg” heeft nog steeds het meeste aantal meldingen. Wat de suboorzaak “Toestand van het wegdek” betreft maakt deze subcategorie het hoofdaandeel uit van de oorzaak “Weg”. Niettegenstaande het aan klachten over de toestand van het wegdek opmerkelijk is gedaald ziet men een lichte stijging in het aantal meldingen over deze suboorzaak. (2374 in 2012 t.o.v. 2209 in 2011). Opmerkelijke stijging is het aantal meldingen over suboorzaak afvoerstelsels (844 in 2012 t.o.v. 302 in 2011).

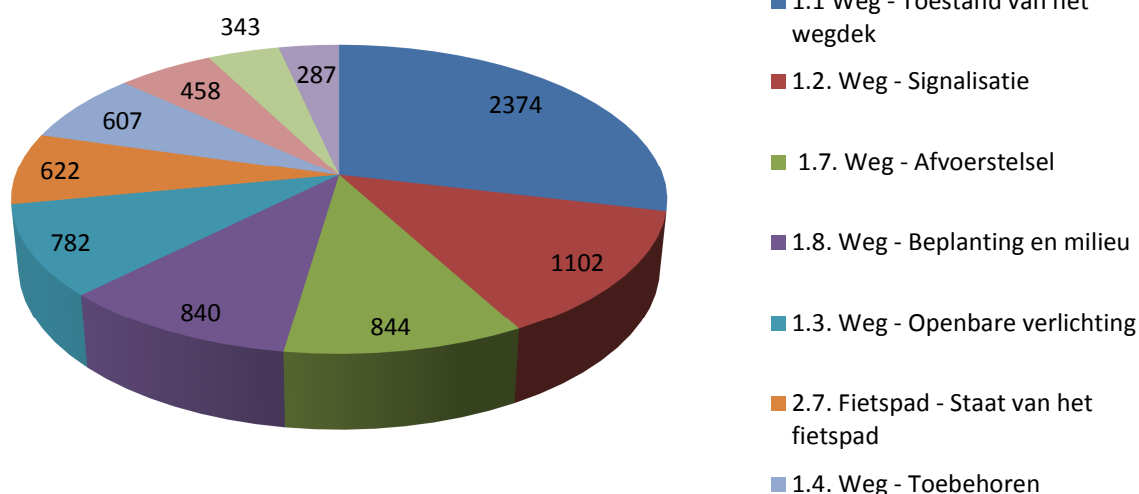
De hoofdoorzaak “Fietspaden” (1635) heeft een tweede plaats in het totaal aantal meldingen. De suboorzaak “Staat van het fietspad” (622) bevat het grootste aandeel in deze hoofdoorzaak.

De hoofdoorzaak “Wegenwerken” (759) vormt de derde grootste oorzaak van meldingen.

Een gedetailleerde vergelijking met alle cijfers van 2011 is echter niet mogelijk. In de loop van 2012 werden de terminologie van de oorzaken en suboorzaken herwerkt waardoor nu in een aantal hoofdoorzaken meer of minder suboorzaken begrepen zijn, wat een stijging van bv. een aantal hoofdoorzaken (“Fietspaden” en Wegenwerken”) tot gevolg heeft.

De aanpassingen aan de oorzaken waren nodig omdat de vorige jaren niet alle oorzaken en suboorzaken juist gedefinieerd waren en dit de registratie van de meldingen bemoeilijkte.

TOP 10 AWV:



3. Aantal meldingen AWV en per afdeling

AWV	WA	WL	WOV	WVB	WWV	EMT	EVT	PCO
11309	3051	1628	2241	1945	2109	39	32	64

De afdeling PCO (64 meldingen) heeft een registratie met een aantal andere oorzaken dan de overige afdelingen, die eigen zijn aan de specifieke activiteiten van deze afdeling en een aparte registratie vereisen. De meldingen in deze afdeling zijn eerder beperkt. Hieronder het overzicht:

Beplantingen	12
Winterdienst (gladheid)	11
Andere (diverse)	8
Weigh-in-motion	6
Communicatie	5
Netheid (hinderlijke voorwerpen, sluikestorten, dode dieren,..)	5
Investeringsprogramma	3
Verkeersinrichting (kruispunt, rotondes,..)	3
Toestand van de wegen	2
Wegenwerken	2

4. Meldpunt Wegen: Toestand op 04/01/2013

Gelet op het aandeel meldingen uit het Meldpunt Wegen in het totaal aantal meldingen binnen AWV is het interessant het beeld van de meldingen die via het Meldpunt Wegen binnenkomen te evalueren. De meldingen die via het Meldpunt Wegen binnenkomen, betreffen het grootste aantal van alle binnenkomende meldingen. Het Meldpunt Wegen geeft aldus een zeer goed beeld over de oorzaken van meldingen die het meeste voorkomen. Ook omdat het Meldpunt Wegen het aangewezen kanaal is voor de burger en gebruiksvriendelijker is geworden. In de tweede helft van 2012 werd de lay-out, met o.a. informatieve pop-ups, de uitbreiding van de keuzemogelijkheden (de terminologie en duidelijkheid), het plaatsen van FAQ's en mogelijkheid

tot plaatsen van foto's) aangepast. Het doel was om met zeer heldere informatie, vanaf de start bij het invullen van een melding, het aantal meldingen te kunnen beperken. De burger krijgt al voorafgaand de melding te doen, zoveel bijkomende informatie, zodat deze burger stopt met het verder invullen van de melding daar verdere vragen niet meer nodig blijken.

5. Algemene statistieken alle wegen

Gedurende het jaar 2011 werden 4.609 meldingen ontvangen voor alle wegen samen. Dat was een factor 1,52 (3.024 meldingen in 2010) meer dan in 2010.

Het aantal meldingen gedurende het jaar 2012 is nu gezakt met 8,2% tegenover 2011 tot 4.229 meldingen. Dit is opvallend. Het Meldpunt Wegen geraakt steeds meer ingeburgerd, toch stijgt het aantal meldingen niet. Dit wijst erop dat de kwaliteit van de wegen sterk vooruit gaat. Anderzijds kunnen ook de minder strenge winter en de afwezigheid van opvallende campagnes of persaandacht een rol spelen in de daling.

Van alle meldingen in 2012 vielen er:

- 1.409 (33,3%) binnen de grenzen van de provincie Antwerpen,
- 837 (19,8%) binnen de grenzen van de provincie Vlaams-Brabant,
- 552 (13,1%) binnen de grenzen van de provincie West-Vlaanderen,
- 980 (23,2%) binnen de grenzen van de provincie Oost-Vlaanderen en
- 451 (10,7%) binnen de grenzen van de provincie Limburg.

In vergelijking met 2011 zijn de opvallendste interprovinciale verschuivingen: het aandeel Antwerpse meldingen daalt met 2,6% het aandeel Limburgse meldingen stijgt met 2,5%.

Voor de verdeling van de aard van de klacht: het grootste deel van de meldingen betreft meldingen over de weg (2.796 meldingen of 66,1% van alle meldingen). Als we deze categorie verder in detail bekijken (top 5) zien we dat vooral het wegdek als knelpunt wordt opgegeven (wordt bij 56,3% van de meldingen opgegeven), gevolgd door verkeer (15,7%), signalisatie (14,4%), verlichting (13,8%) en toebehoren (10,7%).

Merk op dat de som van deze laatste percentages meer dan 100% is omdat meerdere zaken tegelijk aangevinkt kunnen worden.

Als men deze resultaten vergelijkt met de resultaten van 2011 merken we dat **er 5% minder meldingen over de weg gaan**. Iets meer in detail zijn voor de meldingen op de weg 8,2% daling van het aantal meldingen over het wegdek zelf. Het aandeel meldingen over verlichting stijgt bijna 3%.

Als men tenslotte de meldingen over het wegdek in detail bekijkt kan er vastgesteld worden dat dat voornamelijk 'beschadiging van het wegdek' (aangevinkt bij 64,7% van de meldingen over wegdek), 'gaten' (56,1%), 'verzakkingen' (39,5%) en 'scheuren' (22,9%) worden opgegeven als knelpunt.

Merk op dat de som van deze laatste percentages meer dan 100% is omdat meerdere zaken tegelijk aangevinkt kunnen worden.

In vergelijking met 2011 worden verzakkingen vaker aangevinkt (+6,1%). Verder zijn er spectaculaire dalingen in 2012 voor gaten (-11,1%) en beschadigd wegdek (-4,7%).

6. Algemene statistieken gewestwegen

Gedurende het jaar 2012 werden 2.839 meldingen ontvangen over gewestwegen.

Dit is erg vergelijkbaar met het jaar 2011 (2.851 meldingen). Absolute cijfers kunnen dus gemakkelijk vergeleken worden tussen beide jaren. In 2010 werden slechts 1.985 meldingen ontvangen over gewestwegen.

Het aandeel meldingen over gewestwegen is in 2012 dus 67,1%. In 2011 was dit nog 61,9%. Een fikse stijging dus.

Als we enkel de gewestwegen beschouwen zien we dat:

- 987 (34,8%) van de meldingen binnen de grenzen van de provincie Antwerpen vallen,
- 509 (17,9%) binnen de grenzen van de provincie Vlaams-Brabant,
- 369 (13,0%) binnen de grenzen van de provincie West-Vlaanderen,
- 633 (22,3%) binnen de grenzen van de provincie Oost-Vlaanderen en
- 341 (12,0%) binnen de grenzen van de provincie Limburg.

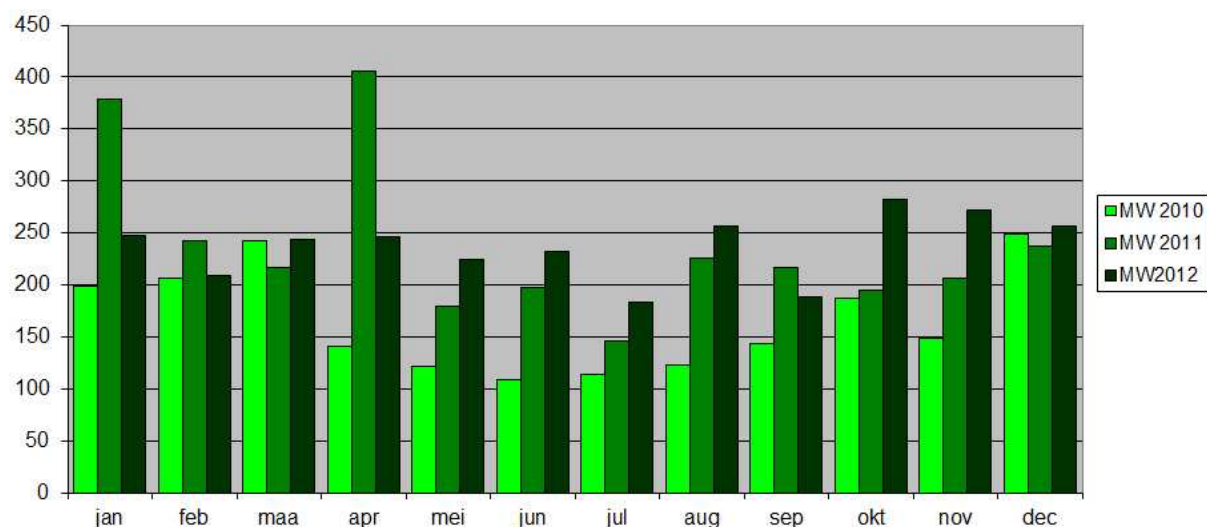
In vergelijking met 2011 valt het op dat het aandeel van Limburgse meldingen in 2012 steeg met bijna 3% (concreet: een stijging met 82 meldingen).

Het percentage van meldingen dat specifiek 'weg' vermeldt in 2012 (65,5% of 1.860 meldingen) ligt lager dan in 2011 (67,6% of 1.928 meldingen) en 2010 (69,1%). De dalende trend zet zich dus verder. Het aandeel meldingen over wegenwerken is in 2012 (5,3% of 150 meldingen) gedaald tegenover 2011 (6,6% of 189 meldingen).

Nog opvallender is de analyse van de meldingen over de weg in detail. Het percentage van de meldingen op de weg dat specifiek 'wegdek' vermeldt (52,4% of 974 meldingen) is dit jaar 7,7% gedaald in vergelijking met 2011 (60,1% of 1.159 meldingen) en 11,1% in vergelijking 2010. Dit wijst mogelijk op een verbeterde toestand van het wegdek van de gewestwegen. Het aandeel meldingen op de weg dat specifiek 'verlichting' vermeld is dit jaar met 3% gestegen (van 232 meldingen naar 279 meldingen).

In detail wordt vastgesteld dat - naar meldingen over weg > wegdek > het vooral opvalt dat het aandeel van de meldingen dat specifiek 'gaten' vermeldt 9,4% daalt in 2012 tegenover 2011: van 747 meldingen naar 537 meldingen. Tegenover 2010 is dit zelfs een daling van 17,9%. Een mooie aanwijzing dat de inspanningen om gaten in het wegdek te dichten gedurende de laatste jaren hun vruchten afwerpen.

Verdeling van het aantal ontvangen meldingen per maand voor de gewestwegen



Als we het aantal maandelijkse meldingen vergelijken voor 2010, 2011 en 2012 dan zien we dat voor het jaar 2012 het verschil tussen winter en zomer minder opvallend is, mogelijk door de

zachte winter. Er waren geen opvallende mediacampagnes in 2012, dus ook geen uitschieters in aantal maandelijks meldingen zoals bv. in april 2011.

De top 10 van meest voorkomende knelpunten op detailniveau voor gewestwegen:
(opgelet, verschillende knelpunten kunnen tegelijk aangevinkt worden)

1.	Weg - beschadigd wegdek:	625 meldingen
2.	Weg - gaten:	537 meldingen
3.	Weg - verzakkingen:	346 meldingen
4.	Weg - scheuren:	251 meldingen
5.	Verlichting - Openbare verlichting is stuk:	245 meldingen
6.	Weg - ophopingen:	196 meldingen
7.	Verkeersgebeuren - gevaarlijk punt:	181 meldingen
8.	Toebehoren - verkeerslichten:	157 meldingen
9.	Signalisatie - verkeerstekens:	142 meldingen
10.	Weg - waterstagnatie:	131 meldingen

Agentschap Maritieme Dienstverlening & Kust

Vragenlijst voor het verslag 2012 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: **Agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	97

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	95
	meer dan 45 dagen:	2
	gemiddelde:	8,2

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:	97
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	50
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	46

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	50
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	

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

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	4
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	1
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	7
Actieve dienstverlening:	17
Deugdelijke correspondentie:	2
Vlotte bereikbaarheid:	2
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	13
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	5
Respect voor de persoonlijke 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:	92
	telefoon:	1
	fax:	1
	bezoek:	-----

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	90*
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	-----
	via georganiseerd middenveld:	-----
	andere kanalen:	6

**Bij DAB Loodswezen wordt onder burger verstaan klanten van het loodswezen: reders, kapiteins, agenturen*

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Afdeling Kust

De gegronde klachten kunnen onderverdeeld worden in klachten betreffende:

- onvoldoende onderhoud van het domein dat door de afdeling Kust moest uitgevoerd worden (3), werd opgelost bij het volgende onderhoud of nog af te wachten tot grote werken afgewerkt zijn
- onvoldoende duidelijkheid of de afdeling Kust nu een vergunning moet uitreiken of niet op een bepaalde plaats (1), dit werd duidelijk gesteld aan de klager dat dit niet door de afdeling Kust dient te gebeuren, de bevoegde instantie werd eveneens doorgegeven
- overlast ten gevolge van een verleende vergunning door de afdeling Kust (1), de betreffende vergunning werd opgeheven
- ontevredenheid over de nieuwe aanleg van een fietspad door de afdeling Kust (1), dit zal herbekeken worden om eventueel opnieuw aan te leggen

Afdeling Scheepvaartbegeleiding

Gevoel van onheuse bejegening: 2

DAB Loodswezen

In het werkjaar 2012 waren er 71 klachten waarvan 35 gegrond. Gezien de totaliteit van de dienstverlening: aantal beloodsingen/prestaties, aantal facturen is dit dus een zeer laag aantal.

49 van de klachten werden opgenomen onder de ombudsnorm "goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid". Deze hebben hoofdzakelijk betrekking op extra aangerekende kosten naar aanleiding van een foutieve toepassing van de loodsbestelregeling. Deze extra kosten zijn wettelijk vastgelegd in het Loodsgeldbesluit en het Scheldereglement. Deze kosten zijn eigenlijk het gevolg van de operationele activiteit maar worden weerspiegeld op de factuur. 21 van deze klachten waren gegrond en hebben geleid tot het maken van een creditnota.

13 klachten hebben betrekking op de operationele dienstverlening en werden opgenomen onder de ombudsnorm "actieve dienstverlening". 5 klachten werden opgenomen onder de ombudsnorm "efficiënte coördinatie". Algemeen kunnen we stellen dat 20 klachten betrekking hadden op de effectieve dienstverlening met name het beloodsingsproces: het beloodsen, het loodsen en de coördinatie van het beloodsingsproces. Als we kijken naar het totaal aantal beloodsingen en de ganse keten met de verschillende organisaties waarbinnen zich dit afspeelt is, moeten we vaststellen dat dit een klein klachtenpercentage is.

Er dient dit werkjaar wel een kanttekening te worden gemaakt. Naar aanleiding van de acties van de loodsen werden enkele klachten ontvangen. Deze werden echter niet opgenomen in de klachtenmodule (berekening). Dit om zo geen vertekend beeld te verkrijgen bij een eventuele vergelijking tussen de verschillende werkjaren. Deze actie is namelijk een uitzonderlijke gebeurtenis die geen weerspiegeling is van de klachten over de dagdagelijkse werking van de DAB Loodswezen.

DAB Vloot

- 3 klachten m.b.t. vaargedrag van de tenderswaths in de haven van Oostende (niet gegrond)
- 15 klachten m.b.t. de veerdiensten

- 4 dienstregeling en wachttijden (niet gegrond)
- 1 overeenstemming met het recht (i.c. voeren dagmerk) (niet gegrond)
- 2 informatieverstrekking (gegrond)
- 6 correcte bejegening (gegrond)
- 2 vlotte bereikbaarheid / infrastructuur (gegrond)

3. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

Afdeling Kust

Zie onder punt 2

Afdeling Scheepvaartbegeleiding

De klager voelde zich onheus bejegend.

DAB Loodswezen

De klachten werden behandeld met een gemiddeld van 6.39 werkdagen. Klachten waarvan het onderzoek vermoedelijk wat langer tijd in beslag neemt krijgen een ontvangstmelding. Zo hebben 41 “klagers “dezelfde dag dat de klacht werd ontvangen een ontvangstmelding gekregen (gemiddeld 0.56dagen) . Hierbij wordt meegedeeld dat de klacht werd ontvangen en dat deze zal worden onderzocht. Zoals in punt 2 reeds meegedeeld dient het aantal klachten te worden gezien in het kader van de volledige dienstverlening die een organisatie levert. Er kan dan gesteld worden dat het loodswezen een organisatie is met een zeer laag klachtenpercentage.

DAB Vloot

Er werden 18 klachten ontvangen die ontvankelijk waren.

Daarvan waren er 3 klachten in verband met de als buitensporig hinderlijk ervaren golfslag van de nieuwe tenderswaths in de haven van Oostende. 15 klachten handelden over de veerdiensten. Het aantal klachten loopt dan ook parallel aan de seizoensdrukke op het veer. De problemen in verband met de infrastructuur en de informatievoorziening van de kustveren zijn intussen opgelost.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Afdeling Kust

Voor het onderhoud van het openbaar domein werden nieuwe contracten afgesloten en werd afgesproken dat bepaalde zones met meer frequentie zullen onderhouden worden.

Afdeling Scheepvaartbegeleiding

De klachten waren ongegrond ; er werd al eerder in overleg met DAB Loodswezen een leidraad uitgewerkt op basis van objectieve criteria.

DAB Loodswezen

Sinds een aantal jaar worden alle klachten geregistreerd in het Loodsen Informatie Systeem (LIS). Het ganse

management kan ten allen tijde een klacht opvragen en deze volledig opvolgen. Al de processen binnen een klachtenbehandeling (klacht, ontvangstmelding, onderzoek, antwoord aan “klager”,...) kunnen worden gevolgd. Bovendien worden alle documenten (mails, brieven,...) als PDF bijgevoegd. Zo kunnen klachten beter geëvalueerd worden en leiden tot het opstellen van eventuele verbeteracties.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2012 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2012 met klachtenbehandeling begonnen is.

DAB Loodswezen

Er zijn geen wijzigingen aangebracht.

Suggesties?

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

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

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

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

8 Deugdelijke correspondentie

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

9 Vlotte bereikbaarheid

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

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

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

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

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

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 Redelijke behandeltermijn

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

14 Efficiënte coördinatie

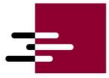
De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

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

[terug naar Vragenlijst](#)

BAM



RAPPORT KLACHTENMANAGEMENT 2012

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 325 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). Het gegeven dat deze werf in de loop van 2012 naar een einde der werken evolueerde, enerzijds voor de deelwerf Deurne – Wijnegem in het voorjaar 2012, anderzijds voor de deelwerf Mortsel – Boechout in de zomer, verklaart ook grotendeels de terugval in contactnames in vergelijking met 2011.

Precies een 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 : 1 schadedossier in 2012). 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 6 aanvragen.

Toelichting

Deze cijfers geven weer dat de burgers BAM voldoende (h)erkennen als aanspreekpunt als het gaat om het bekomen van concrete informatie, voornamelijk dan met betrekking tot lopende werven.

BAM heeft zelf rechtstreeks 1 dossier geopend waarin een contact met de burger werd gekwalificeerd als klacht. Er dient daarnaast vastgesteld te worden dat BAM geen klachten heeft ontvangen via doorverwijzing door andere instanties en dat de Vlaamse Ombudsdienst in 2012 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) , haar eigen rechtstreekse coördinatoren, het Contactpunt Vlaamse Infolijn en haar eigen werfcommunicatoren profileert BAM zich als zeer bereikbaar en aanspreekbaar.

Indien dus vastgesteld wordt dat er slechts één klacht in de zin van het Klachtendecreet werd geformuleerd aan het adres van BAM, 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.

De klacht

Een burger informeert eind januari 2012 bij BAM naar de getijdenwerking op de Burchtse Weel, meer bepaald naar het gebrek aan getijdenwerking. Het was deze burger immers opgevallen dat de verbinding tussen de Weel en de Schelde was afgesloten, zodat de Weel steeds droger kwam te staan.

BAM verwijst de burger door naar WenZ voor een antwoord op deze vraag. WenZ verwijst dan weer naar BAM, als eigenaar van de Burchtse Weel. Vervolgens duurt het te lang vooraleer BAM een duidelijk antwoord biedt.

Achtergrond

Het PlanMER Masterplan Mobiliteit Antwerpen wees uit dat de aanleg van de Oosterweelverbinding een vermindering van de oppervlakte aan slikken en schorren op de Schelde-oever met zich mee brengt en legde bij wijze van milderende maatregel op dat de Burchtse Weel, tot dan een waterplas voor recreatief gebruik, zou worden heraangelegd tot een gecontroleerd gereduceerd getijdengebied, waarin nieuwe slikken en schorren zouden ontstaan.

BAM sloot hiertoe een samenwerkingsovereenkomst met Waterwegen en Zeekanaal NV, waarbij deze laatste, vanuit haar expertise als waterbeheerder en opdrachtgever van openbare waterwerken, de werken namens BAM zou aanbesteden en opvolgen. Na afloop van de werken zou de heringerichte Weel worden overgedragen aan WenZ.

Analyse

De vraag van de burger kwam op een ogenblik dat de herinrichting van de Weel weliswaar een feit was, maar de overdracht van het gebied aan WenZ nog niet. Enkele incidenten, waaronder een inzakking van een stuk oever en de vaststelling van een grotere bodemverontreiniging dan voorheen gekend, brachten een verschil in visie en interpretatie van de afspraken tussen BAM en WenZ inzake overname van eigendom en beheer aan het licht. BAM heeft er zich voor willen hoeden om in haar antwoord onzekere, mogelijk onjuiste of inhoudelijk weinig relevante informatie te geven en heeft zich geconcentreerd op de technische en juridische kant van het dossier Burchtse Weel, doch dit heeft in dit ene geval geleid tot een gebrek aan communicatie met de wachtende burger. En dus tot ontoereikende informatieverstrekking.

Remediëring

Aan de klager werd na onderzoek van het dossier een verklaring gegeven voor het feit dat de getijdenwerking van Burchtse Weel en Schelde tijdelijk werd opgeschort. Dit antwoord werd geapprecieerd door de klager, zodat het dossier kon worden gesloten.

4. Conclusie

BAM heeft in 2012 1 klacht geregistreerd in de zin van het Klachtendecreet. De organisatie van de onmiddellijke communicatie en dienstverlening van BAM blijkt efficiënt te zijn. Enkel in het geval van de geregistreerde klacht dient vastgesteld te worden dat prioriteit is gegeven aan het inhoudelijke uitklaren van een dossier en dat dit de informatieverstrekking naar de burger heeft gehinderd.

8 februari 2013

ir. Jan Van Rensbergen

Algemeen Manager

De Lijn

Vragenlijst voor het verslag 2012 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaamse Vervoermaatschappij De Lijn

Bij VVM De Lijn worden de 'gewone' klantenreacties en de klantenreacties in het kader van de procedure 'Administratieve boetes' apart behandeld. Een rapport met de bespreking van de klantenreacties 2012 in het kader van de procedure 'Administratieve boetes', vindt u terug in bijlage 2.

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	34.629

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	30.845
	meer dan 45 dagen:	2.998
	<i>Nog te beantwoorden op 23/01/2013</i>	786
	gemiddelde:	19,45 dagen

Na een daling van het aantal klachten in 2011, heeft er in 2012 terug een stijging van het aantal klachten plaats gevonden. Deze stijging in het aantal klachten is volledig toe te schrijven aan de wijzigingen in het netwerk van De Lijn naar aanleiding van de besparingsronde 2012. Als we enkel maar naar het aantal klachten rond 'Aanbod' kijken, zien we een stijging van 3.216 klachten of 111,55% t.o.v. 2011.

Bij de klachten rond 'Service' zien we ook dit jaar een verdere daling, 4,66% t.o.v. 2011 (-579 klachten).

Ondanks de stijging in het aantal klachten, daalt de gemiddelde afhandeltermijn voor klachten van 20,36 in 2011 naar 19,45 in 2012. Het continu opvolgen en optimaliseren van de werking van onze klantendiensten werpt hier zeker z'n vruchten af.

De Lijn registreert via haar geïntegreerd systeem niet alleen **klachten** maar ook **vragen, suggesties, felicitaties, attestaanvragen en verloren voorwerpen (= klantenreacties)**. Hieronder vindt u een kort overzicht van de klantenreacties per soort en de evolutie t.o.v. 2011.

Soort klantenreactie	Aantal 2012	Aantal 2011	
Attest*	4.844	3.043	+59,19%
Feliciteit	372	451	-17,52%
Klacht	34.629	31.711	+9,20%
Suggestie	481	264	+82,20%
Vraag**	12.078	11.538	+4,68%
Verloren voorwerp***	8.099	0	-
Som:	60.503	47.007	+28,71%

* Alle attestaanvragen die online of via De LijnInfo ontvangen worden, worden sedert 30/07/2012 geregistreerd in de centrale klantenreactiesdatabase (CRM)

** Dit cijfer ligt vermoedelijk hoger doordat er geen 100%-registratie is van 'vragen' (bv. vragen op de diensten abonnementen)

*** Alle verloren voorwerpen die online of via De LijnInfo gemeld worden, worden sedert 30/07/2012 geregistreerd in de centrale klantenreactiedatabase (CRM)

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

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

Aantal ontvankelijke klachten:	34.629
--------------------------------	--------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	34.629
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost (<i>of beantwoord</i>):	33.843
	deels opgelost:	0
	Onopgelost (<i>of nog niet beantwoord</i>):	786

Bij de Vlaamse Vervoermaatschappij wordt geen onderscheid gemaakt tussen ontvankelijke en onontvankelijke klachten enerzijds of gegronde en ongegronde klachten anderzijds. In tegenstelling met wat gebeurt in de Vlaamse administratie en sommige EVA's waar het klachtenmanagement ook de behandeling van een aanzienlijk aantal administratieve beroepen inhoudt, is dat bij de Vlaamse Vervoermaatschappij niet het geval en worden alle 'klantenreacties' en dus ook 'klachten', als 'ontvankelijk' en in principe ook als 'gegrond' beschouwd.

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

De hierboven vermelde indeling is bij De Lijn niet van toepassing. De Lijn classificeert haar klantenreacties volgens een uitgebreide codificatie (zie bijlage 1 tabblad 'Codificatie detail' – 'Aantal gemelde klachten per subcategorie codificatie').

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	2.114	6,10%
	mail:	2.559	7,39%
	telefoon:	8.666	25,03%
	fax:	38	0,11%
	bezoek:	460	1,33%
	online:	20.186	58,29%
	social media:	60	0,17%
	Drager niet gekend:	546	1,58%

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

*De Lijn is in 2012 overgeschakeld naar een nieuwe softwaretoepassing voor de behandeling van klachten. Hierin is indeling volgens 'kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen' niet meer beschikbaar.

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Zie bijlage 1 werkblad 'Codificatie detail' – 'Aantal gemelde klachten per subcodificatie'.

3. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

Hieronder vindt u de top tien van de klachten voor 2012, waarbij steeds de procentuele evolutie t.o.v. 2011 vermeld wordt.

Een volledig overzicht van het aantal klachten per codificatie, en de evolutie t.o.v. 2011, vindt u terug in bijlage 1 werkblad 'Codificatie detail' – 'Aantal gemelde klachten per subcategorie codificatie'.

Subcodificatie	Aantal 2012	Aantal 2011	
2.3 STIPTHEID - rit niet gereden	3.806	3.972	-4,18%
9.1.5 SERVICE CHAUFFEURS - halte voorbijgereden	3.151	3.673	-14,21%
1.8 AANBOD - Herstructureringen exploitatie	2.821	129	+2086,82%
2.2 STIPTHEID - te laat gereden	2.810	3.013	-6,74%
9.1.4 SERVICE CHAUFFEURS - rijgedrag	1.855	1.784	+3,98%
1.5 AANBOD - capaciteitsproblemen	1.575	917	+71,76%
9.1.1 SERVICE CHAUFFEURS - Vriendelijkheid	1.363	1.409	-3,26%
2.1 STIPTHEID - te vroeg gereden	1.150	1.133	+1,50%
9.1.6 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met klanten (geen geldconflicten)	1.051	1.471	-28,55%
9.1.7 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met andere weggebruikers	934	1.101	-15,17%

Wat direct opvalt, is de stijging in het aantal klachten onder het subitem '**1.8 Aanbod – Herstructureringen exploitatie**' (+2.086,82% of +2.692 klachten). Reden hiervoor is natuurlijk de besparingsronde die De Lijn zichzelf opgelegd heeft in 2012. Ook de stijging van bepaalde andere subcodes is gelinkt aan de besparingsronde, bv. codificaties rond informatieverstrekking (**10.1.1 en 10.2**).

Ook de stijging van het aantal klachten rond '**1.5 Aanbod – capaciteitsproblemen**' is opvallend. Het tekort aan capaciteit is een structureel probleem dat in 2012 nog werd versterkt vanuit de door besparingen geïnitieerde herstructureringen. Het is vóór de opstart van een geherstructureerd net niet altijd eenvoudig te bepalen hoe reizigers zich gaan verdelen over de verschillende lijnen en ritten. Hierdoor kunnen er zich in de eerste dagen na een lancering wel eens overbezettingen voordoen, waarvoor dan zo snel mogelijk een oplossing gezocht wordt.

Ook toch wel opvallend is dat bij een heel aantal subitems rond '**Service chauffeurs**' het aantal klachten gedaald is. De continue investeringen van De Lijn in klantvriendelijkheidstrainingen leveren een positief resultaat op. Bij het subitem '**Service chauffeurs – Verkeerde reisweg**' is er echter een opvallende stijging (+82,32% of +405 klachten) die, los van het feit dat deze subcode pas in de loop van 2011 geïntroduceerd werd, ook toe te wijzen is aan de vele wijzigingen in ons netwerk in 2012. Een goede lijnverkenning blijft dan ook een aandachtspunt.

De klachten rond de subcodes '**10.1.5 Info: Beschikbaarheid website**' (+ de nieuwe code 10.1.10 Info:

Beschikbaarheid reis-applicaties') en '9.4.5 Service belbuscentrale – Bereikbaarheid' werden de afgelopen jaren sterk terug gedrongen. We zien dat het aantal klachten in 2012 terug toeneemt, weliswaar niet meer in dezelfde aantallen als vroeger.

Voor wat de website betreft, waren er in het najaar problemen met de stabiliteit van de reisinfo-toepassingen. Deze problemen zijn momenteel quasi volledig van de baan. In de loop van de maand maart wordt een laatste issue hieromtrent opgelost.

De stijging van het aantal klachten rond de bereikbaarheid van de belbuscentrales is vermoedelijk ook een gevolg van de besparingsronde 2012. Meer reizigers moeten, omwille van wijzigingen in het lijnennetwerk, gebruik maken van een belbus waardoor er ook meer oproepen naar de belbuscentrales zijn. Er wordt gezocht naar oplossingen om de kwaliteit van de bereikbaarheid te verbeteren.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

VVM De Lijn levert over alle provincies heen inspanningen om de tevredenheid van haar reizigers te bewaken en te verhogen. Hieronder volgen een aantal belangrijke realisaties uit 2012.

a) Online meldingen- en vragenformulier

Het online meldingen- en vragenformulier, dat in 2010 gelanceerd werd, werd in 2012 geoptimaliseerd door o.a. een hele reeks velden te voorzien van keuzelijsten (lijnen, haltes, richting, ...) die het de reiziger makkelijker maken om een klantenreactie te vervolledigen en daarna ook de kwaliteit van het onderzoek ten goede komt.

b) Twitter en Facebook

De Lijn is sedert 04/10/2012 ook actief aanwezig op Twitter en Facebook. Er worden niet alleen proactief berichten door De Lijn gelanceerd op deze sociale media, maar er wordt ook actief gereageerd op vragen en berichten van reizigers die met De Lijn in contact willen komen via deze kanalen.

c) Zone-info in routeplanner

In het resultaat van de routeplanner wordt nu ook het aantal De Lijn-zones vermeld dat een reiziger zal doorkruisen tijdens zijn reis.

d) Android app

Sedert september 2011 beschikte De Lijn al over een mobiele website (m.delijn.be) en een reisinfo-app voor iPhone. In april 2012 werd er ook een reisinfo-app gelanceerd voor het Android-platform.

e) Google Maps

De haltes van De Lijn waren al sedert eind 2011 beschikbaar in Google Maps. Begin 2012 werden ook de lijnen en de dienstregelingen opgeladen.

f) Onvoorziene storingen via realtime-borden

Binnen De Lijn werd er een applicatie ontwikkeld waarmee de medewerkers van de dispatching op een eenvoudige manier onvoorziene storingen kunnen communiceren naar reizigers. Dit systeem draaide eerst in piloot binnen de entiteit Oost-Vlaanderen, waarna het medio 2012 uitgerold werd naar alle andere entiteiten. Momenteel worden de onvoorziene storingen enkel nog maar gecommuniceerd via de realtime-halteborden. Later zal deze info ook verder beschikbaar gesteld worden via divers reisinfo-applicaties op onze website.

g) Communicatie 'grote wijzigingen'

Naar aanleiding van de besparingsronde 2012 heeft De Lijn een communicatieplan uitgewerkt waarbij er ook een subsite ontwikkeld werd waarop reizigers zich op een eenvoudige manier konden informeren wat er aan hun lijn wijzigde. Deze specifieke subsite zal ook in de toekomst gebruikt worden om over nieuwe dienstregelingwijzigingen te communiceren.

h) Uitbreiding elektronische nieuwsbrief

Reeds enkele jaren kunnen onze reizigers zich abonneren op een gratis elektronische nieuwsbrief m.b.t. omleidingen. Sedert oktober 2012 kunnen reizigers via deze nieuwsbrief ook geïnformeerd worden over (grote) wijzigingen in onze dienstregeling.

i) Voortgezette opleidingen vakbekwaamheid chauffeurs

Ook in 2012 volgden onze chauffeurs opleidingen die hun dienstverlening ten goede zullen komen. Zo waren er opleidingen rond 'preventief rijden', 'hoe het comfort voor de reizigers verhogen' en 'hoe te reageren in noodsituaties'.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2012 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2012 met klachtenbehandeling begonnen is.

De procedure klachtenbehandeling wijzigde in 2012 niet. Wel stapte De Lijn in 2012 over naar een nieuw softwarepakket voor het beheer van haar klantenreacties. Sedert 04/10/2012 gaat De Lijn ook in gesprek met haar reizigers via Twitter en Facebook. Uit deze social media-contacten kunnen klachten ontstaan, die dan vervolgens volgens de normale procedure afgehandeld worden.

Suggesties?

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

Geen suggesties.

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

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

8 Deugdelijke correspondentie

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

9 Vlotte bereikbaarheid

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

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

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

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

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

[terug naar Vragenlijst](#)

De Lijn – bijlage 2

Aantallen



Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2012

Aantal gemelde klachten		
Aantal 2012	Aantal 2011	
34.629	31.711	9,20%

Per entiteit

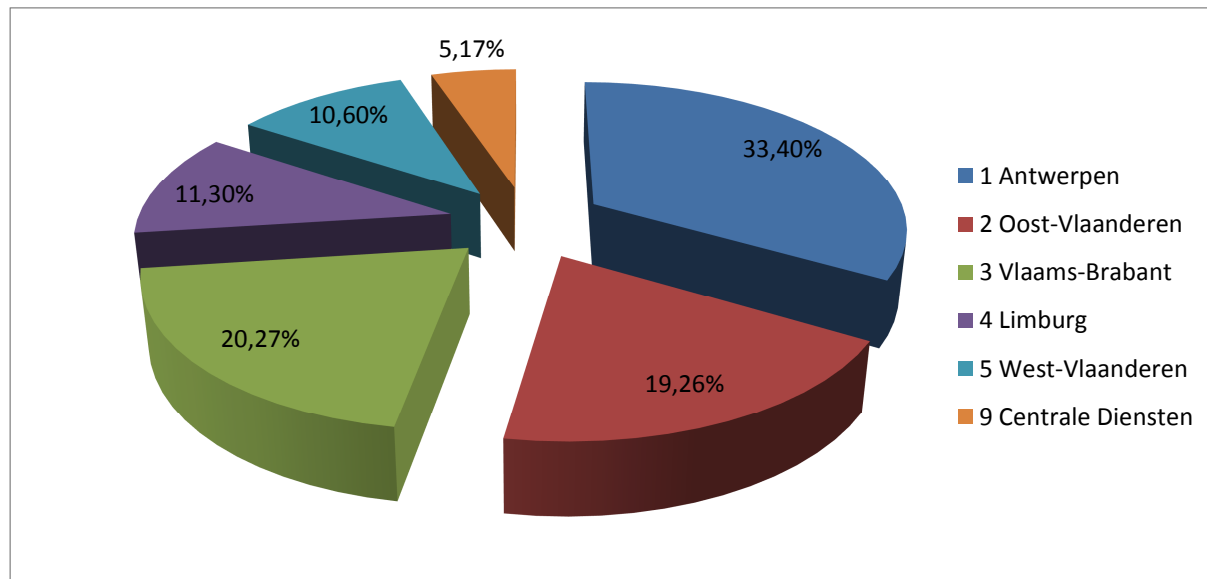


Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2012

Aantal gemelde klachten per entiteit

Entiteit	Aantal klachten 2012	Aantal klachten 2011	
1 Antwerpen	11.566	9.162	26,24%
2 Oost-Vlaanderen	6.671	6.516	2,38%
3 Vlaams-Brabant	7.020	7.432	-5,54%
4 Limburg	3.912	3.679	6,33%
5 West-Vlaanderen	3.670	3.189	15,08%
9 Centrale Diensten	1.790	1.733	3,29%
Som:	34.629	31.711	9,20%

Per entiteit – grafiek



Per soort



Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2012

Aantal gemelde klantenreacties per soort

Soort klantenreactie	Aantal 2012	Aantal 2011	
Attest*	4.844	3.043	59,19%
Feliciteit	372	451	-17,52%
Klacht	34.629	31.711	9,20%
Suggestie	481	264	82,20%
Vraag**	12.078	11.538	4,68%
Verloren voorwerp***	8.099	0	#DEEL/0!
Som:	60.503	47.007	28,71%

* Alle attestaanvragen die online of via De LijnInfo ontvangen worden, worden sedert 30/07/2012 geregistreerd in de centrale klantenreactiesdatabase (CRM)

** Dit cijfer ligt vermoedelijk hoger doordat er geen 100%-registratie is van 'vragen' (bv. vragen op de diensten abonnementen)

*** Alle verloren voorwerpen die online of via De LijnInfo gemeld worden, worden sedert 30/07/2012 geregistreerd in de centrale klantenreactiedatabase (CRM)

Dragers



Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2012

Aantal gemelde klachten per drager

Medium ontvangst	Aantal 2012	Aantal 2011	
Geen medium ingevuld	546	0	-
E-mail	2.559	1.738	47,24%
Fax	38	40	-5,00%
Mondeling	460	291	58,08%
Online	20.186	16.972	18,94%
Schriftelijk	2.114	2.332	-9,35%
Telefonisch	8.666	10.338	-16,17%
Social media	60		Actief sinds 04/10/2012
Som:	34.629	31.711	9,20%

Codificatie Hoofdcategorie



Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2012

Aantal gemelde klachten per hoofdcategorie codificatie

Codificatie hoofdgroep	Aantal 2012	Aantal 2011	
Service	11.850	12.429	-4,66%
Stiptheid	7.924	8.114	-2,34%
Aanbod	6.099	2.883	111,55%
Informatie	3.121	2.750	13,49%
Voorlopige code of nog geen code	140	168	-16,67%
Infrastructuur	1.211	1.171	3,42%
Prijs en betalingswijze	1.004	1.180	-14,92%
Voorverkoop	818	970	-15,67%
Omgevingsfactoren	496	537	-7,64%
Voertuigen	486	418	16,27%
Aansluiting	371	297	24,92%
Veiligheidsgevoel	330	355	-7,01%
Verloren*	304	121	151,24%
Schadedossiers*	296	130	127,69%
Toegankelijkheid	176	188	-6,38%
MOBIB	3	-	Nieuwe hoofdgroep in 2012!
Totaal	34.629	31.711	9,20%

* Hoofdgroep werd pas in de loop van 2011 ingevoerd

Codificatie Detail



Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2012

Aantal gemelde klachten per subcategorie codificatie				
Subcodificatie	Aantal 2012	Aantal 2011		
2.3 STIPTHEID - rit niet gereden	3.806	3.972	-4,18%	
9.1.5 SERVICE CHAUFFEURS - halte voorbereiden	3.151	3.673	-14,21%	
1.8 AANBOD - Herstructureringen exploitatie	2.821	129	2086,82%	
2.2 STIPTHEID - te laat gereden	2.810	3.013	-6,74%	
9.1.4 SERVICE CHAUFFEURS - rijgedrag	1.855	1.784	3,98%	
1.5 AANBOD - capaciteitsproblemen	1.575	917	71,76%	
9.1.1 SERVICE CHAUFFEURS - Vriendelijkheid	1.363	1.409	-3,26%	
2.1 STIPTHEID - te vroeg gereden	1.150	1.133	1,50%	
9.1.6 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met klanten (geen geldconflicten)	1.051	1.471	-28,55%	
9.1.7 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met andere weggebruikers	934	1.101	-15,17%	
9.1.13 SERVICE CHAUFFEURS - Verkeerde reisweg	897	492	82,32%	Nieuwe code in de loop van 2011
10.2 INFO: BESCHIKBAARHEID - informatie aan haltes	688	558	23,30%	
1.1 Aanbod - Frequentie/Amplitude	644	572	12,59%	
6.1 INFRASTRUCTUUR - toestand halte-infrastructuur	635	669	-5,08%	
1.6 AANBOD - omleiding	471	496	-5,04%	
10.1.5 INFO: BESCHIKBAARHEID - website	431	290	48,62%	
4.5 PRIJS & BETALINGSWIJZE - prodagebruik	411	467	-11,99%	
9.1.8 SERVICE CHAUFFEURS - tarief- en geldconflicten	391	458	-14,63%	
10.1.9 INFO: BESCHIKBAARHEID - informatie rond omleidingen	374	522	-28,35%	
1.2 AANBOD - trajectaanpassing / uitbreiding (woonwijk/attractiepool) / verzoek om bijkomende halte	373	545	-31,56%	
10.1.1 INFO: BESCHIKBAARHEID - informatie mbt dienstregelingen, trajecten en netplannen	371	209	77,51%	
5.3.5 VVK - Defecten automaten	368	487	-24,44%	
10.1 INFO: BESCHIKBAARHEID - informatie algemeen	352	466	-24,46%	
11.1 OMGEVINGSFACTOREN- voertuigen (geluid - rook - trillingen - stationnementen)	349	403	-13,40%	
9.1 SERVICE CHAUFFEURS	335	194	72,68%	
9.1.10 SERVICE CHAUFFEURS - gsm gebruik	295	292	1,03%	
15.1 Schadedossiers - Aangifte	277	130	113,08%	Nieuwe code in de loop van 2011
14.1 Verloren - Voorwerp	264	97	172,16%	Nieuwe code in de loop van 2011
8.2 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel op het voertuig	256	275	-6,91%	
3.1 AANSLUITING - Niet halen van een voorziene aansluiting De Lijn/ De Lijn	250	183	36,61%	
6.2 INFRASTRUCTUUR - locatie halte	244	210	16,19%	
9.4.5 SERVICE BELBUSCENTRALE - bereikbaarheid	217	117	85,47%	
4.1 PRIJS - opmerkingen mbt algemeen tarief	207	246	-15,85%	
9.9 SERVICE PERSONEEL - Staking	193	218	-11,47%	Nieuwe code in de loop van 2011
10.3.3 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - website	179	204	-12,25%	
9.4.3 SERVICE BELBUSCENTRALE - correctheid reservatie	175	135	29,63%	
10.4 INFO: CORRECTHEID van de informatie	170	152	11,84%	
2. Stiptheid	158	0	Issue CRM	
5.4 VVK - Online abonnementen	149	192	-22,40%	
9.1.3 SERVICE CHAUFFEURS - informatieverschaffing	148	123	20,33%	

4.2 PRIJS - opmerkingen mbt tot voordeel- of doelgroep tarief	134	188	-28,72%	
7.2. VOERTUIGEN - mankementen	121	149	-18,79%	
3.2 AANSLUITING - Niet halen van een voorziene aansluiting De Lijn/andere (o.a. trein)	118	110	7,27%	
12.3 TOEGANKELIJKHEID - voertuigen	110	136	-19,12%	
6.5 INFRASTRUCTUUR - spoor en bovenleidingen	108	89	21,35%	
7.6 VOERTUIGEN - sluiten deuren tram	107	72	48,61%	Nieuwe code in de loop van 2011
9.2.1 SERVICE CONTROLEURS & Pters - gedrag en optreden	106	86	23,26%	
9.4.1 SERVICE BELBUSCENTRALE - gedrag/optreden	101	90	12,22%	
10. Info	100	0	Issue CRM	
11.4 OMGEVINGSFACTOREN - lawaaihinder	99	75	32,00%	
5.1.1 VVK - personeel Lijnwinkel/loket	98	81	20,99%	
4.3 PRIJS - opmerkingen mbt hoogte toeslagen boetes	97	118	-17,80%	
7.1 VOERTUIGEN - comfort en ruimte	97	59	64,41%	
4.4 PRIJS - opmerkingen mbt betalingswijze en aankoopmogelijkheden	95	138	-31,16%	
9.1.9 SERVICE CHAUFFEURS - roken	94	103	-8,74%	
Nog geen codificatie toegekend	93	138	-32,61%	
9.1.11 SERVICE CHAUFFEURS - felicitaties	93	100	-7,00%	
1.7 AANBOD - andere	92	127	-27,56%	
9.8 SERVICE PERSONEEL - algemeen	84	319	-73,67%	
10.1.2 INFO: BESCHIKBAARHEID - tarieven	83	28	196,43%	
7.5 VOERTUIGEN - sluiten deuren bus	77	53	45,28%	Nieuwe code in de loop van 2011
10.1.10 INFO: BESCHIKBAARHEID - reis-applicaties	71	0	Nieuwe code 2012	
5.5 VVK - Mobile Ticketing	69	89	-22,47%	
8.1 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel aan halte	69	80	-13,75%	
10.2.1 INFO: BESCHIKBAARHEID - tijdelijke informatie	64	62	3,23%	
6.6 INFRASTRUCTUUR - klachten ivm busbanen, bustroken en verzinkbare paaltjes	61	47	29,79%	
1.3 AANBOD - Aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/De Lijn	58	50	16,00%	
9.4 SERVICE DE BELBUSCENTRALE	55	26	111,54%	
10.3 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - informatie algemeen	53	32	65,63%	
4.6 PRIJS - fraude	50	23	117,39%	
9.1.2 SERVICE CHAUFFEURS - voorkomen	49	40	22,50%	
13. VOORLOPIGE CODE	47	30	56,67%	
9.2.5 SERVICE CONTROLEURS & Pters - frequentie controle	45	35	28,57%	
7.3 VOERTUIGEN - properheid van de voertuigen	43	37	16,22%	
14.2 Verloren - Abonnement	39	24	62,50%	Nieuwe code in de loop van 2011
7.4 VOERTUIGEN - Aard van ingezette materieel	38	48	-20,83%	
1.4 AANBOD - aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/andere	36	47	-23,40%	
5.1 VVK - INTERNE VOORVERKOOPPUNTEN: Lijnwinkel + loket	36	15	140,00%	
9. Service	36	0	Issue CRM	
10.1.7 INFO: BESCHIKBAARHEID - lijnfilms	35	24	45,83%	
12.1 TOEGANKELIJKHEID - haltes	34	28	21,43%	
1. Aanbod	29	0	Issue CRM	
9.4.2 SERVICE BELBUSCENTRALE - kennis en informatie	29	22	31,82%	
9.5.1 SERVICE KLANTENDIENST - procedure klantenreacties	28	44	-36,36%	
10.3.1 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID van info i.v.m. dienstregeling en trajecten (netplan)	28	34	-17,65%	
12.2 TOEGANKELIJKHEID - premetro	26	23	13,04%	
10.3.6 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - haltes	25	33	-24,24%	
11.3 OMGEVINGSFACTOREN - nieuw geplande inplantingen (gebouwen - sporen)	24	38	-36,84%	
9.3.1 SERVICE DE LIJNINFO - gedrag en optreden	22	12	83,33%	
9.3.4 SERVICE DE LIJNINFO - bereikbaarheid	22	3	633,33%	

10.2.2 INFO: BESCHIKBAARHEID - haltebord	19	13	46,15%	
15. Schadedossiers	19	0	Issue CRM	
10.3.2 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID -info i.v.m. tarieven	16	21	-23,81%	
5.2.2 VVK - beschikbaarheid vervoerbewijzen in externe voorverkooppunten	16	23	-30,43%	
9.3.2 SERVICE DE LIJNINFO - kennis en informatie	16	18	-11,11%	
5.1.2 VVK - beschikbaarheid vervoerbewijzen in Lijnwinkel/loket	15	6	150,00%	
9.5 SERVICE KLANTENDIENST	14	6	133,33%	
6.4 INFRASTRUCTUUR - opmerkingen ivm toestand gebouwen	14	18	-22,22%	
11.2 OMGEVINGSFACTOREN - gebouwen & ligging	13	21	-38,10%	
5.1.3 VVK - bereikbaarheid Lijnwinkel/loket	13	22	-40,91%	
5.3.4 VVK - gebruiksgemak automaten	13	2	550,00%	
10.1.4 INFO: BESCHIKBAARHEID - De LijnInfo	12	16	-25,00%	
10.3.5 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - lijnfilms	12	18	-33,33%	
11. Omgevingsfactoren	11	0	Issue CRM	
4. Prijs en betalingswijze	10	0	Issue CRM	
9.2 SERVICE CONTROLEURS	9	6	50,00%	
5.3 VVK - AUTOMATEN	8	10	-20,00%	
10.1.3 INFO: BESCHIKBAARHEID -belbusnummer	7	12	-41,67%	
5.1.4 VVK - informatie ivm Lijnwinkel/loket	7	5	40,00%	
5.2 VVK - EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN	7	18	-61,11%	
6. Infrastructuur	7	0	Issue CRM	
9.5.3 SERVICE KLANTENDIENST - felicitaties	7	4	75,00%	
10.5 INFO: opmerkingen met betrekking tot campagnes	7	22	-68,18%	
9.2.2 SERVICE CONTROLEURS & Pters - kennis en informatie	6	3	100,00%	
9.5.2 SERVICE KLANTENDIENST - gedrag en optreden	6	13	-53,85%	
9.6 SERVICE VERSTERKINGSRITEN EN EVENEMENTENVERVOER - correctheid uitvoering	6	6	0,00%	
12. Toegankelijkheid	6	0	Issue CRM	
5.6 VVK - eShop	5	1	400,00%	Nieuwe code in de loop van 2011
8. Veiligheidsgevoel	5	0	Issue CRM	
9.2.4 SERVICE CONTROLEURS & Pters - felicitaties	5	6	-16,67%	
10.6.2.3 PUBLICITEIT - publiciteit v LijnCom in/op voertuigen	5	1	-	
10.2.3 INFO: BESCHIKBAARHEID - netplannen van het vervoersgebied	4	4	0,00%	
5.3.1 VVK - beschikbaarheid vervoerbewijzen via automaten	4	4	0,00%	
10.6 PUBLICITEIT - publiciteit	4	11	-63,64%	
10.1.8 INFO: BESCHIKBAARHEID - tweetalige informatie	3	2	50,00%	
3. Aansluiting	3	0	Issue CRM	
5. VVK	3	0	Issue CRM	
5.2.4 VVK - informatie ivm externe voorverkooppunten	3	8	-62,50%	
7. Voertuigen	3	0	Issue CRM	
9.3 SERVICE DE LIJNINFO	3	4	-25,00%	
9.4.4 SERVICE BELBUSCENTRALE - felicitaties	3	2	50,00%	
10.2.4 INFO: BESCHIKBAARHEID - haltenummer	2	0	-	
10.3.4 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - Promotiemateriaal en drukwerk	2	0	-	
16.1 MOBIB - Algemeen	2	0	Nieuwe code 2012	
5.3.2 VVK - beschikbaarheid automaten	2	1	100,00%	
9.1.12 SERVICE CHAUFFEURS - tweetaligheid	2	4	-50,00%	
9.5.4 SERVICE KLANTENDIENST - bereikbaarheid	2	4	-50,00%	
10.2.5 INFO: BESCHIKBAARHEID - Lijnnummer	1	0	-	
10.6.1.2 PUBLICITEIT - publiciteit van derden aan haltes/gebouwen	1	2	-50,00%	
10.6.1.3 PUBLICITEIT - publiciteit LijnCom aan haltes/gebouwen	1	0	-	

10.6.2.1 PUBLICITEIT - eigen publiciteit in/op voertuigen	1	1	0,00%
14. Verloren	1	0	Issue CRM
16.2 MOBIB - Interoperabiliteit	1	0	Nieuwe code 2012
5.2.1 VVK - personeel externe voorverkooppunten	1	2	-50,00%
5.2.3 VVK - bereikbaarheid externe voorverkooppunten	1	3	-66,67%
9.3.3 SERVICE DE LIJNINFO -felicities	1	2	-50,00%
9.7 SERVICE LEERLINGENVERVOER - correctheid uitvoering	1	3	-66,67%
9.4.6 SERVICE BELBUSCENTRALE - tweetaligheid	0	0	-
10.1.6 INFO BESCHIKBAARHEID- promoties	0	7	-100,00%
10.6.1 PUBLICITEIT - publiciteit aan gebouwen/haltes	0	3	-
10.6.1.1 PUBLICITEIT - eigen publiciteit aan haltes/gebouwen	0	1	-100,00%
10.6.2 PUBLICITEIT - publiciteit in/op voertuigen	0	1	-
10.6.2.2 PUBLICITEIT - publiciteit van derden in/op voertuigen	0	1	-100,00%
12.4 TOEGANKELIJKHEID - gebouwen	0	1	-100,00%
5.1.5 VVK - tweetaligheid Lijnwinkel/loket	0	0	-
5.3.3 VVK - informatie ivm automaten	0	1	-100,00%
9.2.6 SERVICE CONTROLEURS & Pters - tweetaligheid	0	1	-
Som:	34.629	31.711	9,20%

1. Algemeen

In 2012 werden er 52.071 PV's uitgeschreven (dd. 22/01/2013).

Tot op heden ontvingen we 15.988 (30,70 %) reacties (1^{ste} fase procedure) en verzoekschriften (2^{de} fase procedure).

2. Reacties – 1^{ste} fase procedure

We ontvingen in totaal 12.907 (24,87%)¹ reacties op 52.071 PV's.

Van het aantal ontvangen reacties (12.907) werden er in totaal 5.877 (45,53 %) ² geseponereerd en dit volgens onderstaande verhouding:

Aantal dossiers met reactie	Abonnement vergeten – Seponeren	Andere - Reactie geground - Seponeren	Reactie ongeground – Niet seponeren
12.907	4.328	1.549	7.030

Daarenboven werden er nog 4.770 dossiers geseponereerd voor vaststelling 'Abonnement vergeten' waar de klant echter geen reactie indiende. Hierdoor werden in totaal 10.647 dossiers geseponereerd in de eerste fase van de procedure.

3. Verzoekschriften – 2^{de} fase procedure

We ontvingen in totaal 3.081 (5,91%)³ verzoekschriften. Deze verzoekschriften worden opgedeeld in 'Verzoekschrift na (niet-gegronde) reactie' (tweede reactie van klant) en 'Verzoekschrift zonder reactie' (eerste reactie van klant).

Verzoekschriften na reactie:

Totaal Aantal	Verzoekschrift geground – seponeren	Percentage	Verzoekschrift ongeground	Percentage
827	136	16,44%	691	83,56%

Verzoekschriften zonder reactie:

Totaal Aantal	Verzoekschrift geground - seponeren	Percentage	Verzoekschrift ongeground	Percentage
2.254	518	22,98 %	1.736	77,02 %

In totaal werden 654 (21,23 %) ⁴ verzoekschriften als geground beoordeeld. 2.427 (78,77 %) ⁵ verzoekschriften werden als niet-gegrond beoordeeld.

¹ % tov totaal aantal PV's

² % tov totaal aantal ontvangen reacties

³ % tov totaal aantal PV's

⁴ % tov totaal aantal verzoekschriften

⁵ % tov totaal aantal verzoekschriften

4. Samenvatting

In het totaal werden er in de eerste (10.647 dossiers) en tweede (654 dossiers) fase 11.301 dossiers geseponneerd.

Hierbij dient echter opgemerkt te worden dat, voor de in 2012 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 %
52.071	12.907	4.328	1.549	7.030	3.081	654	2.427	15.988	11.301*	21,70 %

**Inclusief door De Lijn geseponneerde 4.770 dossiers zonder reactie klant (abo vergeten)*

De Scheepvaart

Vragenlijst voor het verslag 2012 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: nv De Scheepvaart Havenstraat 44, 3500 Hasselt

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	69

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	67
	meer dan 45 dagen:	2
	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:	1
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	68
--------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	55
	deels gegrond:	9
	ongegrond:	4

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	48
	deels opgelost:	11
	onopgelost:	5

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

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

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	2
	mail:	54
	telefoon:	13
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	64
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	5
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

1. Klachten over hinder bij de uitvoering van werken die in opdracht van nv De Scheepvaart worden uitgevoerd. (19 klachten);
2. Klachten over gebreken aan de infrastructuur van nv De Scheepvaart (17 klachten)
3. Klachten over de toestand van de jaagpaden langs de kanalen (13 klachten);
4. Klachten over hinder door andere gebruikers van de kanalen (8 klachten);
5. Klachten over de toepassing van bepaalde procedures door nv De Scheepvaart (6 klachten)
6. Klachten over de kwaliteit van de dienstverlening door personeelsleden van nv De Scheepvaart (6 klachten);

3. Klachtenbeeld 2012

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

In de loop van 2012 heeft nv De Scheepvaart opnieuw aanzienlijke inspanningen gedaan om het de gebruikers van de kanalen gemakkelijker te maken om een klacht in te dienen of om opmerkingen of suggesties te formuleren. Op onze website werd een klachtenformulier geplaatst en werden ook duidelijk de contactgegevens van de klachten- manager vermeld. Daarnaast werd de gebruikers gewezen op de mogelijkheid om 24/24, 7 dagen op 7 het RIS-centrum in Hasselt telefonisch te kunnen bereiken.

Daardoor wordt de drempel om nv De Scheepvaart te contacteren, flink verlaagd.

1. Klachten over hinder bij de uitvoering van werken die in opdracht van nv De Scheepvaart worden uitgevoerd (19 klachten);

nv De Scheepvaart voert voortdurend grote infrastructuurwerken uit. In bijna alle gevallen brengen deze werken op één of andere wijze hinder mee voor omwonenden, passanten, schippers, enz. Door een doorgedreven werfcommunicatie probeert nv De Scheepvaart de belanghebbenden zo goed mogelijk te informeren over het verloop van de werken en over de te verwachten duur van de hinder.

Voor de klachtenbehandelaar is het niet altijd eenvoudig om een oplossing te zoeken voor klachten in verband met hinder, de werken moeten nu eenmaal worden uitgevoerd. In één geval kon worden bekomen dat de aannemer later begon te werken, zodat de geluidshinder draaglijker werd.

Daarnaast waren er ook enkele klachten van burgers die schade hadden opgelopen ten gevolge van de uitvoering van werken. Deze dossiers worden door de verzekeraar van de aannemer afgehandeld.

2. Klachten over gebreken aan de infrastructuur van nv De Scheepvaart (17 klachten)

nv De Scheepvaart maakt het de gebruikers van de waterwegen gemakkelijk om allerlei opmerkingen en klachten te formuleren. Daardoor ontvangen wij ook meer opmerkingen over de toestand van de infrastructuur. Deze klachten zijn zeer divers, en hebben niet altijd te maken met een persoonlijk nadeel voor de gebruikers. In sommige gevallen wil men de waterwegbeheerder gewoon attent maken op een mankement dat men heeft vastgesteld.

In bijna alle gevallen kunnen deze gebreken relatief snel worden opgelost.

3. Klachten over de toestand van de jaagpaden langs de kanalen (13 klachten);

De jaagpaden langs de kanalen zijn technische wegen die in de eerste plaats zijn bestemd voor de exploitatie en het onderhoud van de kanalen. Na de verharding van de jaagpaden kennen deze een enorm succes bij wandelaars en

fietsers. Heel wat fietsers gebruiken de jaagpaden ook voor het woon-werkverkeer.

Het succes van de jaagpaden bij recreanten is dermate groot dat de oorspronkelijke functie ervan in het gedrang dreigt te komen. Recreanten dulden niet meer dat zij een beperkte omleiding moeten volgen bij laad- en losoperaties van schepen, of tijdens de uitvoering van werken. Bij werken aan de kanaaloevers wordt dikwijls het jaagpad beschadigd, maar herstellingen zijn nutteloos zolang de werken niet werden voltooid.

In al dergelijke gevallen komen er klachten van de gebruikers.

De klachtenbehandelaar probeert de burgers ervan te overtuigen dat het kanaal meerdere functies heeft, en dat er al heel wat kan worden bereikt mits een goede wederzijdse verstandhouding.

4. Klachten over hinder door andere gebruikers van de kanalen (8 klachten);

De kanalen worden multifunctioneel gebruikt: voor vrachtvervoer, personenvervoer, recreatie, watervoorziening en voor de productie van groene energie. nv De Scheepvaart probeert de verschillende functies van de kanalen zo harmonisch mogelijk te laten samenvallen.

Toch komt het soms tot conflicten tussen verschillende gebruikers van de kanalen, waarbij de ene gebruiker zich in zijn mogelijkheden benadeeld voelt door een andere.

(beroepsvaart versus pleziervaart, wielertoeristen versus vrijetijdsvieters, vissers versus schippers, ...)

Bij elke melding wordt de gegrondheid van de klacht geverifieerd, en in bepaalde gevallen is er inderdaad sprake van storend en hinderlijk gedrag. Onze dijkwachters kunnen dan daartegen optreden.

In andere gevallen kunnen we alleen maar uitleggen dat meer kan bereikt worden met wederzijds begrip.

5. Klachten over de toepassing van bepaalde procedures door nv De Scheepvaart (6 klachten)

Het verkeer op de kanalen wordt geregeld door het scheepvaartreglement. Schippers zijn het regelmatig oneens met de gevolgde procedures door medewerkers van nv De Scheepvaart. Vooral met de volgorde van het versassen aan de sluisen ontstaan nogal eens meningsverschillen. De sluiswachter heeft de opdracht om, binnen de geldende reglementering, de beschikbare sluiscapaciteit zo optimaal mogelijk te gebruiken en te zorgen voor een vlot en veilig scheepvaartverkeer. Een schipper die tijdverlies oploopt bij een versassing is nogal eens geneigd om hierover een klacht in te dienen. Bij dergelijke klachten wordt aan de betrokken sluisbedienaar altijd bijkomende informatie gevraagd, en bijna altijd blijkt dat de geldende procedures werden gevolgd. Deze informatie wordt dan meegedeeld aan de schipper.

Ook voor deze problemen blijkt opnieuw het belang van een duidelijke communicatie.

De permanente bereikbaarheid van het RIS-centrum is hierbij ook een belangrijk hulpmiddel

6. Klachten over de kwaliteit van de dienstverlening door personeelsleden van nv De Scheepvaart (6 klachten);

nv De Scheepvaart is een overheidsbedrijf dat veel belang hecht aan klantgerichtheid.

Rechtstreekse contacten met de klanten zijn er vooral bij de bediening van de sluisen en bij de exploitatie van het kanaal. Bij het overgrote deel van onze medewerkers verlopen deze contacten op een correcte en klantgerichte wijze, ook al heeft men soms te maken met onbeleefd en zelfs agressief gedrag van sommige klanten.

In uitzonderlijke gevallen had de dienstverlening door onze medewerkers beter kunnen verlopen.

nv De Scheepvaart investeert daarom voortdurend in opleiding en vorming inzake klantgerichtheid en omgang met klanten. Daarnaast zal er in de nabije toekomst ook gezorgd worden voor controlesystemen, zodat er controle kan gebeuren op de kwaliteit van de klantencontacten.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

nv De Scheepvaart heeft het de gebruikers van de kanalen nog gemakkelijker gemaakt om klachten en andere meldingen te doen. Hiervoor werd de website aangepast.

De toename van het aantal klachten is dan ook voornamelijk te wijten aan het vergemakkelijken van de toegang.

Op basis van de ontvangen klachten worden inspanningen gedaan om onze communicatie nog te versterken. Een goede werfcommunicatie kan veel ergernis bij de uitvoering van werken voorkomen. Ook het juiste statuut van de jaagpaden moet duidelijker worden voor de gebruikers: als men weet dat een jaagpad dienst voor de exploitatie van een kanaal, zal men niet meer verwonderd zijn als men moet omrijden omdat er een schip wordt geladen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2012 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2012 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

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

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

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

8 Deugdelijke correspondentie

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

9 Vlotte bereikbaarheid

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

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

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

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

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

[terug naar Vragenlijst](#)

Waterwegen & Zeekanaal



Waterwegen en Zeekanaal NV
weg van water



V2013N400277

Departement Mobiliteit en Openbare Werken
Stafdienst
De heer ir. Yves Rubens
Afdelingshoofd
Koning Albert II-laan 20 bus 2
1000 Brussel

Uw e-mail van
15/01/2013
Telefoon
02/553 02 22

Ons kenmerk
C&O/KN/13/012
Fax
02/553 62 73

Contactpersoon
Catharina Moonen
E-mail
catharina.moonen@wenz.be

Bijlagen
1
Datum

25 JAN. 2013

Betreft Klachtenrapportage 2012

Geachte heer Rubens

Naar aanleiding van de e-mail van 15 januari 2013 bezorgen wij u hierbij de klachtenrapportage 2012 van Waterwegen en Zeekanaal NV.

Hoogachtend

ir. Leo Clinckers
Gedelegeerd bestuurder

Vragenlijst voor het verslag 2012 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Waterwegen en Zeekanaal NV

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	37

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

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

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

Aantal ontvankelijke klachten:	33
--------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	14
	deels gegrond:	8
	ongegrond:	11

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	22
	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:	1
Andere:	20

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	mail:	36
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	28
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	8

Klachtenrapportage 2012 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 2012

In het jaar 2012 werden bij Waterwegen en Zeekanaal NV (hierna W&Z) 37 klachten ontvangen, wat een lichte daling betekent ten opzichte van 2011 (40 klachten).

Van deze klachten werden er 33 ontvankelijk verklaard en behandeld door de klachtenbehandelaars van W&Z. 4 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 langs de waterwegen,
- (geluids)overlast.

De klachten kunnen worden ondergebracht onder volgende categorieën:

A. Hinder door het uitvoeren van openbare werken

- 1) Er wordt geklaagd over de slechte toestand van de Barbierbeek in het gecontroleerd overstromingsgebied Kruikeke-Bazel-Rupel. De werken werden echter nog niet opgeleverd, dus de verantwoordelijkheid ligt bij de aannemer. De aannemer pakt de problemen aan.

Klacht is **gegrond en opgelost**.

- 2) Twee klachten werden ingediend over niet-gesignaleerde asfalteringswerken aan het jaagpad langs de Zenne te Heffen. De werken zijn wel signaleerd. In samenwerking met de politie en de gemeente zijn drie omleidingen voorzien.

Klachten zijn **ongegrond**.

- 3) Er is een klacht ontvangen over de gevaarlijke toestand voor fietsers die ontstaan is door een stelling aan de Rupelbrug te Boom. De stelling, voorzien in

het kader van herstellingswerken, is conform de wettelijke bepalingen gesignaleerd.

Klacht is **ongegrond**.

- 4) Er wordt geklaagd over het feit dat een jaagpad niet opengesteld is. De werken waren daar echter nog niet beëindigd op het moment van de klacht, dus omwille van de veiligheid kon het jaagpad niet opengesteld worden.

De klacht is **ongegrond**.

B. Beheer en onderhoud van de infrastructuur en de aanhorigheden

- 1) In november 2011 - januari 2012 en februari 2012 werd geklaagd over lage waterstanden (Bovenschede, Oudenaarde). W&Z heeft naar de klager toe bevestigd dat alles in het werk wordt gesteld om het waterpeil te houden binnen de marges van wat als normale schommelingen van het waterpeil wordt beschouwd. W&Z heeft de voorzorgsmaatregelen die werden genomen n.a.v. een defect aan de stuw van Asper in februari 2012 en de voorzorgsmaatregelen die werden genomen bij een defect aan een motor van de brug van Oudenaarde in januari 2012 uitgelegd.

Dit is een **ongegronde** klacht (W&Z heeft alle mogelijke voorzorgsmaatregelen genomen).

- 2) Er wordt geklaagd over de vervanging van vangrails (Ringvaart - Mariakerke). W&Z heeft de klager geïnformeerd dat de beheer van de vangrails onder de bevoegdheid van W&Z vallen en dat de betonnen vangrail niet werd vervangen omwille van esthetische redenen maar wel omwille van overwegingen inzake verkeersveiligheid.

Ongegronde klacht (W&Z heeft wetgeving en procedures correct gevolgd - klacht is gevolg van negatieve perceptie door de klager van de esthetische waarde van de vangrails).

- 3) W&Z ontvangt een klacht over het onderhoud van grasbermen (kanaal Plassendale - Nieuwpoort). De klacht werd doorgegeven aan de aannemer die op korte termijn een onderhoud heeft uitgevoerd. W&Z heeft haar verontschuldiging aan de klager aangeboden voor eventuele ongemakken die werden ervaren ten gevolge van de situatie.

Klacht is **gegrond en opgelost**.

- 4) Een klacht m.b.t. een toelating tot precair gebruik werd ontvangen. Na intern onderzoek heeft W&Z ten aanzien van de klager bevestigd dat de houder van de toelating tot precair gebruik de voorschriften van zijn toelating nakomt en het perceel gehanteerd wordt voor begrazing. De klager stelde ook een vraag naar de mogelijkheid om het stuk grond in kwestie te huren. W&Z heeft het volgende gesteld: 'In dit specifieke geval is het achterliggend terrein in 'toelating tot precair gebruik' gegeven aan een derde persoon en kan er geen aanlegsteiger meer worden gebouwd. W&Z is geen voorstander om een toelating te verlenen voor het bouwen van een aanlegsteiger als hierbij

andermans grond dient te worden betreden (dit in het kader van het vermijden van conflicten).'

Klacht is **ongegrond**.

- 5) Er wordt een klacht ingediend aangaande overhangende takken (Ijzerdijk). W&Z heeft de aannemer opdracht gegeven om de takken te snoeien. Dit is inmiddels uitgevoerd.

Klacht is **gegrond en opgelost**.

- 6) Een klacht m.b.t. steentjes op het kruispunt Ijzerdijk - Viconiastraat werd ontvangen. W&Z heeft de situatie aan de klager geduid en toegegeven dat er af en toe steentjes worden uitgereden en op de baan belanden. Het is echter voor W&Z als waterwegbeheerder niet mogelijk om op regelmatige tijdstippen de weg vrij te maken van deze steentjes. W&Z heeft zich verontschuldigd voor de situatie.

Gegronde klacht - opgelost.

- 7) Er is een klacht m.b.t. halfverharding (kanaal Nieuwpoort - Duinkerke). W&Z heeft de situatie geduid. Omdat na 10 jaar deze strook enerzijds nog niet voor zichtbaar floraherstel heeft gezorgd en anderzijds heel wat klachten van jaagpadgebruikers teweegbrengt, zal W&Z een stedenbouwkundige vergunning aanvragen om de dolomietverharding te asfalteren.

Klacht is **gegrond en opgelost** (nog lopende).

- 8) Er wordt een klacht ingediend m.b.t. afgereden zonneweringskapjes (Warandebrug). De zonneweringskapjes werden naar aanleiding van een melding reeds vervangen maar achteraf opnieuw afgereden. De zonneweringskapjes werden inmiddels opnieuw vervangen en hangen er op heden nog effectief.

Klacht is **gegrond en opgelost**.

- 9) Er is een klacht m.b.t. verloederings en gebrekkige infrastructuur langs het Stapelplein te Gent. Uit het mailverkeer dat de klager heeft bezorgd, blijkt dat zowel de Stad Gent als AWV als de haven van Gent stellen dat dit niet onder hun bevoegdheid valt. Het Stapelplein valt echter ook niet onder de bevoegdheid van W&Z. Het is echter aan de overheid om uit te zoeken bij wie de bevoegdheid ligt. W&Z heeft intern de opdracht gegeven aan haar landmeters om het dossier te onderzoeken. Dit onderzoek is op heden lopende. De klager zal van de bevindingen van dit onderzoek op de hoogte worden gesteld.

Klacht is **onontvankelijk**.

- 10) Een klacht werd ontvangen m.b.t. het te betalen bedrag voor een erfpacht. Aangezien het compromis op 26 september 2012 werd getekend, kon de notaris de klager en zijn koper onmogelijk tijdig op de hoogte hebben gesteld van de te hanteren erfpachtprijzen en andere randvoorwaarden voor het

verkrijgen van een erfpacht. De notaris heeft bij het opstellen van het dossier zich niet ten gronde geïnformeerd en de klager bijgevolg niet op de hoogte kunnen stellen van de veranderde situatie. Dit is betreurenswaardig maar dit is een situatie waarin W&Z geen verantwoordelijkheid draagt.

Klacht is **ongegrond**.

- 11) Een klager kaart de slechte toestand van het jaagpad langs de Durme te Lokeren aan. De toestand was reeds gekend bij W&Z aangezien de schade veroorzaakt werd door noodruiming van de Durme om overstroming te voorkomen. Herstelling was reeds gepland.

Klacht is **gegrond en opgelost**.

- 12) Er wordt geklaagd over de moeilijke doorgang aan de Netebrug te Duffel. Dit valt niet onder de verantwoordelijkheid van W&Z.

Klacht is **onontvankelijk**.

- 13) Over de slechte staat van de omgeving rondom het veer Lillo - Doel wordt geklaagd (pad en steiger). Het betrokken pad behoort tot de verantwoordelijkheid van FOD Financiën/Domeinen. Door de toekomstige bouw van het Saefthingedok zal W&Z niet verder investeren in een steiger die toegankelijk is bij alle waterstanden.

Klacht is **deels gegrond en opgelost**.

- 14) Een klacht werd ontvangen m.b.t. overmatige begroeiing op de Scheldedijk ter hoogte van het graf Emile Verhaeren. De groenaannemer was reeds bezig met maaiwerken. Uit nazicht van de locaties bleek dat deze locatie eerstdaags aan de beurt zou komen.

Klacht is **gegrond en opgelost**.

- 15) Er is geklaagd over de slechte staat van het wegdek op de Scheldebrug te Temse. Herstellingen met koud asfalt zijn reeds uitgevoerd. Op lange termijn is nieuw wegdek reeds voorzien.

Klacht is **gegrond en opgelost**.

- 16) Over de slechte staat van het jaagpad en de snelheid van fietsers ter hoogte van de Zaat te Temse wordt geklaagd. De opdracht om het jaagpad te herstellen was reeds geplaatst. Voor de controles op snelheid werd verwezen naar de politie.

Klacht is **gegrond en opgelost**.

- 17) Iemand klaagt over bladeren op het jaagpad te Bornem. W&Z heeft aan de onderhoudsaannemer de opdracht gegeven om de gemelde zone vrij te maken.

Klacht is **gegrond en opgelost**.

C. Bediening van de kunstwerken

- 1) Er werd een klacht ontvangen m.b.t. de brug van Oudenaarde. Hierbij werden verschillende onderwerpen aangehaald: hekkens aan kunstwerken, watervoorziening, baggeren op locatie Asper, afmeermogelijkheden. De brug van Oudenaarde heeft gedurende de maand januari (motor)problemen gekend. Om de hinder voor de scheepvaart tengevolge van deze situatie te beperken, heeft W&Z de instructie gegeven aan zijn binnenvaartbegeleiders om de brug open te laten staan als twee schepen kort op elkaar onder de brug door dienden te passeren. Inmiddels is de motor in kwestie hersteld. De overige onderwerpen werden in het schrijven kort besproken ter informatie van de klager. Hieruit volgden geen specifieke te ondernemen acties voor W&Z.

Deze klacht is **ongegrond** (W&Z heeft alle mogelijke voorzorgsmaatregelen genomen).

- 2) Er werd geklaagd over de hekkens aan de sluis te Asper en over het blokkeren van de sluisdeuren van de sluis te Kerkhove. Inzake het voorval met de sluisdeuren te Kerkhove die blokkeerden, heeft W&Z het voorval verduidelijkt. Inzake de hekkens aan de sluis van Asper heeft W&Z de reden tot het plaatsen van hekkens toegelicht.

Deels gegronde klacht. W&Z heeft alle mogelijke voorzorgsmaatregelen genomen maar er was wel sprake van een intern misverstand en miscommunicatie naar klager toe + klacht m.b.t. hekkens onterecht (klacht tengevolge negatieve perceptie klager). Klacht is **opgelost**.

- 3) Een klacht m.b.t. de bediening aan de sluis van Moen werd ontvangen. Naar aanleiding van de klacht heeft W&Z de situatie bestudeerd en besloten om een aantal concrete verbeteringen door te voeren. Te ondernemen maatregelen: De sluis van Moen wordt sinds begin 2012 bediend door een mobiele ploeg. Aan de sluis van Moen is er niet langer personeel aanwezig. Om bediend te worden aan de sluis te Moen dient er te worden opgeroepen naar de sluis van Bossuit. Na intern navraag bleek dat dit nog niet was opgenomen in de brochure 'Bedieningstijden voor sluizen en beweegbare bruggen op de Vlaamse waterwegen' editie januari 2012. Dit werd tevens nog niet vermeld in een Bericht aan de Schipperij. Naar aanleiding van de klacht zal W&Z in de volgende editie van de brochure 'Bedieningstijden voor sluizen en beweegbare bruggen op de Vlaamse waterwegen' aangeven dat aan de sluis van Moen dient opgeroepen te worden aan de sluis van Bossuit zodat een bediening door een mobiele ploeg kan worden gerealiseerd. Op 17 juli heeft W&Z een NtS (Bericht aan de Schipperij) laten publiceren waarin staat dat Moen wordt bediend per mobiele ploeg vanuit Bossuit samen met het telefoonnummer van Bossuit. In de klacht werd aangegeven dat per marifoon werd opgeroepen aan de sluis van Moen maar dat hierbij geen gehoor werd verkregen. Na intern onderzoek is gebleken dat via VHF sluis Bossuit niet steeds bereikbaar is vanuit Moen. Noch aan het kunstwerk te Zwevegem, noch aan het kunstwerk te Bossuit werd een oproep gesignaleerd. W&Z heeft aan de Radio Maritieme diensten gevraagd om dit probleem op te lossen. Er werd een repeater geplaatst te Moen zodat via VHF de sluis van Bossuit vanuit Moen bereikbaar is. In de klacht werd gemeld dat er per GSM werd geprobeerd om contact op te nemen. Bij W&Z werd er geen oproep geregistreerd. Om in de toekomst een gelijkaardige situatie te vermijden

wordt de vaste telefoonlijn te Moen doorgeschakeld naar de vaste telefoonlijn te Bossuit. Aan de omheining van de site te Moen werd een bord bevestigd met de contactgegevens van de sluis van Bossuit zodat pleziervaarders aan de sluis van Moen op een vlotte wijze contact kunnen opnemen met de mobiele ploeg voor bediening.

W&Z hoopt in de toekomst gelijkaardige situaties te kunnen vermijden.

Klacht is **gegrond en opgelost**.

- 4) Er wordt geklaagd over de bediening van de Gentpoortbrug te Brugge. W&Z heeft de bediening van de Gentpoortbrug geduid en heeft aangegeven dat het voorzien van een langere sperperiode moeilijk is (wachtijd schepen).

Klacht is **deels gegrond** (klager ervaart hinder van beperkte duur spertijd op woensdagmiddag maar alles verloopt conform beleid W&Z) en **opgelost**.

- 5) Iemand klaagt over de trage circulatie van verkeer ter hoogte van de Kattendijksluis en vraagt een bediening van de sluis buiten de spitsuren en betere signalisatie. De signalisatie zal worden aangepast door W&Z. De uren van de bediening zijn tij-afhankelijk en dit kan dus soms tijdens de spitsuren vallen.

De klacht is **deels gegrond en opgelost**.

- 6) Een buitenlandse pleziervaarder was van mening dat de bediening van de Zennegatsluis niet volgens de regels van de kunst was uitgevoerd waardoor er esthetische schade werd toegebracht aan het pleziervaartuig.

Uit het beschikbare beeldmateriaal bleek evenwel dat het bedieningspersoneel geen enkele foute handeling stelde en daarnaast werd ook aangetoond dat de sluis bediend werd volgens de vaste modus operandi bij het versassen van pleziervaartuigen, zijnde het gefaseerd activeren van de verlaten. Ten derde werd duidelijk dat de bemanning/passagiers van het jacht zelf de aanmeertouwen vierden waardoor het jacht begon uit te wijken en de sluismuur raakte met verfschade tot gevolg.

Klacht is **ongegrond**.

D. Ontoereikende informatieverstrekking

- 1) Er wordt geklaagd over de communicatie aangaande herstelwerken Meulestedebrug te Gent.

W&Z heeft de wijze van communiceren bij werken toegelicht. De aannemer die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de werken, moet normaliter ook een verkeersbord met het opschrift 'Meulestedebrug onderbroken' plaatsen aan het rondpunt Afrikalaan-Pauwstraat-Vliegtuiglaan, doch dit is niet gebeurd. Het niet plaatsen van dit verkeersbord heeft voor de extra hinder gezorgd.

Klacht is **gegrond en opgelost**.

E. (Geluids)overlast

- 1) Er worden 2 klachten ingediend m.b.t. schade tengevolge snel voorbij varende

schip (Kanaal Gent-Oostende - Brugge - Houtkaai).

W&Z is niet bevoegd. De Scheepvaartpolitie is de bevoegde instantie voor deze materie. De contactgegevens van de Scheepvaartpolitie werden bezorgd aan de klager.

Beide klachten zijn **onontvankelijk**.

- 2) Iemand klaagt over geluidsoverlast (sluis van Evergem). W&Z heeft de klager op de hoogte gesteld van het beleid van W&Z m.b.t. het langdurig aanmeren van schepen en m.b.t. het voorzien van walstroomvoorzieningen. N.a.v. de klacht hebben binnenvaartbegeleiders de instructie gekregen om de ligtijd van de schepen te controleren. Indien er overtredingen worden vastgesteld wordt de scheepvaartpolitie op de hoogte gesteld zodat verbaliserend kan worden opgetreden (inmiddels werden ook borden geplaatst om het verbod op langdurig liggen aan te geven).

Klacht is **ongegrond**.

- 3) Er is een klacht m.b.t. o.m. recreatief gemotoriseerd verkeer te Eeklo. Naar aanleiding van de klacht werden C3-borden geplaatst, werd de politie gevraagd om controle uit te oefenen op het naleven van de C3-borden en werd een afpalingplan opgesteld, ondertekend en geregistreerd. Op de vraag van de klager om zijn landmeterkosten te vergoeden kan niet worden ingegaan.

Klacht is **deels gegrond** (de landmeter van W&Z heeft zich bij de afpaling gebaseerd op W&Z-plannen waar fouten in gesloten waren - W&Z heeft zich hiervoor verontschuldigd) en **opgelost**.

- 4) In de loop van de maanden mei, juni en begin juli werden door de gemeente Willebroek wegenis werken uitgevoerd waardoor de Vredesbrug enkel toegankelijk was voor fietsers en voetgangers. Om het wegverkeer te mijden werden de nodige afsluitingen en verkeersborden aangebracht. In de praktijk werd echter vastgesteld dat onvoorzichtige chauffeurs zich toch toegang wilden verschaffen tot het brugdek waardoor het bedieningspersoneel zich genoodzaakt zag de luidsprekerinstallatie in te schakelen en de betrokkenen tot de orde te roepen. Helaas gebeurde dit vooral bij nacht en ontij wat aanleiding gaf tot 2 klachten wegens geluidsoverlast. Daarnaast was er in die periode overdag soms een aannemer bezig om de geluidsinstallatie te verfijnen en liet hij daartoe bij momenten als test muziek weerklinken omdat dit een vastere frequentie en geluidsterkte heeft dan een menselijke stem. Tot slot kan niet uitgesloten worden dat de installatie ook wel eens voor oneigenlijk gebruik werd aangewend. Zowel ten aanzien van de binnenvaartbegeleiders in de centrale verkeerspost als ten aanzien van de aannemer werden gepaste instructies gegeven.

Beide klachten waren **deels gegrond** en werden **opgelost**.

F. Onheuse bejegening

- 1) Een klacht werd ontvangen over de onvriendelijke behandeling door een veerman. De veerman werd gewezen op de gedragscode die W&Z hanteert en op de besteksbepalingen.

Klacht is **gegrond en opgelost**.

G. Vergunningen

- 1) Er is een klacht m.b.t. de communicatie bij een vergunningsaanvraag. W&Z betwist niet dat er nagelaten werd te vermelden dat de prijs zonder indexatie en excl. BTW was. Dit is voor onze diensten een vanzelfsprekendheid, maar wellicht minder voor de hand liggend voor de burger. Hiervoor heeft de betrokken ambtenaar zich uitvoerig geëxcuseerd. W&Z erkent dat er een veel te lang e-mailverkeer tot stand gekomen is en dat een aantal ongelukkige uitspraken zijn geformuleerd. W&Z heeft zich verontschuldigd. Op de eis van rechtzetting kan niet worden ingegaan. W&Z heeft uit het dossier een aantal lessen getrokken. In de toekomst zal W&Z steeds bij de prijsopgave vermelden dat het bedrag nog geïndexeerd wordt en vermeerderd met de BTW. In tijdelijke vergunningen zal het indexcijfer van het betrokken jaar vermeld worden.

Deels gegronde klacht en opgelost.

3. Bespreking van het klachtenbeeld in 2012

Het aantal klachten is in vergelijking met 2011 gedaald van 40 naar 37 klachten.

Wat betreft het aantal onontvankelijke klachten, is het aantal (4) stabiel gebleven in vergelijking met 2011 (5). 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 doorgestuurd naar de bevoegde instantie.

Het aantal ongegronde klachten is lichtjes gedaald (30%) ten opzichte van 2011 (35%).

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 langs 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.

Globaal kan worden geconcludeerd dat het klachtenbeeld voor 2012 gunstig was en dat er geen opmerkelijke veranderingen zijn ten opzichte van het verleden.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Naar aanleiding van een klacht over de bediening van de sluis van Moen worden

concrete verbeteringen doorgevoerd, zoals o.a. aanpassing van de brochure 'Bedieningstijden voor sluizen en beweegbare bruggen op de Vlaamse waterwegen'.

Verder zijn de klachten zeer lokaal gebonden en is het aantal klachten te gering om eventuele structurele tekorten aan het licht te brengen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Geen wijzigingen doorgevoerd ten opzichte van 2011.

8. Cultuur, Jeugd, Sport & Media

Beleidsdomein CJSM

Klachtenrapportage 2012

Beleidsdomein Cultuur, Jeugd, Sport en Media

Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media, Kunsten en Erfgoed, Agentschap voor Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen, KMSKA, BLOSO, VRM

1. Cijfergegevens

Aantal klachten per entiteit

Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media	1
Kunsten en Erfgoed	0
<ul style="list-style-type: none"> • Kasteel van Gaasbeek 	6
<ul style="list-style-type: none"> • Frans Masereel Centrum 	0
<ul style="list-style-type: none"> • KANTL 	0
<ul style="list-style-type: none"> • Alden Biesen 	0
Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen	1
Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSKA)	2
Bloso	?
Vlaamse Regulator voor de Media (VRM)	1
Totaal Beleidsdomein Cultuur, Jeugd, Sport en Media	10

3. Klachtenbeeld 2012

Inhoudelijke bespreking en evaluatie van de klachten per entiteit in 2012.

De klacht die bij het Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media is binnengelopen betrof de campagne 'Bel 1712, elk vermoeden van geweld telt'. Deze klacht was gericht aan de Vlaamse ministers Jo Vandeurzen, Pascal Smet en Philippe Muyters. De klager meldde "ronduit geschokt" te zijn door de affiche 'Brute pech of brute papa' omdat het voor hem zo leek alsof alleen mannen zich aan geweld op kinderen bezondigen. Aangezien minister Vandeurzen als bevoegde minister het initiatief heeft genomen voor de campagne, heeft het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin het antwoord op de klacht gecoördineerd.

In het antwoord heeft het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin begrip getoond voor de reactie en zich verontschuldigd dat één van de campagneaffiches bij de klager een schok teweegbracht. In de brief werden de doelstellingen en werkwijze van de campagne toegelicht en de oprechte bedoelingen in het belang van kwetsbare kinderen en jongeren. De brief verwijst naar een bevraging, begeleid door diverse wetenschappelijke experts, van het Kinderrechtencommissariaat bij een 2000-tal kinderen en jongeren over hun ervaringen in hun gezin, op school en in hun vrije tijd. Eén van de opmerkelijkste vaststellingen was dat in de gezinscontext de daders van geweld voornamelijk de mannelijke gezinsleden (de vader en de broer) zijn.

De campagne heeft willen bijdragen om risicosituaties beter meldbaar te maken tussen kinderen en jongeren en één van hun belangrijkste gezagsfiguren, namelijk hun vader, teneinde de vader-kind-relatie meer positieve kansen in de toekomst te bieden.

In het antwoord op een vervolgerbericht van de klager wordt eveneens gewezen op het feit dat de campagne vooraf ook is voorgelegd aan de Expertcommissie Overheidscommunicatie, die geen opmerkingen over de inhoud van de campagne heeft geformuleerd.

Kunsten en Erfgoed

Er waren in 2012 geen klachten bij Kunsten en Erfgoed.

Kasteel van Gaasbeek

Het Kasteel van Gaasbeek ontving twee klachten over het snelle tempo van bezoek, bepaald door de suppoost die de gegroepede bezoekers begeleidt, en het feit dat die begeleiding nodig is en bezoekers bijgevolg hun eigen tempo niet zelf kunnen bepalen. Het kasteel heeft bedankt voor het melden en laten weten dat het werkt aan een alternatief bezoekersstelsel dat op termijn vrij bezoek toelaat.

Het kasteel ontving een klacht over de te donkere terugweg na evenementen 's avonds. Het heeft begrip getoond voor de melding en laten weten dat het blijft ijveren voor verlichting, maar dat het dit enkel kan blijven aanpakken bij de collega's van het Agentschap Natuur & Bos tot wiens bevoegdheid dit hoort. Intussen wordt verder met kaarsen gewerkt. Er werd een pendeldienst voorgesteld, maar het kasteel liet weten dat dit financieel helaas niet haalbaar is.

Het kasteel ontving een klacht over de onvriendelijke opmerking van een suppoost over het feit dat honden niet toegelaten zijn in binnentuin en kasteel. De suppoost is hierover aangesproken en jaarlijks tracht het kasteel een cursus klantvriendelijke onthaal voor de suppoosten te organiseren. Het heeft laten weten dat het een klantvriendelijk onthaal wil garanderen en de suppoost in kwestie werd hierover aangesproken. De klagers zijn ook uitgenodigd voor een nieuw bezoek.

Het kasteel ontving een klacht van een kasteelbezoeker die niet opgezet was met de verduistering van de kamers tijdens de tentoonstelling *Sehnsucht*. Hij beweerde ook dat dit niet duidelijk werd gecommuniceerd. Hij eiste en kreeg zijn geld na afloop terug en het kasteel liet weten dit in evaluatie mee te nemen. Uit evaluatie van deze klacht is gebleken dat de homepagina van de website duidelijk aantoont wanneer er een tentoonstelling loopt.

Ten slotte ontving het kasteel een klacht over een gids die de tentoonstelling onvoldoende en ondermaats toelichtte. Naar aanleiding van deze klacht en eerdere evaluaties werd beslist de gidsen op te splitsen in kasteelgidsen en tentoonstellingsgidsen. Het kasteel heeft aan de bezoeker meegedeeld dat de gidsenwerking zou worden bijgestuurd.

Frans Masereel Centrum

Er waren in 2012 geen klachten bij het Frans Masereel Centrum.

Koninklijke Academie voor Nederlandse Taal- en Letterkunde (KANTL)

Er waren in 2012 geen klachten bij de Koninklijke Academie voor Nederlandse Taal- en Letterkunde (KANTL).

Alden Biesen

Er waren in 2012 geen klachten bij Alden Biesen.

Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen

De klacht die bij het Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen is binnengelopen betreft ontevredenheid over de dienstverlening en het verloop van een aanvraagdossier voor opname in Bijzonder Culturaanbod - Podium. De klacht is verstuurd via e-mail en was gericht aan de administrateur-generaal. De klager kaartte de onduidelijkheid van de procedure en het gebrek aan objectiviteit bij de beoordeling van de aanvraag aan. In het antwoord heeft het agentschap duidelijk gemaakt dat een professionele en objectieve dienstverlening steeds wordt nagestreefd. Om dit te verduidelijken werd in het antwoord de procedure voor opname in Bijzonder Culturaanbod – Podium gedetailleerd uitgelegd en werd benadrukt dat de beoordeling van de aanvraagdossiers niet gebeurt door het agentschap maar door een onafhankelijke beoordelingscommissie. Op basis van deze beoordeling legt het agentschap een voorstel aan de minister voor die een beslissing neemt. In het antwoord wordt begrip getoond voor het feit dat deze procedure lang lijkt te duren maar dat dit alles gebeurt binnen de bepalingen van het Participatiedecreet. In het antwoord wordt extra benadrukt dat de persoonlijke interpretatie of beoordeling van één ambtenaar in deze procedure niet van toepassing is en dat we betreuren mocht deze indruk werd gecreëerd.

Koninklijk Museum voor Schone Kusten Antwerpen (KMSKA)

Een groep van 78 personen wenste in de voormiddag 4 gelijktijdige rondleidingen in de KMSKA-tentoonstelling Meesterwerken in het MAS (= door KMSKA-gidsen), en in de namiddag 4 gelijktijdige rondleidingen in de permanente collectie van het MAS (=door MAS-gidsen). Door ziekte kon het KMSKA slechts 2 KMSKA-gidsen aanbieden voor de voormiddag. Een KMSKA-medewerker stelde per mail voor om de groep van 78 op te splitsen in 2, waarbij de helft rondgeleid werd tussen 10 u en 11.30 u, en de helft tussen 11.30 u en 13 u. De klant reageerde met een boze mail.

Na de ontstemde mail heeft de KMSKA-medewerker de mogelijkheden opnieuw bekeken en de klant voorgesteld het programma voor de voor- en de namiddag om te keren. In de namiddag had het KMSKA immers wel 4 gidsen ter beschikking. De klant heeft hierop zeer tevreden gereageerd. KMSKA heeft zijn medewerker bedankt voor de creatieve oplossing, en gevraagd om in de toekomst steeds alle mogelijkheden te onderzoeken vooraleer een klant te contacteren.

Een andere klant was niet tevreden met de houding van één van de KMSKA-gidsen tijdens een rondleiding. Het KMSKA heeft zich verontschuldigd en is met de klant overeengekomen dat de rondleiding terugbetaald werd. Het KMSKA heeft een functioneringsgesprek gehad met de gids in kwestie.

Bloso

De gegevens van het klachtenrapport 2012 van Bloso worden rechtstreeks bezorgd.

Vlaamse Regulator voor de Media (VRM)

Er is in 2012 één klacht binnengelopen bij de Vlaamse Regulator voor de Media (VRM).

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

De verschillende afdelingen/entiteiten van het Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media nemen de klachten die ze ontvangen ter harte en proberen deze zo goed mogelijk op te lossen. Ze proberen ook steeds conclusies te trekken uit deze klachten en de dienstverlening naar de klant/de burger op basis daarvan te verbeteren.

Het Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media heeft een documentmanagementsysteem (DMS) in gebruik genomen om documenten te delen en samen op documenten te werken. Dit DMS leent zich heel goed tot het delen van informatie, ook wat betreft het klachtenmanagement. In 2012 is een gedeelde map aangemaakt voor het ministerie voor de klachtenbehandeling en het samen opstellen van het rapport.

Verder heeft het Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media het initiatief genomen om de rapporten van de verschillende entiteiten van het Beleidsdomein Cultuur, Jeugd, Sport en Media te bundelen in één rapport aan de Vlaamse Ombudsdienst voor de klachtenrapportage 2012.

BLOSO

Agentschap voor de Bevordering van de
Lichamelijke Ontwikkeling, de Sport
en de Openluchtrecreatie

Bloso

KLACHTENRAPPORT 2012



ARENBERGGEBOUW
ARENBERGSTRAAT 5
1000 BRUSSEL

KWANTITATIEVE GEGEVENS

Totaal aantal ontvangen klachten	13
Afhandelingstermijn	
afgehandeld binnen de decretale termijn	11
afgehandeld buiten de decretale termijn	2
Aantal onontvankelijke klachten	2
omwille van een lopende rechtsprocedure	1
omwille van geen betrekking op Bloso	1
Aantal ontvankelijke klachten	11
Aantal ontvankelijk klachten volgens mate van gegrondheid	
gegrond	7
ongegrond	4
Aantal gegronde klachten volgens de mate van oplossing	
opgelost	7
Verdeling van de gegronde klachten volgens de ombudsnorm	
doeltreffende algemene informatieverstrekking	2
goede uitvoering en algemene informatieverstrekking	2

ANALYSE EN KLACHTENBEELD

Voor de analyse en het klachtenbeeld wordt vertrokken vanuit het takenpakket van Bloso, meer bepaald die Bloso-opdrachten waardoor Bloso rechtstreeks in contact komt met de burger:

1. Organisatie van sportkampen en sportklassen in de Bloso-centra.
2. Uitbouw en ter beschikking stellen van de Bloso-centra aan sportfederaties, sportclubs, sportdiensten, topsporters en individuele sportbeoefenaars, onder meer voor de organisatie van trainingen, stages en wedstrijden.
3. Aanbieden en erkennen van sportkaderopleidingen via de Vlaamse Trainersschool.
4. Voeren en coördineren van de sportpromotie op Vlaams niveau.
5. Subsidiëring, begeleiding en inspectie van sportfederaties, sportdiensten en andere actoren.

Door dit vrij diverse takenpakket kan haast de volledige Vlaamse bevolking tot het primaire doelpubliek van Bloso worden gerekend. Afhankelijk van de opdracht of het doel dat Bloso zich stelt, kunnen de doelgroepen worden afgelijnd. Dat kunnen de verschillende leeftijdscategorieën zijn (jongeren, volwassenen, 50-plussers, gezinnen, families...), dat kunnen bepaalde groepen sporters zijn (de georganiseerde sporters, de niet-georganiseerde sporters, de niet-sporters, de competitieporters, de recreatieve sporters...) of dat kunnen verschillende sportorganisaties zijn (sportfederaties, sportclubs, scholen, gemeentelijke en provinciale sportdiensten en sportraden...).

Gezien het diverse takenpakket van Bloso en het zeer diverse doelpubliek, is het niet meer dan logisch dat ook uit de klachten die bij Bloso worden ingediend, een zeer divers klachtenbeeld kan worden gedistilleerd.

Klachten die bij Bloso toekomen gaan zelden over één bepaald aspect in een procedure of van een organisatie waardoor structurele tekortkomingen aan het licht komen. 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 zijn dan meestal ook dat de klagers zich onheus behandeld of bejegend voelen. De klachten kunnen doorgaans vrij makkelijk en direct worden opgelost.

Om een zicht te krijgen op het Bloso-klachtenbeeld en het Bloso-klachtenbeleid, kunnen de klachten worden ingedeeld in verschillende groepen.

Klachten van deelnemers aan sportpromotionele Bloso-acties

Aan de sportpromotionele acties die in 2012 door de afdeling Sportpromotie, in samenwerking met verschillende Vlaamse sportactoren, werden georganiseerd, deden in totaal meer dan 420.000 Vlamingen mee. Bloso komt tijdens deze acties en evenementen rechtstreeks in contact met de betrokken doelgroepen. Aan de Jeugdolympiade die werd georganiseerd ter gelegenheid van de Olympische Spelen in London, namen bijvoorbeeld 65.430 jongeren tussen 10 en 14 jaar deel. De Doe-aan-Sport-beurzen waren goed voor 36.394 deelnemers uit dezelfde doelgroep. De Provinciale Sportteldagen en de Senior Games telden samen 10.455 50-plussers.

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 afdeling Sportpromotie 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.

Klachten van deelnemers aan Bloso-organisaties in de Bloso-centra

Bloso organiseert in 11 Bloso-centra jaarlijks bijna 1.000 sportkampen. Aan deze sportkampen nemen elk jaar bijna 10.000 jongeren deel. De sportkampen worden georganiseerd tijdens de schoolvakanties. Sportklassen worden georganiseerd buiten de schoolvakanties. Naast de gewone onderwijsvakken, onder leiding van de leraar-klastitularis, doen de leerlingen minimum 2 uur per dag aan sport onder leiding van gediplomeerde Bloso-lesgevers. De sportklassen tellen jaarlijks meer dan 17.000 deelnemers. Ter illustratie: de Bloso-centra tellen op jaarbasis meer dan 150.000 overnachtingen.

Elke klacht over de eigen Bloso-organisaties in de Bloso-centra wordt ernstig genomen en onderzocht. Bij een klacht over de sportinfrastructuur of de verblijfsaccommodatie wordt in overleg met de centrumverantwoordelijke nagegaan of de klacht gegrond is, en op welke manier er verbeteringen kunnen worden aangebracht. Een klacht over een Bloso-lesgever wordt altijd nauwkeurig onderzocht en besproken. Indien de klacht gegrond is, leidt dit automatisch tot een gesprek met de lesgever en een eventuele bijsturing door de sporttechnisch verantwoordelijke van het Bloso-centrum. Indien de klacht ernstig is, wordt de lesgever van de lijst geschrapt en wordt hij of zij niet meer opgeroepen voor de begeleiding van een sportkamp of een sportklas.

Bij sportkampen zoals paardrijden en zeilen worden op de laatste dag bekwaamheidsproeven afgelegd en worden brevetten toegekend. Deze brevetten geven toegang tot sportkampen in dezelfde sporttak, maar waarvoor een hogere bekwaamheidsgraad vereist is.

Klassiek zijn de klachten van deelnemers die hun brevet niet hebben behaald: ze hebben een week lang hun best gedaan en toch resulteert dat niet in een brevet. Deze klachten worden altijd met de nodige omzichtigheid behandeld en nauwkeurig besproken met de lesgevers. Bijna altijd komt het er op neer dat deelnemers en ouders ervan moeten overtuigd worden dat de te behalen brevetten geen 'beloning' zijn maar een essentieel onderdeel zijn van een modulair opgebouwd programma waarin verschillende moeilijkheidsgraden worden doorlopen. Terugkomen op de genomen beslissing heeft meestal geen enkele zin omdat de deelnemer dan onherroepelijk in de problemen komt als hij het jaar daarna inschrijft voor een sportkamp dat hij niet aankan.

Na een sportkamp kunnen zowel deelnemers als ouders een evaluatieformulier invullen. Met deze opmerkingen wordt rekening gehouden bij de organisatie van volgende sportkampen.

Klachten van gebruikers van de Bloso-centra

Naast de eigen Bloso-organisaties worden de Bloso-centra gebruikt voor de organisatie van sportweekends, trainingen en stages voor binnenlandse en buitenlandse atleten, sportcursussen, schoolsportdagen... De sportinfrastructuur van de Bloso-centra staat ook ter beschikking van de plaatselijke bevolking, clubs en verenigingen en dit tijdens de uren die niet gebruikt worden voor de Bloso-organisaties. De Bloso-centra worden verder ook gebruikt voor de organisatie van Vlaamse, nationale en internationale wedstrijden en evenementen.

Voor alle activiteiten (inclusief de Bloso-organisaties) waarvoor de sportinfrastructuur van de Bloso-centra in 2011 werd gebruikt, wordt het totaal aantal manuren geschat op 3.350.000.

Klachten over het gebruik van sportinfrastructuur in de Bloso-centra beperken zich veelal tot meldingen. De centrumverantwoordelijken waken er over dat hieraan onmiddellijk gevolg wordt gegeven, zodat meldingen niet uitgroeien tot klachten. Het wegwerken van de vastgestelde tekortkomingen leidt tot een beter functioneren van het Bloso-centrum.

Het Bloso-centrum Hofstade blijft klachten ontvangen in verband met het omheinen van het strand en het betalend maken van de toegang ervan, zij het in mindere mate dan in 2011. Deze klachten worden aanzien als ontvankelijk, maar als ongegrond. Ontvankelijk omdat de klacht over een Bloso-centrum gaat, ongegrond omdat Bloso dwingende redenen kan invoeren om deze maatregel te nemen. De klachten zijn immers het gevolg van de zware onregelmatigheden die zich in het verleden voordeden. Toch wordt ook aan deze klachten gevolg gegeven en worden ze allen beantwoord. Om de werking van het Bloso-centrum te optimaliseren worden de omwonenden op de hoogte gebracht van alle genomen maatregelen.

Klachten van deelnemers aan de sportkaderopleidingen van de Vlaamse Trainersschool

Het is de missie van de Vlaamse Trainersschool (VTS) om zoveel mogelijk trainers, sportbegeleiders en clubbestuurders zo goed mogelijk op te leiden.

Hiervoor organiseert en erkent de VTS sporttakgerichte, beroepsgerichte, begeleidingsgerichte en aanvullende opleidingen en bijscholingen. Een team van experts bewaakt de kwaliteit en de toegankelijkheid van de aangeboden opleidingen.

De Vlaamse Trainersschool organiseerde in 2012 zelf 985 module-organisaties (een cursus kan bestaan uit verschillende modules) en erkende 218 module-organisaties die door derden werden georganiseerd. Deze modules samen telden 17.806 inschrijvingen.

De VTS ontvangt vooral klachten waarin een examenuitslag betwist wordt. Het examenreglement van de VTS voorziet in een beroepsprocedure. Elke cursist kan gebruik maken van deze beroepsprocedure indien hij ervan overtuigd is dat hij ten onrechte niet geslaagd is voor een gevolgde opleiding. Elke cursist ontvangt bij het begin van de cursus het examenreglement en wordt van de beroepsprocedure op de hoogte gebracht.

Indien bij een klacht geen gebruik werd gemaakt van deze beroepsprocedure, dan kan in principe de klacht als onontvankelijk worden beschouwd (*). Toch zal elke klacht die aan de VTS is gericht, behandeld worden en wordt de klager, indien hij niet akkoord is met de schriftelijke uitleg, uitgenodigd voor een gesprek.

(*) Klachtdecreet van 1 juni 2001 / Hoofdstuk II / Art.9. De bestuursinstelling is niet verplicht de klacht te behandelen, indien ze betrekking heeft op feiten:

1° waarvoor eerder een klacht is ingediend, die volgens artikel 5 en volgende is behandeld;

2° die langer dan een jaar vóór de indiening hebben plaatsgevonden;

3° waarvoor alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover een juridische beroep aanhangig is.

Klachten van deelnemers aan Bloso-evenementen

Bloso staat in voor de organisatie en de coördinatie van twee evenementen: de Gordel (43.404 deelnemers in 2012) en de Sportdag voor Ambtenaren (6.137 deelnemers).

Voor beide evenementen is het aantal klachten miniem in verhouding tot het aantal deelnemers en kunnen de klachten vrij makkelijk worden opgelost. Klachten of opmerkingen van deelnemers worden meegenomen naar de evaluatie vergaderingen (voor de Gordel is er één globale evaluatie voorzien plus een bijkomende evaluatievergadering per Gordeltrefpunt) en opgenomen in het evaluatieverslag. Bij de volgende organisatie van het evenement wordt met dit verslag rekening gehouden. Bij de Sportdag voor Ambtenaren hebben enkele klachten in verband met de registratie en de behandeling van de betalingen, ertoe geleid dat de inschrijvingen één week vroeger zullen afgesloten worden. Op die manier wordt gestreefd naar een betere dienstverlening voor de deelnemers.

Klachten die niet van toepassing zijn op Bloso

Er worden klachten bij Bloso 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 de Bloso-centra. Ook hier moeten klachten worden gericht naar de feitelijke organisator.

In deze gevallen fungeert Bloso als doorgeefluik en wordt de klager verwittigd bij wie hij zijn klacht kan indienen.

Bloso ontvangt ook klachten tegen Vlaamse sportfederaties. De afdeling Subsidiëring 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 aantoont dat aan deze voorwaarden niet voldaan is, kan Bloso optreden. In alle andere gevallen kan Bloso als Vlaamse sportadministratie niet tussenkomen 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.

Omdat de klager niet altijd aanvaardt dat Bloso hierin enkel een bemiddelende rol en geen optredende rol kan spelen, kunnen dergelijke klachten leiden tot aanslepende 'klachtendossiers': de klager blijft eenzelfde klacht indienen via verschillende kanalen (via de Vlaamse Infolijn, via de Vlaamse Ombudsdienst, via verschillende afdelingen van Bloso, via de kabinetten...) waardoor telkens opnieuw hetzelfde antwoord moet worden gegeven en moet gerapporteerd worden aan de instantie die de klacht heeft doorgestuurd. In die gevallen wordt contact opgenomen met de Vlaamse Ombudsdienst en wordt aangetoond dat Bloso al het mogelijke heeft gedaan om aan de klacht tegemoet te komen. Na kennisname door de Vlaamse Ombudsdienst wordt in de meeste gevallen daarna het klachtendossier afgesloten.

Vlaamse Regulator voor de Media

Vragenlijst voor het verslag 2012 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Vlaamse Regulator voor de Media

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

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

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

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

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

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:	1
	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

VRT



**KLACHTENRAPPORTERING
2012**

VRT legt kwaliteitslat hoog

In 2012 heeft de VRT haar inspanningen om een correcte, snelle en efficiënte klachtenbehandeling te realiseren, verder gezet. De klantendienst ging onverminderd voort met het uitbouwen van een service voor de burger die voldoet aan de kwaliteitsnormen die de VRT zichzelf oplegt.

De VRT wil als openbare omroep bij de besten van de klas zijn en het goede voorbeeld geven in de omgang met haar publiek. De klachtenbehandeling is daar een onderdeel van. Er zijn extra inspanningen geleverd om te voldoen aan alle bepalingen van het Charter voor Klantvriendelijkheid dat de VRT in 2011 heeft ondertekend.

In het kader van een kwaliteitsverbetering werd gewerkt aan de verdere uitbouw van een transparantiewebsite. De kwartaalcijfers van de klantendienst zullen daarop worden gepubliceerd, met inbegrip van klachten.

Een ethische manager werd in 2012 aangesteld om de programmamakers te adviseren over beroepsethische vragen, dit met het oog op het voorkomen van morele klachten.

Nieuwe telefoonregistratie

In 2012 stelde de VRT een nieuwe telefooncentrale in dienst en werd voor de klantendienst een callcenter geïnstalleerd. Oproepen worden rechtstreeks beantwoord en meteen geregistreerd. Ze worden ook manueel overgezet naar het klantcontactstelsel waarin alle webcontacten zijn geregistreerd, waardoor alle rapporten in hetzelfde systeem zijn gecentraliseerd, niet alleen met cijfers, maar ook inhoudelijk. Ondertussen zijn stappen ondernomen om deze handeling te automatiseren.

De klantendienst verzorgt dagelijks een telefoonpermanentie tussen 09u en 12u. Klachten die via de klantendienst de VRT bereiken, worden meteen doorgeschakeld naar de klachtenlijn die heel de dag bereikbaar is. Buiten de kantooruren kunnen klachten worden ingesproken. De beller wordt dan de volgende dag telefonisch gecontacteerd.

Proactieve aanpak online

De VRT beschikt over 13 verschillende websites en 3 subwebsites waarop proactief wordt gecommuniceerd. Wanneer er zich een probleem voordoet waar de burger

hinder van ondervindt, wordt dit openlijk gecommuniceerd. Dit helpt aanzienlijk om het aantal klachten te voorkomen.

In totaal zijn zo'n 2.000 vragen en antwoorden uitgerold in een gestructureerde kennisbank die bereikbaar zijn vanop alle websites. Wie geen antwoord vindt op een vraag, kan een contactformulier verzenden. Met deze proactieve aanpak beoogt de klantendienst een dalend aantal klantcontacten. Op die manier kunnen meer mensen en middelen worden ingezet in het onderzoeken van klachten.

Ook op de VRT-apps wordt via de mobiele toepassingen proactief gecommuniceerd met vragen en antwoorden over de videostreaming.

De VRT investeerde in een systeem om klachten over de VRT op de sociale media zoals Facebook en Twitter te monitoren. Er is een aanpakstrategie uitgewerkt voor de omgang met klachten via de sociale media:

De klantendienst ontvangt meermaals per dag een automatisch rapport en onderneemt meteen actie om enerzijds de problemen intern aan te kaarten en anderzijds hierover te communiceren via de websites, om meerdere klachten te voorkomen.

De klantendienst gaat zelf niet in discussie met de klagers via de sociale media, maar trekt de klachten binnen, neemt contact op met de klager en formuleert een persoonlijk antwoord waarin ook de officiële klachtenprocedure wordt uitgelegd. Tegelijk wordt een oplossingsgericht antwoord geformuleerd.

De VRT wil op die manier een gelijkwaardige behandeling voor alle klagers handhaven.

Transparant klachtenbeleid

Op alle websites wordt bovenaan in de kennisbank uitgelegd dat klachten worden behandeld volgens het Klachtendecreet van de Vlaamse overheid met een actieve link naar het decreet. Het nummer van de klachtencoördinator 02-741 59 93 wordt op alle websites gecommuniceerd.

Ook "Een klacht formuleren" staat duidelijk zichtbaar op alle websites. Daarbij krijgt de mediagebruiker uitleg over het klachtendecreet en is er een expliciete vermelding van de mogelijkheid om zich te wenden tot de Vlaamse Ombudsman wanneer men niet tevreden is over het antwoord op een klacht.

Daarnaast kan een klacht worden geformuleerd via de postbus klachtenprocedure@vrt.be die ook actief wordt gecommuniceerd op de VRT-websites en op meerdere websites van Vlaamse overheidsdiensten.

Ook via de mobiele toepassingen (tablet, smartphone) is het mogelijk rechtstreeks een klacht te formuleren aan de klachtencoördinator, zowel via de gesloten apps als op het open internet.

Voor klagers die een schriftelijke klacht per brief formuleren, is de VRT bereikbaar op het adres dat ook op alle websites op de homepage terug te vinden is, al vormt dit een extreem klein aantal klachten.

In 2012 werden geen burgers geregistreerd die zich fysiek met een klacht tot de VRT wenden. Wel worden alle opmerkingen van de burger tijdens de ruim 700 bedrijfsbezoeken door de gidsen genoteerd en overgemaakt aan de klantendienst.

Weinig tweedelijnsklachten

De VRT ontvangt zeer weinig tweedelijnsklachten, wat wijst op een goede aanpak in de klachtenbehandeling en een grote tevredenheid van de burger.

Via het Kabinet van de Vlaamse Minister van Media ontvingen we in 2012 slechts enkele tientallen klachten. Ook de Vlaamse Regulator voor de Media (VRM) onderzocht slechts enkele klachten die betrekking hebben op de VRT.

Via de Vlaamse Ombudsman ontvingen we in 2012 geen enkele tweedelijnsklacht. De VRT ontving wel klachten via de Ombudsman van mediagebruikers die daar rechtstreeks een klacht hadden geformuleerd.

Het klachtendecreet bepaalt dat in een laatste antwoord op een klacht moet worden meegegeven dat de burger “wanneer men niet tevreden is met het antwoord, men zich met een klacht kan wenden tot de Vlaamse Ombudsman”. De VRT heeft deze regel niet consequent toegepast. In 2013 zal de VRT deze regelgeving toepassen op alle klachten die zich daartoe lenen.

Klachtenrapportering

Klachten worden gecentraliseerd door de klachtencoördinator en gerapporteerd aan en onderzocht met en door de betrokken diensten/verantwoordelijken/programmamakers. Antwoorden die vertrekken vanuit de klachtenpostbus worden door de klachtencoördinator verstuurd.

De klachtencoördinator rapporteert dagelijks de klachten binnen de dienst communicatie. Ze worden besproken op een dagelijks Delta-overleg met de collega's van andere communicatiestromen (pers-, overheids-, corporate- en interne 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 beroepsethische klachten dagelijks gerapporteerd aan de ethische manager, dat is de kwaliteitsbeheerder van de VRT die ze meeneemt naar het overleg van de Programmacharterraad van de VRT, waarin zowel directieleden als programmamakers vertegenwoordigd zijn.

De manager van VRT-communicatie 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.

Bij extreme problemen, vindt een meer intensieve rapportering plaats en zet de klachtencoördinator wanneer nodig een interne taskforce op met de betrokken afdeling.

Resultaatsgerichte aanpak

De inspanningen hebben tot volgende verbeteringen geleid:

- De VRT voldoet aan alle bepalingen van het Charter voor Klantvriendelijkheid en komt hiermee een afspraak na, die ze met de mediagebruiker heeft gemaakt.
- Bij intern overleg met andere afdelingen wordt systematisch gerefereerd naar de bepalingen van het Charter voor Klantvriendelijkheid, wat de interne bewustmaking voor een klantvriendelijke aanpak versterkt.
- De dagelijkse permanentie garandeert de telefonische bereikbaarheid van de VRT voor de mediagebruiker op vaste tijdstippen.
- Door het diversifiëren van een klantnummer en een klachtennummer, komt zowel de klant met een vraag als de klager met een klacht zonder omwegen bij de juiste persoon terecht.
- Alle contacten via alle mogelijke platformen worden in hetzelfde systeem geregistreerd en gecentraliseerd, wat meteen een duidelijk beeld geeft van de totaliteit van klantcontacten.
- De dagelijkse aanpak voor rapportering van klachten leidt tot een snellere behandeling.
- De interne interactie tussen programmamakers en klantendienst leidt tot een betere dienstverlening voor de mediagebruiker.
- De aanpak bij extreme problemen leidt tot het intensief opvolgen ervan. Er wordt sneller gezocht naar oplossingsgerichte resultaten, wat leidt tot een grotere tevredenheid en waardering van de mediagebruiker.

Aantal klachten en categorieën in 2012

Voor de rapportering worden klachten in een aantal categorieën ondergebracht, wat een duidelijker zicht geeft op de verschillende soorten klachten en het aanbod of de dienstverlening waarop ze betrekking hebben. Hieronder zijn alle klachten ondergebracht die de VRT bereiken via de webcontacten, e-mails, telefoons en brieven.

1.	Programma- en media gerelateerd	524
2.	Technologie/Transmissie	2.309
3.	Ketnet/Rode knop	586
4.	Programmering	311
5.	Neutraliteit/deontologie nieuwsdienst	108
6.	Verkiezingen	291
7.	Beroepsethische klachten	207
8.	Personen	256
9.	Wedstrijden	219
10.	Derden	202
Totaal	aantal klachten	5.013

Klachtenbeeld en oplossingsgerichte actie

Toelichting bij de klachten en opvallende tendensen:

1. Programma- en media gerelateerd

De mediagebruiker stoort zich wel eens aan uitspraken van schermgezichten en radiostemmen en aan hun taalgebruik op de radio, de televisie en in videofilmmpjes op de websites. Daarnaast ergeren sommigen zich aan de spelformules van quizprogramma's of aan de inhoud van interactieve fora zoals blogs. Vaak gaat het om zeer subjectieve meningen en zijn de klachten ongegrond.

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 en worden excuses aangeboden. Een situatie waarin de einduitslag van een spel door een foute quotering werd beïnvloed, kwam in 2012 niet voor.

Klachten over taalgebruik zien we al enkele jaren stijgen. Aan de basis hiervan ligt ongetwijfeld het feit dat een tv-programma na uitzending nog dagen beschikbaar blijft op andere platformen. 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 ernstig genomen en systematisch gerapporteerd omdat de VRT streng wil waken

over een zuiver taalbeleid en de maatschappelijke rol die ze op dat vlak kan spelen, niet wil onderschatten. In samenspraak met de ethische manager van de VRT is beslist om deze klachten vanaf 2013 onder te brengen bij de categorie beroepsethische klachten. 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 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 Net gemist, wanneer de oorzaak ervan bij de VRT ligt.

Een vijfde en kleine groep van klachten betreft het mobiel aanbod dat gerelateerd is aan programma's, zoals bv. het uitblijven van een update van de app van Dagelijkse kost en het niet beschikbaar zijn van de Teletekst-app.

2. Technologie/transmissie

50% van alle VRT-klachten valt in 2012 onder deze categorie. Het betreft klachten die betrekking hebben op alles wat met technologie en transmissie te maken heeft (videozone, apps, radiospeler, ondertiteling via 888, geluidsbalans, radio- en tv-ontvangst en websiteproblemen).

Het haperen van de videozone van de VRT die de drager is van audio en video van de crossmediale websites van de VRT (deredactie.be/sporza.be/cobra.be) heeft opnieuw een record aantal klachten gegenereerd. Daarnaast werd in 2012 ook een videozone gelanceerd voor Ketnet.be en voor Canvas.be tijdens de zomermaanden. De oorzaken van de klachten situeerden zich op verschillende domeinen:

- Te weinig bandbreedte, waardoor de livestreaming die op bepaalde al dan niet mobiele toestellen niet werkte en enkel een audio-resultaat gaf. Video's worden sinds april 2012 aan 800 kb/s gestreamd wat een betere kwaliteit geeft, maar meer bandbreedte vraagt, die niet alle gebruikers beschikbaar hebben.
- Video die niet of traag inlaadt en een slechte kwaliteit van de streaming omdat de VRT niet werkt met progressieve streaming. Vanwege de rechten op de beelden kan de VRT deze werkwijze niet toestaan en wordt er gewerkt met http-streaming waarbij telkens 5 seconden beeldmateriaal wordt opgeladen. De video draait op een continue lopende buffer waardoor de file niet wordt opgeslagen op het toestel van de gebruiker en waardoor deze niet op een eenvoudige manier op het net kan belanden. Deze manier van werken genereerde veel klachten, hoofdzakelijk van buitenlandse gebruikers. Ook het ver verwijderd zijn van een wifi-punt kan streamingproblemen geven, wat altijd in elk antwoord is meegegeven.

- Video waarop de VRT omwille van de auteursrechten een verplichte geoblocking invoerde, kon niet meer in het buitenland bekeken worden. Hierop kregen we uitzonderlijk veel klachten tijdens de sportzomer. Deze regel is toegepast in alle programma's waarin sportbeelden te zien waren. Hierdoor kon tijdens de hele sportzomer het journaal niet worden bekeken buiten de landsgrenzen. Ondanks dat dit op alle websites is gecommuniceerd, bleven er klachten komen omdat vooral Vlamingen in de hele wereld dit niet rechtvaardig vonden.
- Sommige problemen met het bekijken van video in het buitenland zijn een gevolg van de manier waarop beelden op servers in de hele wereld worden opgeslagen. De dienst technologie van de VRT heeft hierover doorgedreven onderhandelingen gevoerd met de leverancier van de streaming en heeft bekomen dat de service aanzienlijk is uitgebreid.
- Klachten met betrekking tot ontvangstproblemen van technologieafdelingen van andere bedrijven waren het gevolg van het meermaals veranderen van server voor de livestreaming bij de VRT. Het meegeven van de servernummers kon hier een oplossing bieden.
- Klachten over de slechte beeldkwaliteit en veel artefacten waren het gevolg van te lage bitrate van het videoformaat. Hierover is met de leverancier van de streaming onderhandeld en werd een nieuw streamingplatform opgeleverd. Dit stelde de VRT in staat om over te stappen naar een andere manier van streaming die in 2012 is gerealiseerd voor cobra.be en sporza.be. Voor de andere websites is dit opgenomen in de planning voor 2013.
- Klachten van Google Chrome-gebruikers die problemen hadden met de Flash Player plugin. Het streamingprotocol van de VRT is niet compatibel met het standaardprotocol van Google Chrome. De VRT heeft de nodige gegevens aan Google Chrome doorgespeeld met de vraag om een update door te voeren. Ondertussen wordt hierover gecommuniceerd op alle websites en worden "voorlopige oplossingen" meegegeven.

Door het stijgend aantal klachten over de videozone is gedurende 2 maanden meermaals per dag gerapporteerd aan de dienst technologie, wat geleid heeft tot intensieve actiepunten. Aan de kant van de VRT ging een permanente monitoring van start. Omdat heel wat oorzaken van de problemen zich situeerden aan de kant van de streamingleverancier, is gedurende enkele weken een taskforce opgezet en werd zo snel als mogelijk overgegaan tot het aanbrengen van verbeteringen aan de technologische systemen.

De sportzomer van 2012 die begon in mei en eindigde in september was voor de dienst technologie een zeer arbeidsintensieve periode vanwege de vele (parallele) livestreamingen van tal van sportprogramma's. Ze liggen mee aan de basis van de vele klachten. Anderzijds hebben deze klachten ertoe geleid dat voor heel wat problemen een doeltreffende oplossing is gevonden. De dienst technologie heeft mensen noch middelen gespaard om de problemen op te lossen en heeft hier ook lessen uit getrokken voor de toekomst.

Op alle websites werd voortdurend gecommuniceerd onder de vorm van faq's met de stand van zaken over de videozone en alle mogelijke oplossingen werden aangeboden.

Tegelijk groeit het besef dat het een utopie is om klachten over de videozone uit te sluiten. Vanwege de complexiteit van de materie en de verscheidenheid van dragers, hardware en software is het onmogelijk om voor elke mediagebruiker de beste oplossing aan te bieden. Er zal voortdurend moeten worden bijgestuurd op technologisch vlak, met als doelstelling de grootste gemene deler te bereiken voor de verschillende platformen.

Het aantal klachten over de radiospeler van de VRT steeg aanzienlijk in het eerste kwartaal van 2012. De problemen die zich voordeden, hadden enerzijds te maken met problemen bij de streamingleverancier. Anderzijds lag een verouderd technologiesysteem van de radiospeler mee aan de basis van de klachten. Voor 2013 is de installatie van een nieuwe radiospeler opgenomen in de planning.

Het aantal gegronde klachten betreffende de geluidsbalans bleef ook de eerste helft van 2012 stijgen, vooral voor wat televisie betreft. Televisiekijkers ervaren de verschillende geluidsniveaus van programma's onderling als zeer storend. 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.

In de tweede helft van het jaar is gecommuniceerd dat bij de VRT vanaf 2013 alle programma's zouden voldoen aan de normen die zijn voorgeschreven in een Europees loudness project. Deze communicatie heeft ertoe geleid dat hierover geen klachten meer kwamen.

Radioluisteraars blijven zich storen aan het niveauverschil van het geluid tussen het gesproken woord en muziek. 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. De VRT zal deze strategie blijven verder zetten.

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 klachten van kijkers. De EPG-gids voor kabelkijkers wordt aangepast door externe bedrijven die de laatste wijzigingen in de programmering niet altijd invoeren. Daarnaast onderhoudt de VRT een eigen EPG-gids die verbonden is met de uitzendsystemen en wel altijd correct is. Deze informatie is ten behoeve van de DVB-T-kijkers en de eigen media. Dit leidt ertoe dat niet via alle media op dezelfde manier wordt gecommuniceerd over de programmagids, wat klachten blijft genereren. De meeste klachten die de VRT

ontvangt, gaan over de programmagidsen die via de kabeldistributeurs en de geschreven media worden verspreid.

Om dit probleem op te lossen, is het noodzakelijk dat de gidsen van alle mediaplatformen worden aangepast met informatie die van dezelfde bron afkomstig is. De meest logische en doeltreffende oplossing zou zijn dat de EPG-gids van de VRT de enige informatiebron is voor alle media.

Andere klachten gaan 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.

Op 1 januari 2012 veranderde het internationaal radioaanbod aanzienlijk. De laatste middengolffrequentie werd uit de ether gehaald en het satellietaanbod werd grondig gewijzigd. Dankzij de proactieve communicatie hierover bleef het aantal klachten zeer beperkt.

Door een reorganisatie van het regionale aanbod van Radio 2, waarbij een gedeelte van het consumentenprogramma Inspecteur Decaluwé mee is opgenomen in de ont koppeling, ontvingen we meer klachten over het verspringen van de autoradio naar een andere regionale frequentie. Dit probleem doet zich enkel voor wanneer de RDS-functie is ingesteld. Op alle websites wordt gecommuniceerd over mogelijke oplossingen om deze functie uit te schakelen, die verschilt van merk tot merk.

Wanneer er onderhoudswerken worden gepland aan het zenderpark van Norkring, wordt de klantendienst hiervan op de hoogte gebracht. Alle geplande werken en de gevolgen ervan worden gecommuniceerd in de kennisbank op alle websites en op een daartoe voorziene pagina op vrt.be. Dit heeft ertoe geleid dat de VRT hierover geen klachten meer ontvangt, zelf als duurt een onderbreking meerdere uren.

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. Andere technologische websiteproblemen zijn het gevolg van tools of linken die tijdelijk operationeel zijn naar aanleiding van bepaalde evenementen. Meestal gaat het om het bekomen van tickets voor evenementen van een bepaald net of inschrijvingsformulieren voor wedstrijden. Vaak ligt de oorzaak van de problemen bij externe ontwikkelaars.

De kleinste groep klachten in deze categorie betreft de ontvangst 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.

Hierover is voldoende gecommuniceerd en klachten in dit verband zijn ondertussen uitzonderlijk. Tegelijk ontving de VRT een nieuw soort klacht met de start van versleutelde antenneverspreiding van Telenet. Hierdoor is voor elke zender een dubbele digitale stroom gecreëerd, een voor de Telenet-abonnee en een voor de DVB-T-ontvanger rechtstreeks van Norkring. De ontvanger zoekt automatisch het sterkste signaal. Wanneer dit het versleutelde signaal van Telenet blijkt te zijn, resulteert dit in ontvangstproblemen bij de DVB-T-kijker die rechtstreeks de signalen van Norkring wil ontvangen.

Klachten over radio-ontvangst via de ether blijven uit bepaalde regio's in Vlaanderen komen. Deze hebben te maken met een slechte verhouding tussen zender en ontvanger, waarbij de locatie van de laatste primeert. Hiervoor kunnen we geen structurele oplossing bieden.

3. Ketnet/Rode knop

Elk jaar opnieuw genereerde het onderbreken van Ketnet voor sport- en andere programma's heel wat klachten. Iedereen die met kinderen omgaat, weet hoe belangrijk een eigen plek voor een kind is. En dat geldt ook voor het media-aanbod. In de nieuwe beheersovereenkomst 2012-2017 is hiermee rekening gehouden.

In 2012 werd Ketnet 15 jaar en kreeg het voor het eerst "a room of its own", een kamer of in dit geval een kanaal waar het in alle vrijheid en ongestoord zijn ding kan doen.

Op 1 mei werden Ketnet en Canvas ontkoppeld en verhuisde Ketnet naar het derde kanaal waar sindsdien de kinder- en jongerenprogramma's tussen 6u en 20u worden uitgezonden zonder dat ze worden onderbroken door sport- en andere programma's.

Tegelijk onderging Ketnet een grondige vernieuwing en werd de programmeringsstrategie verfijnd. Daarnaast biedt het kinderen een complementair en geïntegreerd aanbod op diverse platformen: het nieuwe televisiekanaal, de vernieuwde website en de nieuwe KetnetVideo-app.

Met de ruimte die Ketnet kreeg op het derde kanaal, verdween het aanbod achter de rode knop. Deze ingreep lokte meteen veel klachten uit van ouders van peuters. Ze zagen het Kaatje-blok met meerdere peuterprogramma's, dat elke dag om 18u beschikbaar was achter de rode knop, verdwijnen. Ze nemen er geen genoegen mee dat hetzelfde programmablok nu wordt aangeboden in de voormiddag en wordt herhaald in de namiddag op andere tijdstippen.

Bij aanvang kregen de bijna 600 klagers een antwoord waarin de strategie die de VRT met het derde kanaal beoogde, uitvoerig werd uitgelegd en als mogelijke oplossing werd meteen meegegeven dat het Kaatje-blok zowel in de voor- als

namiddag kon worden bekeken en opgenomen om te bekijken op een tijdstip naar keuze.

Ondertussen startte de VRT onderhandelingen met de distributeurs om een structurele oplossing te bekomen. Dat resulteerde in het gratis aanbieden van het Kaatje-blok via Ooit gemist en Net gemist vanaf september 2012. Hiermee kwam de VRT tegemoet aan het verzoek van alle klagers door het Kaatje-blok onder de naam "Kaatje en co" opnieuw gratis bereikbaar te maken met een druk op de knop voor het allerjongste publiek. Alle klagers werden hiervan persoonlijk op de hoogte gebracht, wat bijna evenveel positieve reacties opleverde. In het derde trimester van 2012 ontving de VRT hierover geen klachten meer.

Een andere groep klachten over de ontvangst van Ketnet kwam uit Nederland, waar de Ketnet-kijker bij aanvang van de ontkoppeling het aanbod zag verdwijnen. Niet alle Nederlandse distributeurs hadden het derde kanaal van de VRT in het aanbod had opgenomen of hadden niet de nodige technische aanpassingen gedaan. De VRT heeft hierover contracten onderhandeld met de Nederlandse distributeurs die ondertussen het derde kanaal van de VRT in hun aanbod hebben opgenomen.

4. Programmering

Programmeringsklachten die betrekking hebben op het derde kanaal OP12 en op Ketnet dat van Canvas werd ontkoppeld, zijn in een aparte categorie ondergebracht (zie punt 3).

Andere programmeringsklachten vormen in tegenstelling tot de vorige jaren, een kleine minderheid in deze categorie. Ze gaan hoofdzakelijk over programma's die te laat of te vroeg beginnen. Wanneer er over programmawijzigingen correct is gecommuniceerd via de eigen VRT-media, worden ze niet als gegrond beschouwd. Ook klachten als gevolg van ad hoc wijzigingen naar aanleiding van actuele gebeurtenissen, zijn niet gegrond.

Het uitzonderlijk groot aanbod van sportprogramma's tijdens de zomer van 2012 genereerde zowat evenveel klachten als felicitaties. Canvas werd volledig ingepalmd door sportprogramma's tijdens het EK Voetbal en de Olympische Spelen. Canvas-kijkers die niet sport-minded zijn, verwezen daarbij naar het derde kanaal als alternatief. Dit was voor de VRT geen optie omdat daarmee zou voorbij gegaan zijn aan de doelstellingen van het derde kanaal zoals ze zijn omschreven in de Beheersovereenkomst.

Klachten die voortvloeien uit het missen van programma's door ernstige technische storingen, zowel bij de VRT als aan de kant van de distributeurs, worden ernstig genomen in die mate dat er gezocht wordt naar een oplossing om het programma zo snel mogelijk opnieuw aan te bieden. Een oplossing kan bestaan uit het tijdelijk gratis aanbieden van een programma via het aanbod voor uitgesteld kijken, in afspraak met

de betrokken distributeur of een herhaling van het programma op het open net. Dergelijk oplossingen leiden ook tot positieve reacties van kijkers.

In het voorjaar besliste het netmanagement van Eén en Canvas om De Ochtend van Radio 1 live uit te zenden op Eén ter vervanging van de Journaallus. Naar aanleiding van de klachtenstroom die dit op gang bracht, is na de sportzomer beslist om de live-uitzending van De Ochtend naar Canvas te verhuizen en de Journaallus opnieuw op Eén uit te zenden tot 9u, tot grote tevredenheid van de kijker.

5. Neutraliteit/deontologie nieuwsdienst

Kijkers en luisteraars die vinden dat een bepaalde politieke partij of ideologische overtuiging meer in de kijker wordt gezet formuleren steeds meer klachten. Meestal zijn ze onterecht en gaat het om persoonlijke en subjectieve meningen. Om te vermijden dat persoonlijke reacties van de mediagebruiker via de klachtenprocedure moeten worden behandeld, is een standaardantwoord gepubliceerd op de websites waarin staat dat men met reacties terecht kan op de daartoe voorziene fora op de programmapagina's op de websites. Anderzijds kan het niet de bedoeling zijn dat de VRT met mediagebruikers in discussie gaat over de inhoud van de programma's van de nieuwsdienst. Deze regel geldt ook voor meningen over alle andere programma's.

Ook de relevantie van bepaalde informatie die al dan niet wordt meegegeven in de berichtgeving, staat vaak ter discussie. In de antwoorden wordt verwezen naar de bepalingen in het redactiestatuut en de deontologische code van de nieuwsdienst.

Het feit dat programma's van de nieuwsdienst via verschillende platformen kunnen worden herbekeken, maakt dat meerdere klachten over een bepaald programma gespreid over meerdere dagen de VRT bereiken.

In 2012 heeft de nieuwsdienst extra inspanningen gedaan om klachten te voorkomen. Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- De tv-uitzending van de herdenking van de Wapenstilstand op 11 november genereerde de vorige jaren steeds klachten omdat er tijdens het spelen van de Last Post en het nationale volkslied commentaar gegeven werd door de verslaggever(s). Dit werd door de mediagebruiker als beledigend ervaren. In 2012 hebben de commentatoren hiermee rekening gehouden en de stilte bewaard tijdens dit gedeelte van de plechtigheid met als gevolg dat hierover geen enkele klacht is ontvangen.
- Klachten over taal-, schrijf- en inhoudelijke fouten op deredactie.be worden door medewerkers van de online redactie ook buiten de kantooruren en tijdens het weekend opgevolgd zodat meteen het nodige kan worden gedaan voor verbeteringen.

6. Verkiezingen

In 2012 leverde de VRT-nieuwsdienst een extra groot aanbod naar aanleiding van de gemeenteraadsverkiezingen. Een website met een gigantisch aanbod van politiek nieuws over alle Vlaamse gemeenten leverde heel wat klachten op over inhoudelijke fouten. Elke klacht werd gecheckt en waar nodig werden verbeteringen aangebracht. Het grootste deel van de klachten was gegrond. Oorzaak van de fouten moest vaak gezocht worden bij online-bronnen die mekaar tegenspraken.

Klassieke klachten bij een verkiezingsaanbod gaan over de gasten in politieke programma's waarbij bepaalde partijkleuren meer dan andere vertegenwoordigd zijn of waar bepaalde politici meer spreektijd krijgen. Deze klachten zijn meestal onterecht. De VRT-nieuwsdienst waakt streng over de evenwichtige verhoudingen van politieke kleuren in de programma's en de toegekende spreektijd.

In vergelijking met andere verkiezingsjaren bleef het aantal klachten rond de verkiezingen vrij beperkt. De intensieve samenwerking tijdens de verkiezingsperiode tussen de klantendienst en de nieuwsdienst ligt hiervan aan de basis.

Op de websites is via de kennisbanken uitvoerig gecommuniceerd over alles wat met de verkiezingen en het aanbod te maken had met de mogelijkheid om een contactformulier te verzenden naar de verkiezingsredactie. Alle contacten werden binnen een redelijke termijn behandeld.

Op de verkiezingsdag van 13 oktober heeft de klantendienst extra permanentie voorzien op de nieuwsvloer. Zowel telefonische als schriftelijke reacties werden op de voet gevolgd en behandeld, waardoor problemen meteen werden gerapporteerd en de mediagebruiker meteen werd verder geholpen.

7. Beroepsethische klachten

Het aantal klachten dat met beroepsethiek heeft te maken, is gestegen. Reden is dat de regels die de VRT zichzelf hierover oplegt, strenger zijn geworden. In het najaar van 2012 is een ethische manager aangesteld die de klachten onderzoekt en meeneemt naar de Programmacharterraad met het oog op het voorkomen van gelijkaardige klachten in de toekomst.

De core business van de ethische manager is het voorkomen van beroepsethische klachten door proactief te werken. Programma's worden voor uitzending gescreend op kwaliteit inzake beroepsethiek. Waar nodig geeft de ethische manager advies en wordt bijgestuurd in overleg met interne en externe programmamakers. Dezelfde werkwijze wordt gehanteerd voor aangekocht beeldmateriaal uit binnen- en buitenland. Programma's die niet voldoen aan de kwaliteitseisen van de programmacharterraad worden geschrapt in de planning.

De klachtencoördinator rapporteert dagelijks alle klachten aan de ethische manager die ze kritisch beoordeelt en die beroepsethische klachten filtert en verdeelt in meerdere categorieën. Zo ontstaat een gedetailleerd beeld van de verschillende soorten klachten, gaande van uitspraken van personen, al dan niet in een humoristische context, tot het vertonen van beelden op een tijdstip dat niet geschikt is voor het doelpubliek van dat moment.

Een voorbeeld hiervan is het nieuwe programma Magazinski dat OP12 bij aanvang meteen na Ketnet om 20u werd uitgezonden. Vanwege de soms compromitterende uitspraken in het programma is na advies van de ethische manager beslist om de start van het programma met een half uur uit te stellen. Op die manier wordt het jongere Ketnet-publiek niet automatisch geconfronteerd met de beelden en uitspraken van Magazinski.

Beroepsethische klachten met betrekking tot de nieuwsdienst vallen niet onder de bevoegdheid van de ethische manager. De nieuwsdienst hanteert hiervoor de deontologische regels die vervat zijn in een redactiestatuut. Om deze reden worden klachten die betrekking hebben op de nieuwsdienst in een aparte categorie ondergebracht (zie punt 5).

De klachten in de categorie beroepsethiek hadden hoofdzakelijk betrekking op programma's die meteen voor uitzending werden geleverd door externe productiehuisen en op live programma's zowel op radio als televisie. Het betreft voor een groot deel uitspraken van presentatoren en gasten in een programma, die als beledigend worden beschouwd, soms terecht, soms onterecht.

Humoristische programma's genereren ook steeds klachten. In deze categorie zijn de klachten meestal niet gegrond en zijn ze het gevolg van een subjectieve interpretatie. In haar antwoorden geeft de VRT de filosofie mee die ze hanteert in humoristische programma's en die in verhouding staan tot het doelpubliek van de betrokken zender.

8. 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.

- De presentatiestijl van Blokkenpresentator Ben Crabbé werkt polariserend, alhoewel het meestal ongegronde klachten betreft omdat zijn stijl onlosmakelijk verbonden is met het programma en ook bijdraagt tot het succes van het programma. Wanneer de 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.

- Ook de houding van bepaalde Eén-omroepsters op het scherm ervaren sommige kijkers als irriterend, ongeleefd, niet hoffelijk, enz.. Evenals de commentaar die de VRT ontvangt over de kleding van schermgezichten, zijn deze klachten onterecht.
- Het aantal kijkers dat een mening kwijt wil over de weerman/weervrouw van de VRT is gestegen. Inhoudelijk verschillen de klachten, gaande van hun kleding die niet in verhouding is tot het weerseizoen tot opmerkingen over hun presentatiestijl en de weersituatie die niet overeenkomt met de voorspellingen.

9. Wedstrijden

Het aantal klachten over de nazorg van wedstrijden die worden georganiseerd in samenwerking met een externe partner is in 2012 aanzienlijk gedaald. Omwille van het hoge aantal in het vorige jaar, is dit in 2012 extra onder de aandacht gebracht van programmamedewerkers en webmasters.

Anderzijds heeft ruim 60% van de overblijvende wedstrijdklachten betrekking op de bokesdozenactie van Eén. Het succes van de actie die in samenwerking met de VLAM is georganiseerd en waarbij tientallen bakkers in heel Vlaanderen betrokken waren, heeft heel wat klachten gegenereerd. Bij aanvang waren problemen met de wedstrijdtool op de website van Eén. In een later stadium betrof het meestal bokesdozen die niet ter beschikking waren bij de bakkers of bakkers die op de afgesproken datum gesloten waren.

Daarnaast is uit onderzoek gebleken dat het niet ontvangen van gewonnen prijzen, te maken had met het verloren gaan van de zending via bpost. Gewonnen tickets en andere prijzen worden bij de VRT verstuurd in omslagen die voorzien zijn van een zendermerk.

Op advies van de Ombudsman van bpost worden waardebonnen en toegangstickets onder een gewone VRT-omslag verstuurd. Dit actiepunt heeft ertoe geleid dat minder omslagen verloren gingen.

Bpost stelt dat een zending eigendom blijft van de afzender tot wanneer ze de bestemming heeft bereikt. Bij het verloren gaan van waardebonnen, verkreeg de VRT toch een kleine schadeloosstelling.

Intern heeft de klantendienst bemiddeld met de radionetten dat winnaars die hun prijs niet hebben ontvangen, toch nog een alternatieve prijs krijgen. Ook wanneer concert- of filmtickets te laat worden bezorgd bij de winnaar, wordt een alternatieve prijs nagestuurd.

10. Derden

De oorzaak van deze klachten is terug te vinden bij externe partners waarmee de VRT een contractueel samenwerkingsverband heeft. De VRT neemt deze klachten ernstig en doet er alles aan om tot een oplossing te komen omdat de problemen die zich voordoen, betrekking hebben op de VRT zelf of op haar producten, en zo het imago van de organisatie kunnen schaden. Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- Programma's die ontbreken in het aanbod voor uitgesteld kijken omwille van technische problemen bij de distributeurs. In dit geval onderhandelt de VRT om de betrokken programma's langer dan gepland in het aanbod te houden, zodat de mediagebruiker de dienstverlening krijgt waarvoor die heeft betaald.
- Klachten over merchandising producten van VRT-programma's die na betaling niet geleverd worden of bij levering beschadigd zijn. Deze dienstverlening gebeurt door Cosmox en wordt geregeld door Line Extensions, de commerciële cel van de VRT, die ook evenementen zoals de Thuisdag organiseert. Al deze klachten worden meteen gerapporteerd en waar nodig wordt actie ondernomen om tot een bevredigende oplossing te komen voor de klant.
- Commerciële radiospots die onder de verantwoordelijkheid van de VAR (Vlaamse Audiovisuele Regie) vallen, genereren regelmatig klachten. Wanneer na een nieuwsuitzending waarin bericht wordt over sluiting van een autoproducent, een radiospot volgt voor hetzelfde automerk, ergert de luisteraar zich hieraan. Hoewel de planning van de spots helemaal los staat van de rest van de programmering, wordt dit toch als aandachtspunt meegegeven aan de VAR, die er in de mate van het mogelijke rekening mee houdt.

Toekomstplannen

Ook in 2013 zal de VRT alle mogelijke inspanningen doen om de klachten zo correct mogelijk uit te voeren. De proactieve aanpak zal worden verdergezet om het aantal klachten te verminderen. Alles zal in het werk worden gesteld om een klantvriendelijke en resultaatgerichte houding te hanteren met als doelstelling een kwaliteitsaanbod voor de mediagebruiker.

Met het oog op een efficiënte aanpak zal de VRT de piste voor een samenwerking met de Vlaamse overheid onderzoeken voor telefonische oproepen.

Onder de afdeling "Publiekscommunicatie" werken naast de klantendienst ook de telefooncentrale, het onthaal en de bedrijfsbezoeken van de VRT. Tussen deze vier diensten is een actieve communicatie op gang gebracht om de mediagebruiker sneller en uniform te bedienen:

- Om kennis en informatie te delen, organiseert de klantendienst een maandelijks overleg met de medewerkers van de telefooncentrale.

- Met de gidsen die de bedrijfsbezoeken verzorgen, wordt afgesproken dat ze vragen en opmerkingen van de VRT-bezoekers meebrengen naar een maandelijks overleg waar ook de klantendienst vertegenwoordigd is en gepaste antwoorden kan aanreiken.

De klantendienst zal alles in het werk stellen om de bepalingen van het Klachtendecreet na te leven en klachten volgens de voorgeschreven regels te behandelen.

Ook voor het behalen van de doelstellingen van het Charter voor Klantvriendelijkheid die in 2012 zijn gerealiseerd, zullen de nodige inspanningen worden verder gezet.

50% van de klachten bereiken de VRT via het registratiesysteem op de 13 websites onder de vorm van een webcontactformulier en 48% van de klachten bereikten de VRT via de postbus klachtenprocedure@vrt.be t.o.v. 25% vorig jaar. Reden hiervoor kan zijn dat zeer expliciet wordt verwezen naar deze postbus op alle VRT-websites op een zichtbare plaats met toelichtingen over de procedure en een link naar het Klachtendecreet van de Vlaamse overheid. Ook op de website van de Vlaamse Ombudsdienst wordt voor VRT-klachten verwezen naar deze postbus.

Het totaal aantal contacten met vragen, suggesties, enz. steeg met ongeveer 1000. Dit wijst erop dat de permanente updating van de veel gestelde vragen en antwoorden op de websites nog efficiënter kan worden aangepakt.

De VRT ontvangt nagenoeg geen klachten via de ombudsman, wat wijst op een grote tevredenheid van de burger. In 2013 zal de VRT in haar antwoorden op klachten die zich daartoe lenen, verwijzen naar de mogelijkheid om zich tot de Vlaamse Ombudsman te wenden.

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.

In 2013 beoogt de klantendienst een verdere interne bewustmaking over het belang van klachtenbehandeling. Hiervoor zullen de beschikbare interne communicatiekanalen aangewend worden, wat ook in 2012 het geval was. Er wordt ook nagedacht over een creatieve en interactieve aanpak om de klachtenbehandeling en de omgang met klanten onder de aandacht van alle medewerkers te brengen.

Het klachtenrapport zal worden toegelicht en besproken tijdens een georganiseerd overleg met alle leden van het management van de VRT.

In het kader van een transparante aanpak zal het klachtenrapport op de transparantiewebsite van de VRT worden gepubliceerd.

De VRT is overtuigd van het belang van een goed registratiesysteem dat rapporten levert met correcte analysewaarden. Deze informatie vormt de basis voor een verdere efficiënte aanpak en onderhoud van de kennisbanken op de websites. De VRT kan rekenen op een optimale samenwerking met de leverancier van het systeem die de nodige aanpassingen en updates uitvoert en maatwerk levert.

Ten slotte wordt het onderzoek voor integratie van de sociale media in de klantendienst verder gezet. Op dit ogenblik is een monitoringsysteem operationeel dat automatisch rapporten levert over discussies op de sociale media met betrekking tot de VRT. Daarnaast wordt de klantendienst permanent gerapporteerd door een communicatiemedewerker over wat de mediagebruiker over de VRT post op de sociale media.

De klantendienst volgt dit op de voet en onderneemt actiepunten waar nodig, zonder zelf actief te communiceren. De klanteninformatie die wordt opgepikt via de sociale media is waardevol om snel problemen te detecteren en te rapporteren.



KLACHTENRAPPORTERING

Cijfers 2012

Klachtentabel per categorie

1.	Programma- en media gerelateerd	524
2.	Technologie/Transmissie	2.309
3.	Ketnet/Rode knop	586
4.	Programmering	311
5.	Neutraliteit/deontologie nieuwsdienst	108
6.	Verkiezingen	291
7.	Beroepsethische klachten	207
8.	Personen	256
9.	Wedstrijden	219
10.	Derden	202
Totaal	aantal klachten	5.013

Detailcijfers van categorie 2 'Technologie/Transmissie

Omdat de grootste groep klachten over technologie en transmissie gaat, hieronder een subverdeling binnen die categorie:	
Videozone	1.061
Radiospeler	114
Apps	232
Teletekst-ondertiteling	153
Geluidsbalans	227
Radio-ontvangst	183
TV-ontvangst (dVB-t)	28
Websiteproblemen	311
Totaal	2.309 (= 46% van het totaal aantal klachten)

Klachtentabel per kanaal

Via website	vrt.be	779
	Deredactie.be	568
	Sporza.be	286
	Cobra.be	15
	Een.be	322
	Canvas.be	172
	Ketnet.be	269
	Radio1.be	34
	Radio2.be	101
	Klara.be	67
	StuBru.be	18
	MNM.be.	16
	Apps	22
	<i>Subtotaal</i>	<i>2.669</i>
Via postbus klachtenprocedure@vrt.be	2.303	
Via telefoon	32	
Via brief	9	
Algemeen totaal	5.013	

9. Werk & Sociale Economie

Beleidsdomein WSE

Vragenlijst voor het verslag 2012 over uw klachtenmanagement

Beleidsdomein Werk en Sociale Economie

1. Cijfergegevens

	DWSE ⁱ	VSA ⁱⁱ	ESF ⁱⁱⁱ	Syntra ^{iv}	VDAB ^v
Totaal aantal klachten:	9	13	3	35	1400

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	9	12	1	25	1358
	meer dan 45 dagen:		1	2	10	42
	gemiddelde:	5.8	13	50	27.9	N.B.

Aantal onontvankelijke klachten:	8			4	59
---	---	--	--	---	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid ^{vi}	Al eerder klacht ingediend:					12
	Meer dan een jaar voor indiening:					10
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:					1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:					
	Kennelijk ongegrond:	3			1	
	Geen belang:					2
	Anoniem:	1				
	Beleid en regelgeving:	1				6
	Geen Vlaamse overheid:	4			2	28
	Interne personeelsaangelegenheden:	1			1	

Aantal ontvankelijke klachten:	1	13	3	31	1341
---------------------------------------	---	----	---	----	------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:		8	1	17	284
	deels gegrond:	1	5	2	6	125
	ongegrond:				7	932

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	1	8	1	22	233
	deels opgelost:		2	2		61
	onopgelost:		3		1	115

De gegronde en deels gegronde klachten worden hieronder verdeeld volgens de ombudsnormen:

Ombudsnorm ^{vii}	DWSE	VSA	ESF	Syntra	VDAB
De burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing:	1	2		2	230
De burger voelt zich onheus bejegend:	1	5	2	22	137
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend:	1	5	1	1	68
De burger vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft:	1	1		5	61
De burger klaagt over de bereikbaarheid:					53
Andere:					

2. Inhoud van de klachten

VDAB

Inhoudelijke categorie	totaal	niet gegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
Klachtenbehandeling over producten en diensten:					
-voor het individu (werk, inzetbaarheid, gevalideerde info, kennis arbeidsmarkt)	951	669	178	99	5
-voor de werkgever (inzetbaar personeel, specifieke ondersteuning, kennis arbeidsmarkt)	291	241	33	17	0
-voor arbeidsmarktactoren (gevalideerde info, kennis arbeidsmarkt, arbeidsmarktwerking)	1	1	0	0	0
-voor overheid- en kennisinstellingen (gevalideerde info, kennis arbeidsmarkt)	0	0	0	0	0
Klachten over ondersteunende processen (HRM, ICT, Servicelijn, Facility)	98	16	73	9	0
totaal	1341	927	284	125	5

Andere entiteiten

Gezien het beperkt aantal klachten werd dit punt behandeld in punt 3, "Klachtenbeeld 2012".

3. Klachtenbeeld 2012

DWSE

Dankzij de nieuwe klachtenprocedure ontving het Departement WSE een veel hoger aantal klachten in 2012. Vele van deze klachten bleken echter vragen om informatie te zijn, voornamelijk betreffende arbeidskaarten of mogelijkheden op de Vlaamse arbeidsmarkt. Deze werden niet opgenomen in de statistieken. Het aantal effectieve klachten lag met 9 eerder laag. Bovendien bleken het merendeel van deze klachten (8) onontvankelijk.

Deze onontvankelijke klachten bleken voor de helft een federale bevoegdheid te betreffen. Een andere kleine helft betrof kennelijk ongegronde klachten. Deze kennelijk ongegronde

klachten hadden betrekking op bevoegdheden van het Subsidieagentschap Werk en Sociale Economie.

Elke klager werd echter gericht doorgestuurd opdat de administratieve belasting van de burger minimaal zou blijven. Dit bleek in de praktijk evenwel een bijkomende administratieve last te vormen voor de klachtenbehandelaar. Verder werd de klacht betreffende het personeelsbeleid, hoewel onontvankelijk, behandeld door de klachtenbehandelaar.

De enige ontvankelijke klacht bleek deels gegrond. Deze klacht betrof de werking van de inspectie Werk en Sociale Economie. De termijnen en communicatie bij een bepaald dossier waren niet volledig naar wens. Hierover werd gecommuniceerd met betrokkenen inspectiedienst en de klachtindiener.

VSA

Tien van de dertien klachten ingediend bij het Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie hebben betrekking op de maatregel aanmoedigingspremies.

Vijf dossiers hebben rechtstreeks of onrechtstreeks betrekking op de indieningstermijn van 6 maanden. De regelgeving voorziet echter geen afwijking op deze indieningstermijn. Daarnaast is de indieningstermijn tussen de verschillende stelsels ook niet eenvormig. Dit is een jaarlijkse weerkerende klacht.

De overige 5 dossiers hebben betrekking op betwistingen betreffende de onrechtmatige betaling van de aanmoedigingspremie "landingsbaan" in de social- profitsector.

Door de operationalisering (in 2012) van de elektronische gegevensuitwisseling met de RVA kwam het VSAWSE te weten dat er in 187 dossiers (reeds jaren) een onterechte betaling werd uitgevoerd. De reglementering die de premies in de social- profitsector (BVR 03/05/2002) regelt, voorziet echter geen procedure tot sluitende opvolging. Daarnaast ontbraken de technische middelen om tijdens de looptijd van het dossier controles uit te voeren. De dienst was aldus louter afhankelijk van de betrokkene die zelf de stopzetting van de landingsbaan moest doorgeven. Gelet op het feit dat slechts 17% van de stopzettingen niet werd gemeld (tegenover 83% die wel werden gemeld) werd beslist om de onterecht uitbetaalde premie terug te vorderen. Deze terugvordering wordt door een aantal personen betwist.

De overige dossiers hebben betrekking op dienst arbeidsmigratie.

Twee klachten hebben betrekking op de schending van de ombudsnorm "goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid". In het eerste geval werd de brief naar een verkeerd adres gestuurd. In het tweede geval werd een foutieve geldigheidsduur op de arbeidskaart vermeld. In beide gevallen werd de administratieve fout rechtgezet.

De overige klacht had betrekking op de behandeltermijn van de aanvraag. Pas na 9 maanden werd een uitspraak gedaan omtrent de aanvraag. Reden hiertoe was dat het

VSAWSE meer dan vijf maanden moest wachten op advies van een externe partner (Inspectie WSE).

De 3 onopgeloste klachten betreffen betwistingen terugbetaling aanmoedigingspremie landingsbaan.

ESF

De drie ingediende klachten behelsden in wezen allen een betwisting van de toepassing van de ESF-regelgeving. Het ESF-Agentschap had de voorgeschreven procedures correct toegepast en kon daarom niet tegemoet komen aan de klagers. Het heeft zich wel geëngageerd om de informatiestrekking nog accurater en eenduidiger te maken, om aldus alle mogelijke misverstanden tegen te gaan.

Syntra

De klachten die bij de klachtencoördinator van Syntra Vlaanderen worden ingediend kunnen ingedeeld worden in twee categorieën:

1. niet-administratieve procedures (administratieve en juridische problemen; kwaliteit);
2. administratieve procedures (toelating tot de cursus; vrijstelling van cursusvolgging; uitslagen examens gecertificeerd aanbod).

Niet-administratieve procedures

De grote categorieën zijn hier:

- administratieve tekortkomingen: online inschrijving; zoek geraakte attesten; facturen; terugname opleidingscheques (8 klachten);
- kwaliteit docenten (6 klachten);
- verplaatsen van cursussen (5 klachten);
- kwaliteit cursus (4 klachten);
- stopzetten of niet organiseren van een cursus (3 klachten);
- getuigschriften (2 klachten);
- omkadering (2 klachten);
- ontoereikende informatie (1 klacht).

Positieve noot: het aantal klachten is relatief beperkt in vergelijking met het grote aantal cursussen die jaarlijks door de Syntra worden georganiseerd.

Wel neemt hun aantal toe, en wordt hun doorlooptijd langer. Cursisten zijn niet langer tevreden met een negatief antwoord, en proberen ook via andere kanalen hun gelijk te halen.

Van de vermelde klachten in dit klachtenbeeld is nog 1 klacht lopende.

Administratieve procedures

Overeenkomstig de omzendbrief VR 2005/20 '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', moet een klachtenprocedure voor de klachtencoördinator niet worden opgestart voor feiten of handelingen waar een georganiseerde beroepsmogelijkheid voorzien is, zolang deze beroepsmogelijkheid niet werd aangewend, of waarover een juridische beroep aanhangig is. Deze categorie blijft, behoudens wat hieronder wordt vermeld, buiten de scope van dit klachtenbeeld. Klachten over de behandeling zelf van georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden zijn wel mogelijk in het kader van het klachtendecreet (te lange behandeltermijnen, geen antwoord op briefwisseling, onvoldoende informatieverstrekking).

Door het vatten van de klachtencoördinator wordt de procedure door de klachtencoördinator wel opgevolgd, maar niet gerapporteerd aan de Vlaamse ombudsdienst.

Binnen de raad van bestuur werd een Commissie klachten opgericht. Deze commissie heeft tot doel de georganiseerde beroepen bij de raad van bestuur te adviseren. De Commissie bespreekt de beroepen, hoort de partijen en geeft een advies aan de raad van bestuur in plenum. De klachtencoördinator verzorgt het secretariaat van deze commissie. De Commissie klachten onderzoekt of er ook gevolg werd gegeven aan haar adviezen.

De georganiseerde beroepen die in 2012 aan de Commissie klachten werden voorgelegd betroffen voornamelijk:

1. EVC/EVK procedures opleiding vastgoedmakelaar;
2. Betwistingen inzake niet-toegekende vrijstellingen;
3. Betwistingen inzake punten eindproef.

VDAB

In 2012 handelde VDAB 1400 klachten af. Er waren 83 klachten meer dan in 2011. Het klachtenformulier op de website en het gratis nummer van de Servicelijn maakten VDAB andermaal zeer toegankelijk voor ontevreden burgers. 79% van de klachten werd ingediend door werkzoekenden. Zoals in de voorbije jaren waren er ook in 2012 verhoudingsgewijze weinig klachten van werkgevers. Een zeer beperkt aantal niet ontvankelijke klachten (4%) werd niet ten gronde behandeld (maar wel beantwoord), omdat VDAB niet bevoegd was voor het gestelde probleem (48%) of omdat de klacht reeds behandeld was (20%). 96% van de klachten was ontvankelijk en werd wel ten gronde behandeld. 69% hiervan was ongegrond.

De gegronde en deels gegronde klachten waren goed voor 31% van de ontvankelijke klachten, 2% meer dan in 2011. In dit segment kreeg 42% van de klagers geen correcte prestatie of beslissing aangereikt, werd 25% onheus bejegend, bleef 12% verstoken van informatie, bleef voor 10% de prestatie of beslissing te lang uit

en ondervond 11% moeilijkheden om de dienst te bereiken. Naar het aanvoelen van de klachtenbehandelaars beschouwde 72% van de klagers hun gegronde klacht na behandeling als opgelost. De ontvangstmeldingen aan de klagers gingen snel de deur uit. Het definitieve antwoord volgde voor 78% van de klagers binnen de 20 kalenderdagen. Hiermee werd de managementsdoelstelling van 75% antwoorden binnen de 20 kalenderdagen, ruim behaald.

Klachtenbehandelaars werden aangemoedigd om de klager persoonlijk te contacteren. In 31% van de gevallen werd contact met de klager opgenomen, een status quo tov 2011.

De inhoudelijk evaluatie levert volgend beeld op.

Bij de producten en diensten voor het individu (werkzoekende, werknemer, cursist) gingen de klachten voornamelijk over de opleiding voor werkzoekenden, over het opvolgen van een (begeleidings)plan en over het beheer van het arbeidsmarktaanbod (werkzoekendendossiers). Deze resultaten liggen in de lijn van 2011. Uit deze klachten bleek onder meer dat er niet steeds voldoende personeel beschikbaar is om snel tegemoet te komen aan de noden en vragen van de verschillende klantengroepen. De dienst draait al geruime tijd boven de beschikbare personeelscapaciteit. Door de moeilijke socio-economische situatie staat de universele dienstverlening in het kader van het sluitend maatpak onder druk. Daarnaast worden alle krachten ingezet om te voldoen aan de doelstellingen van 'iedereen bemiddelaar'. Aan de ene kant het actief verwijzen van werkzoekenden op vacatures, aan de andere kant het stelselmatig contacteren van werkgevers voor sollicitatiefeedback. In een aantal klachten is er sprake van overbelaste klantenconsulenten, waardoor kandidaat-cursisten lang op een uitnodiging wachtten, onderbezette administratieve diensten waardoor attesteringen vertraging opliepen, trajectbegeleiders die begeleidingsgesprekken moesten inkorten omdat ze ook opdrachten kregen in de basisdienstverlening, teams die beseften dat de personeelskrapte een nog betere organisatie van het werk vereist om alle taken naar behoren te kunnen vervullen.

De klachten over de getenderde dienstverlening verdubbelden. De gegronde klachten gingen over onvoldoende opvolging, onduidelijkheid over de aanpak, onaangepaste methodiek, veelvuldige personeelwissel.

Bij de diensten voor de werkgever gingen de klachten over het beheer van de arbeidsmarktvrage (vacatures). Zoals in 2011 gaan de klachten hier voornamelijk over de kwaliteit van de vacaturedatabank (veel verouderde en dubbele vacatures).

Het aantal klachten over de ondersteunende processen, ICT en Servicelijn, verdubbelde ten opzichte van 2011.

Na onderzoek toonden de klachten over de website en de ICT-toepassingen aan dat meerdere toepassingen dagen en zelfs weken lang voor problemen zorgden voor werkzoekenden (inschrijvingen, opleidingsaanvragen), werknemers (aanvragen opleidingscheques), werkgevers (cv's bekijken, vacatures sturen aan werkzoekenden, vacatures plaatsen, toegangsbeheer), uitzendkantoren (toegang, vacatures plaatsen),

tenderpartners (trajecten opstarten/afsluiten), openbare arbeidsbemiddelingsdiensten (inschrijven werkzoekenden). Uit al deze klantengroepen stonden misnoegde gebruikers op om klacht in te dienen.

De klachtenbehandelaars spanden zich in om deze klagers individueel tegemoet te komen en hun vertrouwen te herwinnen.

Het management van VDAB beschouwt de performantie van de ICT-toepassingen als een belangrijk strategisch risico (site werd meermaals gehacked, externe providers werkten onvoldoende samen, ...) en gaf opdracht om de stabiliteit van de ICT-systemen grondig te onderzoeken en aandacht te besteden aan de impact ervan op klanten.

Het jaar door ondervonden klanten moeilijkheden om de Servicelijn te bereiken, een evolutie die zich al manifesteerde in het najaar van 2011. Zo was de Servicelijn vanwege technische problemen gedurende 12 dagen (verspreid over 2012) uit de ether. Daarnaast keken klanten aan tegen lange wachttijden (in de klachten is sprake van 10 minuten tot een uur en meer). Ook kregen klanten geen gehoor omdat de Servicelijnconsulenten er niet meer in slaagden om dagelijks alle oproepen af te werken. Gemiddeld bleef in 2012 25% van de oproepen onverwerkt (tegen 13% in 2011) met een triest record van 43% in november 2012. Te weinig personeel op de werkvloer lag hieraan ten grondslag. Falende ICT-toepassingen zorgden voor een escalatie. Op de dagen dat de website niet functioneerde of toepassingen niet werkten voor de klanten en/of voor de Servicelijnconsulenten zelf, vergrootte dit de overbelasting van de Servicelijn. Een fractie van de ontevreden klanten nam de moeite of slaagde erin om zijn ongenoegen te melden (voornamelijk via het online klachtenformulier) in de hoop dat de dienst zou stilstaan bij de moeilijke bereikbaarheid van de Servicelijn.

De klachtenbehandelaar van de Servicelijn stond elke klager individueel te woord en zorgde voor de gewenste dienstverlening. In het schriftelijk antwoord aan de klager werd beterschap beloofd. De dienst besliste namelijk om de aanwervings- en vervangingsstop te verlaten, zodat het geslonken personeelseffectief van de Servicelijn terug op peil kan worden gebracht. Selectie en opleiding vragen echter tijd. Daarvoor werd aan de klagende klanten begrip gevraagd.

De klanten die wel op de Servicelijn binnen geraakten waren zoals steeds zeer tevreden over de dienstverlening.

4. Concrete realisaties en voorstellen

DWSE

Gezien het zeer beperkte aantal ontvankelijke klachten is het nemen van acties naar aanleiding hiervan vrij moeilijk.

Wel werden onontvankelijke klachten in de mate van het mogelijke ook behandeld. Als resultaat hiervan werden de procedure voor meldingen van ziekte evenals andere interne processen verduidelijkt en wordt dit nu ten gepaste tijde nogmaals gemeld door het secretariaat.

VSA

In de toekomst pakt het VSAWSE de situatie pro-actief aan. Vanaf maart 2012 worden maandelijks alle wijzigingen op loopbaanonderbrekingsgegevens van de RVA ontvangen zodat dossiers tijdig worden stopgezet. Zo worden (grote) terugvorderingen vermeden.

Er zijn gesprekken opgestart tussen het VSAWSE en inspectie WSE om de opvolging en coördinatie van de dossiers beter op elkaar af te stemmen.

ESF

Naar aanleiding van een vroegere klacht werd in 2012 de deontologie van de goedkeuringsprocedure aangepast. Meer bepaald werd de rol van externe partners in de goedkeuringsprocedure eenduidiger gedefinieerd.

Syntra

Regelmatig zijn er contacten van de decentrale diensten met de Syntra om de klachten te bespreken en deze ook op te volgen, b.v. naar communicatie, inhoud van de cursus of arbeidsovereenkomsten met docenten.

Sedert einde 2012 ziet een onafhankelijk regisseur toe op de Syntra en krijgen de Syntra meer autonomie op het vlak van toelating, vrijstelling of deliberatie van cursisten.

Het toezicht verschuift van een decentrale aanpak naar een eerder centrale aanpak. Hier zullen de krachtlijnen nog verder moeten worden uitgewerkt. Op de raad van bestuur voor 2013 staat alvast de afstemming hieromtrent tussen de centra, de actor Syntra Vlaanderen, de regisseur Syntra Vlaanderen en de klachtencoördinator op de agenda.

VDAB

Klachten over producten en diensten

- voor het individu

Teamleiders bespraken klachten over een gebrekkig onthaal, onheuse bejegening, onprofessionele communicatie, het niet tijdig opvolgen van afspraken en inschattingfouten met de betrokken medewerkers. Dit gebeurde individueel of in teamverband. De leidinggevendenden maakten afspraken met de medewerkers om de klantvriendelijkheid en de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen. Voor een aantal consumenten werd uitgezocht hoe ze bij de uitoefening van hun taak konden ondersteund worden en welke persoonlijke verbeteracties aangewezen waren.

Op verschillende plaatsen werd extra aandacht gevraagd voor het doorgeven van afspraken met klanten aan de medewerkers die dienden in te staan voor de uitvoering.

Een aantal medewerkers kreeg de boodschap mee om bij twijfel over de situatie van de werkzoekende en de gevraagde dienstverlening, door te vragen tot het beeld volledig is en een geschikt aanbod kan voorgesteld worden.

Om de continuïteit van de dienstverlening inzake het afleveren van attesten voor tewerkstellingsmaatregelen te verzekeren werden back-officeteams opgericht en werden er bijkomende medewerkers opgeleid, zodat ze kunnen inspringen bij een toename van de vraag naar attesten en bij personeelstekort in de front-office.

Onderrichtingen werden in herinnering gebracht zowel bij de eigen medewerkers als bij het personeel van de partnerorganisaties, onder meer:

- de onderrichting i.v.m. werkzoekenden die in beroep gaan tegen een beslissing van de mutualiteit;
- de procedure die moet gevolgd worden wanneer een cursist dringend verlof nodig heeft;
- de correcte manier van uitnodigen;
- de mogelijkheid dat een getenderde werkzoekende, die door de tenderaar begeleid wordt naar een tewerkstelling in het normaal economisch circuit, nog in aanmerking komt voor een WEP+ tewerkstelling;
- de registratie van prestaties van cursisten wiens opleiding op verschillende locaties doorgaat.

De communicatie-inspanningen rond nieuwe maatregelen werden opgevoerd, o.m. de financiering van opleidingen voor bepaalde knelpuntberoepen.

Klachten werden doorgenomen met de tenderpartners om herhaling te voorkomen.

De consultants van een tenderaar werden erop gewezen dat een mailing aan verschillende personen steeds in bcc dient verzonden te worden om het recht op privacy te garanderen.

VDAB engageerde zich om toe te zien op het gebruik van beide landstalen bij het onthaal van bezoekers aan de jobbeurs, die in Brussel wordt georganiseerd door VDAB en Actiris.

In meerdere regio's werden acties ondernomen om de klanten te informeren over het treinticket aan verminderd tarief om te solliciteren (aanpassing frontoffice-brief, bijkomend Tv-scherm presentatie onthaal, etc.)

In meerdere regio's werden acties ondernomen om klachten over IBO te vermijden. Naar aanleiding van een geval van onzorgvuldig dossierbeheer had de klachtenbehandelaar een gesprek met de IBO-consulent en werden er werkafspraken gemaakt, inclusief opvolging en evaluatie.

In meerdere teams werden strategieën doorgenomen om inschattingfouten te vermijden bij het toekennen van een IBO (een goed uitgeschreven opleidingsplan is onontbeerlijk) en bij stopzettingen. Een team nam een snellere opvolging van de IBO's mee in zijn

werking.

Een team van een CC (opleiding automechanica) werkte alternatieven uit die bij het wegvallen van opleidingsdagen kunnen aangeboden worden, zodat cursisten tijdens lesvrije dagen via webleren leerstof kunnen inoefenen of kunnen aansluiten bij aanverwante opleidingen in het eigen of een naburig CC.

Met instructeurs die ongepaste opmerkingen maakten tegen cursisten werd een gesprek gevoerd rond deontologie. Privéaangelegenheden van cursisten en personeelsleden worden niet besproken tijdens de opleiding.

Met de instructeurs van een opleidingspartner, die gevoelige informatie over een cursist lieten slingeren, werd afgesproken dat ze vertrouwelijke informatie met zorg behandelen, dat ze opmerkingen over cursisten in niet kwetsende bewoordingen weergeven en dat ze hun opmerkingen steeds met de cursisten bespreken.

In een aantal teams was het nodig om de werkafspraken te optimaliseren, o.m. wat betreft pauzes en rookpauzes.

Een opleidingspartner, wiens financiering afhangt van het prioritair toelaten van werkzoekenden uit kansengroepen, werd aangesproken over de klachten van autochtone werkzoekenden die werden afgewezen en zich gediscrimineerd voelden.

De partner engageerde zich om zijn selectiemethode op punt te stellen en op een correcte manier te communiceren.

De dienst nam maatregelen om chaos bij de inschrijving voor een opleiding te vermijden. Een einddatum op de inschrijving moet de toevloed van kandidaten inperken. Verder komt er een permanent aanspreekpunt.

Met een opleidingspartner werd nagegaan hoe een massale aanmelding van kandidaten voor een opleiding beheerd kan worden met aandacht voor een correct gebruik van standaardbrieven. Een sollicitatietrainer werd gewezen op het belang van het bevragen en communiceren met de cursisten, zodat de training beter kan afgestemd worden op de noden van de cursisten.

Een team van instructeurs kreeg een aandachtspunt rond onderlinge communicatie in het belang van de cursisten.

Bij een opleidingspartner werd het tekort aan pc's opgevangen door de aankoop van een bijkomende laptop.

Een opleidingssectie nam zich voor om de nabespreking van de profielbepaling steeds tijdens een persoonlijk gesprek tussen kandidaat-cursist en klantenconsulent te doen omdat de telefoon geen geschikt communicatiemiddel is om feedback over een profielbepaling te geven.

Naar aanleiding van de gebrekkige communicatie tijdens een selectiegesprek voor een buitenlandse stage, zal de dienst erop toezien dat de interviewers zich steeds voorstellen

aan de kandidaten.

Verder zal de dienst ervoor zorgen dat de reden van niet slagen, explicieter en grondiger met de kandidaten besproken wordt.

Een opleidingssectie nam zich voor om steeds de juiste contactpersoon in de brief met het testresultaat te vermelden.

Een opleidingsteam nam zich voor waakzaam te zijn zodat de juiste informatie (bv. screeningsresultaat, etc.) tijdig in het dossier wordt geregistreerd.

Het team van de Servicelijn greep de klacht, waarbij een werkgever stageplaatsen aanbood en niets meer hoorde, aan om de communicatie en interne routing bij een aanbod van stageplaatsen te bekijken. Belangrijk daarbij is dat de verwachtingen van de werkgever meteen worden bevestigd.

Met een opleidingspartner werd afgesproken om bij de informatie over de selectieprocedure informatie toe te voegen over de testen op leervermogen en ook het aantal beschikbare opleidingsplaatsen te vermelden.

Een opleidingssectie zal voortaan in de uitnodiging voor een motivatiegesprek uitdrukkelijk vermelden dat deze uitnodiging niet automatisch inhoudt dat de kandidaat-cursist voldoet aan de toelatingsvoorwaarden voor de opleiding waarvan sprake. Deze dienst wil met iedereen die zich kandidaat stelt voor een opleiding een individueel gesprek voeren om uit te maken welk traject het best gevolgd wordt.

Een opleidingsteam besprak het thema 'kansen geven wanneer het gekozen beroep niet past bij het profiel van de werkzoekende'.

Een klachtenbehandelaar vroeg medewerkers en partners uit de Social Profit sector om alert te zijn voor specifieke opleidingsvragen (op advies van de FOD Sociale Zaken), die een uitzondering vormen op de algemene procedure.

Vermits er klachten waren over betalingsgegevens die met vertraging toekwamen bij de aanvragers van opleidingscheques, drong VDAB er bij zijn onderaannemer op aan om de frequentie van het versturen van de brieven te verhogen. Om economische redenen verstuurde de firma de brieven namelijk niet dagelijks.

De dienst nam zich voor om de ongelukkig gekozen formulering 'voortijdige beëindiging' in de dossiers van klanten, die een webcursus niet volledig doornamen, aan te passen. De webcursussen zijn een online-dienstverlening die geen verplichting inhoudt tot volledige beëindiging.

De dienst verwijderde alle verwijzingen naar detentie in de benaming van opleidingen die specifiek voor de doelgroep van (ex)-gedetineerden georganiseerd worden en bracht zijn partners die dergelijke opleidingen verzorgen op de hoogte dat een dergelijke verwijzing problematisch is in het kader van de privacywetgeving.

Vermits het voorkomt dat vacatures verkort worden weergegeven in de brief aan werkzoekenden die niet via mail bereikt worden en zij daardoor soms essentiële informatie missen, nam de dienst zich voor om in de brief een zin toe te voegen waarin de werkzoekende voor volledige informatie over de vacature verwezen wordt naar de website.

De dienst paste de werkwijze aan die gevolgd werd bij de aangifte van een ongeval. Voortaan wordt de klant op de hoogte gebracht wanneer zijn/haar dossier wordt overgedragen naar de verzekeringsmaatschappij. Zo is het voor de klant steeds duidelijk wie het dossier beheert.

- voor de werkgever

In de leerkrachtendatabank werden technische aanpassingen uitgevoerd zodat er voortaan kan geselecteerd worden op onderwijsgraad.

De dienst besliste om te onderzoeken hoe de dienst duidelijker kan aangeven in een vacature dat solliciteren enkel geldig is via een verplicht in te vullen inschrijvingsformulier uitgaande van de werkgever.

Een suggestie van een klager om de vacatures waarvan de selectiedatum verstreken is automatisch te verwijderen, werd in onderzoek genomen.

De beheerstoepassing werd afgestemd op de onderrichting die van toepassing is wanneer een werkgever bij het doorgeven van de vacature uitdrukkelijk stelt dat hij alleen iemand wenst aan te werven die recht geeft op een Activa-tegemoetkoming.

Klachten over ondersteunende processen

- HRM

De dienst engageerde zich om aandacht te hebben voor het aspect objectiviteit bij de verdere ontwikkeling van selectieprocedures.

Tijdens de selectieproeven voor instructeur horeca zal aangepaste kledij voorzien worden voor de juryleden.

Meerdere consultants werden herinnerd aan de deontologie van het ambt met bijzondere aandacht voor het beroepsgeheim.

- ICT

De dienst werkte aan een oplossing om in het geval van een gearhiveerd dossier online een nieuw paswoord aan te vragen. Dit was erg van belang om de overbevraagde Servicelijn te ontlasten. Deze verbetering werd gerealiseerd op 21 januari 2013 en zorgde meteen voor een daling van het aantal oproepen bij de Servicelijn.

- Servicelijn

Suggesties van klanten om de irriterende wachtboodschappen aan te passen werden in

onderzoek genomen, waaronder de mogelijkheid om een boodschap met melding van de sluiting (om 19:00 uur) aan de nog wachtende klant mee te geven.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Geen van de entiteiten binnen het beleidsdomein heeft zijn procedure van de klachtenbehandeling in 2012 aangepast. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat bij bepaalde entiteiten reeds in 2011 heel wat aanpassingen werden uitgevoerd om de procedures te optimaliseren. Op basis van de resultaten van 2012 zal kunnen worden nagegaan of een verdere aanpassing van de procedures noodzakelijk is.

Zo valt te verwachten dat de procedure bij Syntra in 2013 zal worden aangepast. Het groeiende aantal klachten, de soms lange behandelingstermijn, de nieuwe regelgeving, etc. zijn allemaal elementen die hierbij in rekening zullen worden gebracht. Ook zal hiervoor met de diensten van de Vlaamse ombudsman worden gecommuniceerd.

Ook binnen het gehele beleidsdomein zal de samenwerking tussen de verschillende klachtendiensten worden versterkt om via deze synergiën te komen tot een sterkere klachtenbehandeling.

6. Bedenkingen van de klachtencoördinator Werk en Sociale Economie naar aanleiding van bijdrage klachtenrapport 2012

Op basis van de analyse van de insteek jaarrapport blijkt dat de entiteiten binnen het beleidsdomein Werk en Sociale Economie dienstverlening aan de burgers belangrijk vinden. Hierbij neemt klachtenbehandeling een eigen plaats in. Enerzijds als dienst aan de burger om hem te ondersteunen bij problemen met de organisatie, anderzijds als een dienst aan de organisatie om als vinger aan de pols aan te geven waar de dienstverlening nog kan worden verbeterd.

Vanuit die functie zijn er al heel wat realisaties gebeurd. Hierbij kan VDAB zeker als een inspirerend voorbeeld binnen de Vlaamse overheid worden genoemd. Ook de andere entiteiten binnen het beleidsdomein proberen elke binnen hun eigen specifieke context deze rol optimaal te vervullen.

Toch zijn er een aantal aandachtspunten die naar 2013 kunnen worden meegenomen. Hieronder wordt kort ingegaan op deze vijf punten.

1. Vanuit verschillende deelrapporten blijkt dat in een beperkt aantal gevallen de termijnen bij inspectie WSE een probleem hebben gevormd. Het lijkt bijgevolg aangewezen om na te gaan waar dit probleem zich heeft gesteld en hoe dit naar de toekomst toe zou kunnen worden voorkomen.
2. Hoewel onrechtstreeks blijkt dat er vragen zijn geweest bij de termijnen waarbinnen inspectie zijn onderzoeken heeft afgerond werden op het departement geen klachten ontvangen over de werking van de inspectie Werk en Sociale Economie. Het lijkt aangewezen om na te gaan hoe dit komt.

3. Wat betreft de klachten bij het VSA valt op dat het merendeel van de dossiers betrekking heeft op aanmoedigingspremies. Op deze klachten kan het VSA echter zelf geen antwoord bieden. Het lijkt bijgevolg aangewezen om na te gaan in welke mate een signaal naar de bevoegde politieke overheid mogelijk en opportuun is.
4. De effectiviteit van klachtenbehandeling binnen ESF is nog niet optimaal. Er is maar een beperkt aantal klachten tot de klachtenmanager geraakt. Dit ondanks het maatschappelijk belang en diensten van deze entiteit. Gezien er maar weinig klachten tot de klachtenmanager zijn geraakt, zijn er ook weinig concrete realisaties of voorstellen naar aanleiding van de klachtenbehandeling geweest. Wel kan men vaststellen dat de klachten die effectief tot de klachtenbehandelaar geraken, effectief leiden tot een verbetering van de dienstverlening. Het versterken van de klachtenbehandeling kan dus tot een effectieve verbetering leiden van de dienstverlening door ESF en wordt dus aangemoedigd. Ook de lange behandeltermijn is voor verbetering vatbaar. Het ESF wordt aangemoedigd om ook hier actie in te nemen.
5. Zoals reeds vermeld lijkt ook bij Syntra de termijn waarbinnen klachten worden behandeld voor verbetering vatbaar. De nieuwe context, naar aanleiding van de wijzigingen zoals hoger vermeld, biedt zowel een uitdaging als een opportuniteit om te bezinnen over de omgang met klachten. Het is dan ook een positief signaal vanuit Syntra dat er in 2013 zal worden nagedacht over een aanpassing van de procedure klachtenbehandeling. We rekenen erop dat Syntra hiermee beter in staat zal zijn om klachten te capteren en binnen kortere termijnen te behandelen.

ⁱ Departement Werk en Sociale Economie

ⁱⁱ Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie

ⁱⁱⁱ ESF-Agentschap Vlaanderen vzw

^{iv} Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming – Syntra Vlaanderen

^v Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding

^{vi} Elke klacht kan onder verschillende categorieën vallen.

^{vii} Elke klacht kan onder verschillende categorieën vallen.

Economie, Wetenschap en Innovatie

Beleidsdomein EWI

**Klachtenrapport
Beleidsdomein EWI**

**aan de Ombudsman van de Vlaamse
overheid**

2012

*Klachtenrapport in het kader van het Klachtendecreet 2001
en de decreetwijziging van 17 juni 2011.*

Inhoud

Samenvatting

1. Inleiding
2. Vernieuwingen in klachtenbehandeling in het beleidsdomein EWI
3. Evolutie in klachten in het beleidsdomein EWI
4. Organigram beleidsdomein EWI
5. Cijfergegevens klachten beleidsdomein EWI
- 6.. Inhoudelijke analyse
7. Bijlagen

Bijlage 1: Lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

Bijlage 2: EWI - Leidraad klachtenmanagement

Bijlage 3: EWI - Checklist voor het behandelen van klachten

Samenvatting

Klachten anno 2012 in beleidsdomein EWI

Het beleidsdomein EWI realiseerde in 2012 succesvol de nieuwe klachtenmanagementdoelstellingen die de Vlaamse Ombudsman specificeerde bij de decreetwijziging van 2011, namelijk:

- Het centrale aanspreekpunt bij departement EWI neemt de coördinerende rol op;
- Het managementcomité van het beleidsdomein EWI is betrokken;
- Het nieuwe '*Netwerk Klachtenmanagement beleidsdomein EWI*' is actief;
- Goede praktijken en kennis worden gedeeld tussen de EWI-entiteiten via praktische workshops en digitale uitwisseling van informatie;
- In overleg werd de *EWI-Leidraad klachtenmanagement* opgesteld waarin één gedragen EWI-visie rond klachten werd vastgelegd;
- De verwerking van de gedeelde informatie leidde tot een praktische *EWI-Checklist voor klachtenbehandeling*;
- De directie van 7 EWI-entiteiten gaven formeel hun goedkeuring aan beide documenten;
- Het gebundeld *Klachtenrapport 2012 van het beleidsdomein EWI* werd tijdig ingediend bij de Vlaamse Ombudsman;
 - Voor het eerst hebben alle 9 EWI-entiteiten een bijdrage geleverd aan gebundeld EWI-klachtenrapport;
 - 6 EWI-entiteiten registreerden 43 klachten, waarvan 33 ontvankelijke klachten, welke conform de regelgeving werden behandeld;
 - In vele gevallen hebben klachten ook geleid tot effectieve verbeteringen van procedures, werkwijzen en dienstverlening m.b.t. kerntaak;
 - 5 EWI-entiteiten verbeterden in 2012 hun interne *procedure van de klachtenbehandeling*;
 - De beoogde kruisbestuiving tussen de EWI-entiteiten werkt en levert, met succes, concrete vruchten af.
 - Het is nu duidelijk dat EWI-klachtenmanagement gelinkt is aan het EWI-kwaliteitsmanagement, wat duidt op een hogere maturiteit;

1. Inleiding

Dit gebundeld klachtenrapport 2012 van het beleidsdomein EWI ten behoeve van de Vlaamse Ombudsman volgt logisch op het eerste gebundeld klachtenrapport 2011.

Hiermee wordt voldaan aan de gewenste vernieuwing in klachtenmanagement bij de Vlaamse overheid, zoals bepaald in de decreetwijziging van 17 juni 2011 met betrekking tot het klachtendecreet 'Toekenning van een klachtenrecht ten aanzien van bestuursinstellingen', dat dateert van 2001.

Voor deze tweede versie van het gebundeld *Klachtenrapport Beleidsdomein EWI* werd er geopteerd om de cijfergegevens van de 9 rapporterende entiteiten in één samenvattende tabel op te nemen. Voor het gedeelte inhoudelijke analyses werden telkens de antwoorden van elk van de rapporterende EWI-entiteiten gegroepeerd per onderwerp: het klachtenbeeld, de klachtenbehandeling, de verbeterinitiatieven en wijzigingen in klachtenprocedure.

- Kabinet van Minister Lieten



- Departement Economie Wetenschap & Innovatie

- Agentschap ondernemen

- Vlaamse Raad voor Wetenschap en Innovatie



- Fonds voor Wetenschappelijk Onderzoek – Vlaanderen



- Agentschap voor Innovatie door Wetenschap en Technologie



- Herculesstichting



LRM en PMV rapporteerden dat ze geen klachten hebben ontvangen en ze geen formele klachtenbehandelingsprocedure nodig achten, gezien hun specifieke opdracht.

- Limburgse Investeringsmaatschappij



- Participatiemaatschappij Vlaanderen



2. Vernieuwingen in klachtenbehandeling in het beleidsdomein EWI

In zijn brief van 20 juni 2011 aan het managementcomité EWI stelde de Ombudsman Bart Weekers dat de decreetwijziging 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 jaarlijks tegen 10 feb jaar X+1*

Om verder gevolg te geven aan de doelen van de decreetwijziging van 2011, werden er in het afgelopen jaar 2012, drie vergaderingen 'Netwerk Klachtenmanagement beleidsdomein EWI' gehouden, waaraan personeelsleden uit verschillende entiteiten van het beleidsdomein EWI konden deelnemen.

Uit de eerste gedachtewisseling over hoe we een nieuwe impuls kunnen geven aan de klachtenbehandeling binnen het beleidsdomein EWI, bleken de noden als volgt:

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;

Het aanspreekpunt klachtenbehandeling van het departement EWI nam de rol op en **analyseerde** in eerste instantie het **klachtenrapport van de Vlaamse Ombudsman van het werkjaar 2011**, in het bijzonder het specifieke gedeelte met de evaluatie en beschrijving van klachtenbehandeling bij het beleidsdomein EWI. Er werd nagegaan wat precies de verschillen waren in status van klachtenbehandeling EWI t.o.v. andere beleidsdomeinen die beter scoorden bv. Beleidsdomein BZ.

Vervolgens werd er een onderhoud aangevraagd met de klachtenbehandelaar van **Beleidsdomein BZ**, om hun positief beoordeelde **aanpak** beter te **begrijpen**.

Op 27 april 2012 werd het **jaarsverslag 2011** van de Vlaamse Ombudsman **toegelicht** aan het **managementcomité van het beleidsdomein EWI**, en suggesties voor optimalisering van het klachtenmanagement bij beleidsdomein EWI afgetoetst.

Op 2 mei 2012 was er een **onderhoud met de ombudsman** Bart Weekers en Chris Nestor, om toelichtingen en verduidelijkingen te krijgen over de terminologie en beoordeling van de status van het klachtenmanagement bij het beleidsdomein EWI zoals vermeld in het klachtenrapport van de Vlaamse Ombudsman. De verkregen informatie werd in een verslag vastgelegd.

Op 5 juni werd het '**Netwerk Klachtenmanagement beleidsdomein EWI**' bijeengebracht.

De klachtencoördinatoren en klachtenbehandelaars kregen een **terugkoppeling** over de **status van klachtenmanagement in het beleidsdomein EWI**, zoals vermeld in het **jaarverslag 2011** van de Vlaamse Ombudsman, en een verdere toelichting over de **terminologieën** op basis van de informatie verkregen tijdens het onderhoud met de Ombudsman. In de tweede helft van de vergadering werd er ook een **workshop 'Procedure klachtenbehandeling: de theorie in de praktijk toepassen'** gegeven met oefeningen a.d.h.v. concrete voorbeelden van klachten, door de ervaren Klachtenbehandelaar van AO en aanspreekpunt van DEWI.

Gezien de meeste aanwezige klachtencoördinatoren en klachtenbehandelaars weinig of geen ervaring hadden met het behandelen van klachten noch met het in de praktijk herkennen of detecteren van klachten, bleek er naast een workshop ook dringende nood aan het **uitwisselen van reeds bestaande praktische instrumenten** zoals van DEWI een Klachtenregister en een Interne Richtlijn klachtenbehandeling en van IWT een checklist. Daarnaast was het nodig om op basis van het decreet en de omzendbrief een duidelijke EWI-Leidraad en een EWI-Checklist op te stellen.

Na tussentijdse communicatie per e-mail tijdens de zomermaanden, werd 25 september 2012, tijdens de netwerkvergadering via videoconferentie, de **EWI-Leidraad voor klachtenmanagement** (zie bijlage 2) en de **praktische EWI-Checklist voor klachtenbehandeling** (zie bijlage 3) gefinaliseerd. Ook werd de workshop herhaald voor nieuwe deelnemers.

Ondertussen heeft de **directie van 7 EWI-entiteiten** de Leidraad en de Checklist **formeel goedgekeurd** en kunnen deze entiteiten hun klachtenmanagement conform uitbouwen.

In deel 6 van dit rapport, 'Inhoudelijke analyse: kunt u lezen dat er **in 2012 een formele klachtenmanagementstructuur** is opgezet bij het **kabinet van Minister Lieten, FWO, VRWI en Herculesstichting**.

In 2012 werd er bij AO een **gestandaardiseerde klachtenbehandelingsprocedure** voor het hele **Agentschap Ondernemen** opgesteld en gedocumenteerd. Naast de algemene centrale klachtencoördinator/behandelaar voor AO zijn er nu ook **klachtencoördinatoren in elke dienst/afdeling** van het Agentschap Ondernemen aangesteld.

U kunt in dit rapport ook lezen dat de 6 klachtenrapporterende entiteiten naast het registreren en behandelen van de klachten, ook uitvoerig werk hebben gemaakt van **verbeteringen in hun procedures en dienstverlening** naar aanleiding van de klachten.

3. Evolutie in klachten in het beleidsdomein EWI

De evolutie van het aantal klachten in het beleidsdomein EWI is als volgt samen te vatten:

	2011	2012
Totaal aantal klachten beleidsdomein EWI:	48	43
Aantal onontvankelijke klachten:	14*	10
Aantal ontvankelijke klachten:	36*	33
Aantal EWI-entiteiten die klachten ontvingen	3	6

** IWT had in 2011, 2 klachten die deels tot beide categorieën horen.*

Het aantal ontvangen klachten bij het beleidsdomein EWI blijft in 2012 aan de lage kant, nl. 43. Daartegenover staat dat het aantal entiteiten die klachten hebben ontvangen en vervolgens registreerden en behandelden, is verdubbeld t.o.v. vorig jaar, nl. 6 entiteiten in 2012 t.o.v. slechts 3 entiteiten in 2011. Hieruit kunnen we concluderen dat de **kruisbestuiving bij het beleidsdomein EWI heeft gewerkt en vruchten oplevert.**

De klachtencoördinator van VRWI meldde:

Er waren in 2012 geen klachten.

De Secretaris van de vennootschap LRM meldde:

LRM heeft zelf in 2012 geen klachten ontvangen. Klachten via anderen (kabinet, Vlaamse ombudsman, ...) zijn LRM evenmin bekend.

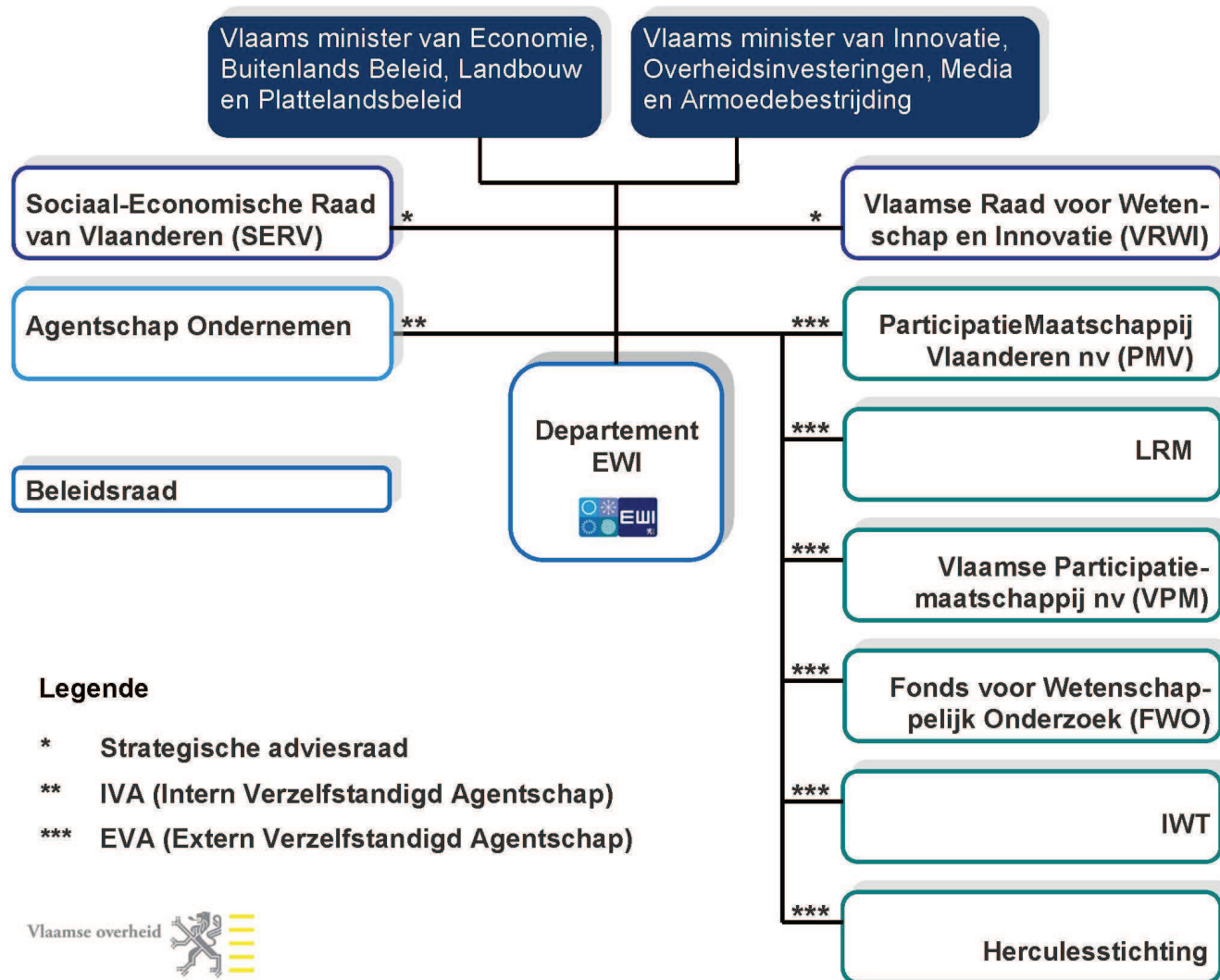
De Algemeen Manager van PMV meldde:

Wij hebben geen formele klachten moeten behandelen.

Wat wel voorkomt zijn bezwaren tegen terugbetaling van leningen om diverse redenen. In die gevallen starten we een ingebrekestellingsprocedure op of een invorderingsprocedure. Het zijn dus geen klachten maar geschillen.

Hetzelfde geldt voor openbare aanbestedingen in het kader van infrastructuurprojecten. In bepaalde gevallen stapt een niet geselecteerde partij naar de raad van state. Die procedures worden meestal in ons voordeel afgerond.

4. Organigram Beleidsdomein EWI



5. Cijfergegevens klachten beleidsdomein EWI

		Kabinet Lieten	DEWI	AO	VRWI	FWO	IWT	Hercules- stichting	LRM	PMV
1.Totaal aantal klachten		1	5	23	0	4	5	5	0	0
1.1. Aantal klachten verdeeld volgens type :	Ontvankelijk	1*	3	20		4	3	2		
	Onontvankelijk		2	3			2	3		
1.1.1. Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie: <i>* klacht aan kabinet Lieten valt onder categorie tweedelijns behandeling door Vlaamse Ombudsdienst</i>	Al eerder klacht ingediend									
	Feiten meer dan een jaar oud voor indiening klacht									
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend						1	2		
	Jurisdictioneel beroep aanhangig									
	Kennelijk ongegrond						1			
	Geen belang			1						
	Anoniem									
	Beleid en regelgeving									
	Geen Vlaamse overheid									
	Interne personeelsaangelegenheden									

	Melding			2				1		
	Onontvankelijk voor eigen entiteit maar doorgegeven aan de entiteit van de Vlaamse overheid die betrokken is bij de feiten en de klacht behandelt. <i>(NIEUW zie EWI-Leidraad)</i>	1*	2							
1.2. Aantal klachten volgens de drager <i>** drie IWT-klachten kwamen zowel via brief als ook via mail binnen</i>	Brief	1	1	20		2	4**	2		
	Mail		4			2	4**	3		
	Telefoon									
	Fax									
	Bezoek									
	Online klachtenformulier			3						
1.3. Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van de klager	1	5	8		4	4	5		
	Via kabinet						1			
	Via Vlaamse Ombudsdienst			15						
	Via georganiseerd middenveld									
	Andere kanalen									
1.4. Behandeltermijn										

1.4.1. Termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	kalenderdagen	Gemiddelde	?	4.0			2	7	2		
		Mediaan	?	3			3	6,5			
	# klachten	0-10 kalenderdagen		3			4	4	3		
		> 10 kalenderdagen	1	0			0	1			
1.4.2. Termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de beslissing als antwoord	kalenderdagen	Gemiddelde	199	30.3	29.5		20	34			
		Mediaan	199	11	31		32	32			
	# klachten	0-45 kalenderdagen		2	17		4	3	5		
		>46 kalenderdagen	1	1	6		0	2			
1.5. Aantal klachten volgens mate van gegrondheid <i>***AO enkel ontvankelijke klachten beschouwd</i>	Gegrond°			2	7***		2				
	Deels gegrond°			1				1	2		
	Ongegrond		1		13***		2	2			
	Nog niet afgehandeld										
1.5.1. Aantal <u>gegronde°</u> en <u>deels°</u> <u>gegronde klachten</u> volgens mate van oplossing:	Opgelost			2	7***		2	1	2		
	Deels opgelost			1							
	Onopgelost										
	Verzoend (NIEUW zie EWI-Checklist)			2				2			

<p>1.5.2. Aantal <u>gegronde</u>^o en <u>deels</u>^o <u>gegronde klachten</u> volgens de volledige lijst van ombudsnormen</p> <p><i>(Voor meer uitleg over de terminologie zie bijlage 1)</i></p>	Overeenstemming met het recht:					2				
	Afdoende motivering:									
	Gelijkheid en onpartijdigheid:									
	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:									
	Redelijkheid en evenredigheid:						1			
	Correcte bejegening:									
	Actieve dienstverlening:									
	Deugdelijke correspondentie:									
	Vlotte bereikbaarheid:			3 ^{***}						
	Doeltreffende algemene informatieverstrekking:		1							
	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:			4 ^{***}		2		2		
	Redelijke behandeltermijn:		1							
	Efficiënte coördinatie:									
	Respect voor de persoonlijke levenssfeer:									
Billijkheid – gezond verstand <i>(NIEUW zie EWI-Checklist)</i>		1								

* klacht aan kabinet Lieten behoort tot de categorie tweedelijns behandeling door Vlaamse Ombudsdienst;

** drie IWT- klachten kwamen zowel via brief als ook via mail binnen;

*** AO heeft hier enkel ontvankelijke klachten beschouwd;

6. Inhoudelijke analyse klachten beleidsdomein EWI

6.1. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

Kabinet van Minister Lieten

De klacht werd ingediend per brief op 3 april 2012 bij kabinet Lieten. Gezien het over een tweedelijns klacht ging die reeds behandeld was bij de onderzoeksinstelling waarover de klacht handelde, diende het kabinet Lieten deze klacht door te geven aan de Vlaamse Ombudsdienst. De Vlaamse Ombudsdienst antwoordde de klager op 19 oktober 2012. Een antwoord van de minister volgde aansluitend.

De klager stuurde een kopie van zijn brief o.a. in parallel naar de inspectie van financiën met een (dreiging tot) blokkering van de dotatie aan de betrokken onderzoeksinstelling tot gevolg.

De essentie van de klacht betrof de steunbeslissing van de Vlaamse Regering aan de onderzoeksinstelling, waarvan de verdeling van de middelen over de onderzoeksdpartementen deel uitmaakte. Omwille van de betrokkenheid van de minister (en bij uitbreiding de hele Vlaamse Regering) bij deze beslissing waartegen de klager een klacht indiende, werd de klacht na informeel overleg verder behandeld door de Vlaamse Ombudsdienst. De Vlaamse Ombudsdienst stond in voor de ontvangstmelding en alle verdere contacten met de klager, zonder het kabinet op de hoogte te houden tijdens de klachtenbehandeling.

De klacht was niet gegrond, maar de behandeling maakte wel duidelijk dat de gevolgde procedure voor verdeling van onderzoeksmiddelen ruimte liet voor interpretatie.

Departement Economie Wetenschap en Innovatie (DEWI)

DEWI 1. De klager gaat niet akkoord met beoordeling KPI5 niet gehaald voor 2011, die aanleiding geeft tot het 80 % uitbetaling van saldo i.p.v. 100%.

De klager brengt argumenten aan om de toekenning van slechts 80% saldo i.p.v. 100% op basis van niet behalen van KPI5, in twijfel te trekken. De argumenten waren: DEWI heeft in opdracht van de Vlaamse Regering het subsidiebudget verminderd in 2010 en 2011 en bovendien de schijven laattijdig uitbetaald. Bijgevolg was, volgens de klager, de instelling niet in staat om voor KPI 5 de gevraagde 30% van het gesubsidieerd bedrag te behalen, maar een lager percentage, nl. slechts 17,5%; wat volgens de klager logisch is daar het totaal uitbetaalde subsidiebedrag ook lager is.

Uit de analyse van de argumenten van de klager en de feiten blijkt dat 80% saldo uitbetaling terecht is en de vraag om rechtzetting tot 100% saldo ongegrond is:

1.1. Conclusie laattijdig betalen:

De klacht is gegrond voor het gedeelte te laat uitbetalen van schijf 1 tot 3.

De klacht te laat betalen is echter niet gegrond voor uitbetaling saldo, daar de instelling hun jaarverslag 2011, 35 kalenderdagen later dan de limietdatum in het Convenant vermeld, aan het departement EWI heeft bezorgd.

Bij laattijdige betaling van schijf 1 tot 3, laten de regels beschreven in het Convenant, het niet toe om enige compensatie te geven; dus ook niet om het uitbetalingspercentage van het saldo van 80% op 100 % zetten.

1.2. Conclusie voor KPI 5:

- a) KPI 5 is een percentage van de toegekende jaarsubsidie Beslissing Vlaamse Regering en dus steeds in verhouding tot het finale ontvangen subsidiebedrag ook al is dit verminderd;
- b) De instelling heeft het vooropgesteld bedrag voor KPI5 niet behaald in 2011;
- c) Er is een negatieve evolutie in de waarde die de instelling behaalt voor KPI5; in 2011 behaalt de instelling een lagere waarde voor KPI5 dan in het vorig jaar 2010.

DEWI 2. De klager gaat niet akkoord met de beoordeling van de jaarlijkse rapportering van de instelling, die aanleiding geeft tot het terugvorderen van een subsidie.

Bij de beoordeling van de jaarlijkse rapportering werd vastgesteld dat bepaalde kosten onterecht op de projectmiddelen voor wetenschappelijk onderzoek bij de instellingen werden aangerekend. Deze vaststelling leidde tot een aankondiging van terugvordering van een gedeelte van de subsidie.

In een gesprek met de klager, de dossierbehandelaar en de secretaris-generaal werd een minnelijke schikking getroffen. Er is afgesproken dat de instelling in hun boekhouding de kosten die onterecht op de projectmiddelen werden aangerekend op eigen middelen zal aanrekenen. Het budget projectmiddelen dat zo vrij komt wordt niet teruggevorderd, maar ter beschikking gesteld voor wetenschappelijk onderzoek binnen hun instelling dat wel voldoet aan de voorwaarden. Het subsidiesaldo voor werkjaar 2011 zal pas uitbetaald worden wanneer alle bewijzen van het effectief regulariseren in de boekhouding zijn ingediend bij het departement EWI.

De afhandeling van de klacht duurde langer dan 45 dagen, daar er bij het zoeken naar een oplossing een persoonlijk contact nodig was tussen de klager en het departement EWI en, door de drukke agenda's van de leidinggevende van de instelling en de secretaris-generaal, de eerste afspraak naar een latere datum diende verschoven te worden.

DEWI 3. Klager rapporteert over 'fouten in' en 'onvolledigheid van' de gegevens in de FRIS-databank.

Via het FRIS onderzoeksportaal (www.researchportal.be) biedt het departement EWI online onderzoeksinformatie aan van de zes Vlaamse universiteiten en de Hogeschool Gent. Op het onderzoeksportaal bestaat de mogelijkheid om verdere informatie te vragen of om opmerkingen en suggesties te ventileren. Hiervoor werd een eigen e-mailadres aangemaakt: fris@vlaanderen.be. Via deze weg bereikte ons in 2012 één 'klacht' i.v.m. de volledigheid en juistheid van de informatie. Aangezien EWI momenteel afhankelijk is van de kwaliteit van de informatie die slechts tweemaal per jaar door de kennisinstellingen aangeleverd wordt, is het buiten onze wil om momenteel niet mogelijk om 100 % correcte 'real time' gegevens aan te bieden. EWI werkt er momenteel volop aan om de datakwaliteit van het onderzoeksportaal te verhogen. Elke klacht of vraag tot verbetering van gegevens wordt onmiddellijk aan de desbetreffende kennisinstelling teruggekoppeld. We nodigden de indiener van de klacht eveneens uit om deel te nemen aan het tevredenheidsonderzoek dat in die periode op het FRIS onderzoeksportaal liep, om zijn mening in detail kenbaar te maken.

Agentschap Ondernemen (AO)

Bijna alle klachten (uitgezonderd 1 klacht, die betrekking had op de voorganger van de kmo-portefeuille: BEA) hadden betrekking op de steunmaatregel KMO-portefeuille (besluit van de Vlaamse Regering van 19 december 2008 tot toekenning van steun aan kleine en middelgrote ondernemingen voor ondernemerschapbevorderende diensten en het ministerieel besluit van 1 januari 2009, inwerkingtreding op 1/1/2009).

De klachten kunnen als volgt opgedeeld worden:

- 4 klachten hebben betrekking op de bereikbaarheid van de cel kmo-portefeuille. 3 klachten zijn gegrond;
- 4 klachten hebben betrekking op de te late of verkeerde storting van het eigen aandeel van de onderneming. Alle klachten zijn ongegrond omdat de steunmaatregel kmo-portefeuille geen afwijking toestaat op de tijdige en correcte storting door de onderneming;

- 4 klachten hebben betrekking op de lange behandeltermijn o.a. omtrent de erkenning van een dienstverlener of het antwoord op een beroep. Deze klachten zijn alle 4 ongegrond;
- 3 klachten hebben betrekking op de moeilijkheden die ondervonden werden bij de registratie van een onderneming. 2 klachten zijn gegrond;
- 2 klachten hadden betrekking op de te late aanvraag van de subsidie. Deze klachten zijn ongegrond omdat de Europese staatsteunregels vereisen dat de aanvraag van de steun moet gebeuren voordat het gesteund project is gestart;
- De overige 4 klachten hebben betrekking op onheuse bejegening, onduidelijke informatieverstrekking, late terugstorting van het eigen aandeel na blokkering van de steun (gegrond) en de onmogelijkheid om het eigen aandeel terug te storten na het verstrijken van de termijn (BEA).

Fonds voor Wetenschappelijk Onderzoek (FWO)

FWO 1. Klacht m.b.t. onontvankelijkheids verklaring aanvraag Pegasus Long mandaat

Het FWO had de beslissing genomen om een aanvraag Pegasus Long (postdoctoraal mandaat van 3 jaar) onontvankelijk te verklaren op basis van artikel 5 bis van het algemeen reglement en artikel 6 van het reglement voor de Pegasus Marie Curie mandaten. Deze artikels bepalen dat een onderzoeker slechts twee keer een aanvraag voor een postdoctoraal mandaat mag indienen. De aanvrager was hier niet mee akkoord en weerlegde het feit dat hij reeds tweemaal een aanvraag voor postdoctoraal mandaat had ingediend bij het FWO.

Het FWO heeft het volgende antwoord geformuleerd op deze klacht:

Het FWO heeft artikel 5 bis van het algemeen reglement en artikel 6 van het reglement voor de Pegasus Marie Curie mandaten op een correcte wijze toegepast in uw dossier. Artikel 5 bis van het algemeen reglement bepaalt dat er maximaal tweemaal gepostuleerd kan worden voor eenzelfde mandaat. Artikel 6 van het Pegasusreglement bepaalt dat een Pegasusmandaat equivalent is met een postdoctoraal mandaat. Uit uw dossier blijkt dat u in 2009 en 2010 ook een aanvraag voor een postdoctoraal mandaat heeft ingediend. In 2012 diende u voor de derde keer in en werd uw aanvraag terecht als onontvankelijk verklaard.

FWO 2. Klacht m.b.t. communicatie

Deze aanvrager was zeer ontevreden over de wijze waarop FWO gecommuniceerd heeft m.b.t. de onontvankelijkheidsverklaring van zijn aanvraag. Hij vernam dit niet direct van het FWO, maar van de beoogde begeleider van het door hem ingediende project. De begeleider had een e-mail van het FWO ontvangen met daarin de mededeling dat hij geen advies meer hoefde in te dienen omtrent de aanvraag vanwege de onontvankelijkheidsverklaring.

Het FWO heeft het volgende antwoord geformuleerd op deze klacht:

Het FWO heeft ondertussen de nodige stappen gezet om zulke problemen in de mate van het mogelijke in de toekomst te vermijden. De informaticamodule werd aangepast, zodat de promotoren niet meer automatisch op de hoogte gebracht worden van de onontvankelijkheidsverklaring. Bijgevolg wordt voortaan de aanvrager als eerste geïnformeerd.

FWO 3. Klacht m.b.t. onontvankelijkheidsverklaring aanvraag FWO-aspirantenmandaat

Het FWO had de beslissing genomen om op basis van artikel 7 van het reglement aspirant deze aanvraag onontvankelijk te verklaren. Artikel 7 bepaalt dat kandidaat-aspiranten bij de aanvang van het mandaat de drie jaar wetenschappelijke anciënniteit met geen dag mogen overschrijden. In eerste instantie had deze aanvrager een vraag tot herziening ingediend. Op deze vraag werd een negatief antwoord geformuleerd. Nadien heeft deze aanvrager een klacht geformuleerd.

Het FWO heeft het volgende antwoord geformuleerd op deze klacht:

Op 21 maart 2012 ontving het FWO uw klacht waarbij u stelde dat artikel 7 § 1 van het reglement inzake mandaat aspirant niet correct werd toegepast en uw aanvraag voor een aspirantenmandaat dus niet als onontvankelijk kan worden verklaard. Ondertussen werd uw klacht onderzocht. Paragraaf 1 van artikel 7 van het reeds vermelde reglement moet afzonderlijk gelezen worden van paragrafen 2 t/m 4 uit hetzelfde artikel 7. Paragraaf 2 t/m 4 zijn enkel bedoeld voor de inschaling bij aanstelling als aspirant en zijn de richtlijnen om anciënniteit al dan niet in rekening te brengen bij het bepalen van het beursbedrag. Dit staat los van paragraaf 1. In paragraaf 1 wordt wetenschappelijke anciënniteit bekeken in de ruime zin van het woord, m.n. het verrichten van al dan niet bezoldigd wetenschappelijk onderzoek. Uit uw dossier blijkt dat u voor de aanvang van een eventueel mandaat, m.n. op 1 oktober 2012, meer dan 3 jaar wetenschappelijke anciënniteit heeft. Uit uw CV blijkt dat u tijdens de periode 2008 – 2012 wetenschappelijk actief bent geweest. Hierbij verwijs ik o.a. naar uw publicaties en deelnames aan congressen en seminars.

Opmerking: Ondertussen werd het reglement aangepast. Artikel 7 werd ter verduidelijking opgedeeld in 2 afzonderlijke artikels.

FWO 4. Klacht m.b.t. het aanpassen van een online formulier met gevolgen voor de aanvragen in ontwerp

In het online formulier NWO (samenwerking met Nederland) werden de limieten van het aantal karakters voor een aantal cruciale delen van het online aanvraagformulier gewijzigd (van 6.000 naar 4.000 karakters). Ook was er een sectie uit dit formulier verwijderd. Op dat ogenblik stonden reeds een aantal aanvragen in ontwerp en werden de aanvragers bij het afwerken van hun aanvraag hiermee geconfronteerd, zodat ze hun reeds ingevulde gegevens moesten wijzigen.

Het FWO heeft het volgende antwoord geformuleerd op deze klacht:

Het FWO is zich bewust van het probleem. De formulieren van het FWO werden qua lay-out en aantal karakters aangepast naar aanleiding van een aantal opmerkingen. Spijtig genoeg werd op dat ogenblik over het hoofd gezien dat er nog een formulier openstond, m.n. dit voor de samenwerking met NWO. Het FWO zal er alles aan doen om te zorgen dat alle aanvragen gelijk worden behandeld.

Ondertussen werden intern afspraken gemaakt om dit in de toekomst te vermijden. Een werkplan werd opgesteld waarin de verschillende stappen bij het ontwikkelen en aanpassen van een FWO-formulier werden uitgewerkt. Bij deze wenst het FWO zich dan ook uitdrukkelijk te verontschuldigen.

Agentschap voor Innovatie door Wetenschap en Technologie (IWT)

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 3 klachten onontvankelijk verklaard en behandeld. Detailonderzoek wees bij 2 klachten uit dat deze ongegrond waren. Toch konden in beide gevallen mogelijkheden gevonden worden om de klant te verzoenen. 1 klacht was deels gegrond en ook hier kon een voor beide partijen tevredenstellende oplossing worden gevonden.

- Ontevredenheid met de algemene werking van het IWT

Het IWT heeft hier geen klachten ontvankelijk kunnen verklaren.

- Alle klachten op een rij:

IWT_Klacht 01/2012

Een bedrijf, dat betrokken was bij de gesprekken rond het project 'Visueel Vlaanderen' waar Innovatief Aanbesteden de coördinatie voor verzorgde, beweert dat het in het kader van dit project benadeeld werd omdat het met zijn eigen producten al op de ontwikkeling voorop zou lopen.

Gezien het project nog niet beslist was, en gezien het IWT alleen een faciliterende rol had en niets zelf kon beslissen was de klacht **onontvankelijk**.

IWT_Klacht 02/2012

Een bedrijf diende klacht in tegen de eindafrekening van zijn project, die in een terugvordering resulteerde.

Klachtonderzoek wees uit dat de eindafrekening formeel en inhoudelijk correct was. De terugvordering was tot stand gekomen door een vrij grote vertraging bij de projectuitvoering, waardoor ingediende kosten buiten de projectperiode vielen. Het bedrijf had echter goede redenen voor de vertraging, en het IWT had op de andere kant het project niet voldoende actief opgevolgd. Daarom werd beslist om de eindafrekening door een tweede onafhankelijke adviseur te laten controleren. Dit resulteerde in een formele verlenging van de projectperiode. Hierdoor konden ingediende kosten alsnog in rekening genomen worden. De klant accepteerde de nieuwe eindafrekening. De klacht was **ontvankelijk en deels gegrond**.

IWT_Klacht 03/2012

Een bedrijf diende klacht in tegen de eindafrekening van zijn project, die in een terugvordering resulteerde.

Het klachtonderzoek wees uit dat de terugvordering formeel en inhoudelijk correct was. Aan de klacht kon geen verder gevolg gegeven worden. De klacht was **ontvankelijk en ongegrond**.

IWT_Klacht 04/2012

Een bedrijf diende klacht in tegen de schrapping van een deelbudget bij de positieve beslissing over de toekenning van steun.

De klacht was onontvankelijk omdat niet alle beroepsmogelijkheden uitgeput waren. Niettemin werd een bijkomend verduidelikend gesprek met de klant gevoerd. De schrapping van het deelbudget bij een Franse projectpartner was een gevolg van Europese normen in verband met subsidiering. De klacht was **onontvankelijk**.

IWT_Klacht 05/2012

Een aanvrager meende een belangenconflict te zien in de jury voor zijn steunaanvraag. Hij vreesde voor marktverstoring door een van de deskundigen, en voor afkeuring van het projectvoorstel.

De klacht werd ingediend vooraleer dat de definitieve beslissing over de steun genomen was. Het klachtonderzoek wees uit dat de procedures voor het kiezen van deskundigen correct gevolgd werden. De ondertekende confidentialiteitsverklaringen waren aanwezig. De jury van deskundigen had het project positief beoordeeld. Om de steun ook effectief te kunnen uitkeren werd aan de klager samen met de melding over de positieve beslissing voorgesteld om zijn klacht alsnog terug te trekken, wat ook gebeurde. De klacht was **ontvankelijk en ongegrond**.

Herculesstichting

Er werden 5 klachten geregistreerd in 2012 waarvan er slechts 2 ontvankelijk werden bevonden. Van de 3 onontvankelijke klachten hadden er 2 betrekking op de beoordelingsprocedure van subsidieaanvragen en dus niet op de dienstverlening van de Herculesstichting. Indien gewenst kunnen de klagers zich hiervoor richten naar het Adviescollege voor bezwaren ten aanzien van beslissingen inzake aanvragen voor subsidies, wat tot op heden nog niet gebeurd is. Een derde niet ontvankelijke klacht was enkel een melding van de aanvulling van een tekst op de website. De 2 ontvankelijke klachten hadden betrekking op de betalingsmoeilijkheden van buitenlandse deskundigen. De door hun meegedeelde bankgegevens zijn in praktijk soms onvoldoende om een betalingsopdracht te kunnen uitvoeren. Telkens werd een alternatieve betaalwijze overeengekomen.

6.2. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Kabinet van Minister Lieten

De klacht was niet gegrond, maar de behandeling van de klacht maakte wel duidelijk dat de gevolgde procedure voor verdeling van onderzoeksmiddelen ruimte liet voor interpretatie. Het advies voor de verdeling van de middelen over de departementen werd genomen door de Raad van Bestuur van de onderzoeksinstelling, wat in de procedure voorzien was.

Als gevolg van deze klacht zal de vernieuwde procedure voor de verdeling van de middelen van de dotatie over de departementen van de onderzoeksinstelling veel nauwer omschrijven welke criteria gevolgd zullen worden. De aanpassing aan deze procedure verliep parallel met de klachtbehandeling en is intussen geïmplementeerd bij de onderzoeksinstelling.

Departement Economie Wetenschap en Innovatie (DEWI)

DEWI 1. Voorstellen om de afhandeling van subsidiedossiers te optimaliseren werden geformuleerd en gerealiseerd:

- Redelijke behandeltermijn:

Gezien de instelling in de begroting van voorgaande jaren niet nominatum werd vermeld, was er voor dit specifieke dossier steeds een Beslissing Vlaamse Regering (BVR) nodig, een proces met lange doorlooptijd, vooraleer de eerste schijf van het begrotingsjaar kon worden uitbetaald,

Om de administratieve doorlooptijd te verkorten:

1. werd de subsidie aan deze **instelling nominatum** in de **begroting 2013** opgenomen, zodat de subsidie van het begrotingsjaar 2013 uitbetaald kan worden op basis van een Ministerieel besluit, een proces met kortere doorlooptijd (zie punt 3.).

2. Sinds 2011 loopt er bij DEWI een actie om subsidiedossiers tijdig in te dienen bij advies inspectie financiën (IF), liefst eind januari van het jaar X, zodat de eerste schijven tijdig aan de begunstigde kunnen uitbetaald worden. Daarnaast is er met de inspecteur van financiën (IF) overeengekomen dat het advies IF voor jaar X zal gebeuren op basis van **het jaarrapport van jaar X-2 dat al in ons bezit** is, i.p.v. het jaarrapport jaar X-1 dat de instelling, volgens de afspraak in het convenant, in dit geval pas 30 april jaar X aan DEWI dient te bezorgen.

3. De finale bepalende factor voor de uitbetaling van de eerste schijf van dit type subsidies, is de ontvangst van het ondertekend Ministerieel besluit van de bevoegde minister (of Vlaamse Regering). Om deze processtap te versnellen worden sinds mid-2012, de door de **administratie voorbereide ministeriële besluiten** samen met het gunstig advies IF **digitaal** aan meerdere betrokken personen bij het kabinet van de minister Lieten en departement EWI verstuurd. Deze nieuwe werkwijze heeft het voordeel dat meerdere betrokken personen in **parallel** hun deeltaak in het proces kunnen afwerken en niet meer afhankelijk van een fysiek dossier dat per estafette wordt bezorgd aan één persoon en een bijkomend risico heeft van verloren te geraken.

- Redelijkheid – evenredigheid:

Indien in de toekomst, omwille van bv. een ministeriële beslissing, het subsidiebudget aan een begunstigde wordt verlaagd, zal er steeds worden nagegaan of de KPI's dienen aangepast te worden bv. wanneer KPI's zijn bepaald als vaste cijfers. Indien de KPI als een % van het subsidiebudget is uitgedrukt, behoudt men de evenredige verhouding bij wijzigingen in het subsidiebedrag en is er geen aanpassing nodig.

DEWI 2. Besluiten bevatten eenduidige teksten

In de uitvoering van de meerjarig-evaluatie van de betreffende instelling, dat gepland is voor 2013, zal ook nagegaan worden waar tekstuele verduidelijkingen in het subsidiebesluit nodig en wenselijk zijn, teneinde een eenduidige interpretatie te bekomen.

DEWI 3. Voorstellen en realisaties om FRIS-databank te optimaliseren

www.researchportaal.be

In de loop van 2012 voerden we via een gespecialiseerd onderzoeksbureau een FRIS-gebruikersonderzoek uit met online en telefonische enquête om te peilen naar de tevredenheid van de bezoekers en hun suggesties tot verbetering in kaart te brengen. Uit het onderzoeksrapport kwamen een aantal concrete aanbevelingen naar voor i.v.m. volledigheid, kwaliteit en recentheid van de informatie, de zoekfunctie en de nood aan overzicht en overkoepelende verbanden.

Onmiddellijk werden al een aantal acties ondernomen. Bij elke update wordt dit op de website medegedeeld en de frequentie van nieuwsberichten wordt opgedreven tot 1 à 2 per maand. Verder zijn er een aantal andere lopende projecten en initiatieven rondom architectuur, semantiek en uitbreiding van het onderzoeksportaal met nieuwe leveranciers (Business Semantics Glossary, Linked Open Data, PURE user community ...), en wordt een nieuwe versie van het onderzoeksportaal voorbereid.

Agentschap Ondernemen (AO)

Wat betreft de steunmaatregel kmo-portefeuille werd verder gewerkt aan een zo breed mogelijke communicatie en een verdere vereenvoudiging van elektronische registratie- en aanvraagprocedure. Voor de dienstverleners van de kmo-portefeuille werd een nieuwe erkenningsprocedure uitgewerkt.

Bij het opzetten van de kmo-portefeuille is gekozen voor **een volautomatisch subsidie-instrument** waar de inbreng van de Vlaamse administratie tot het minimum werd beperkt. Het team van de kmo-portefeuille bestaat op dit ogenblik uit 8 personen, terwijl er in 2012 in totaal 76.774 projecten werden aangevraagd door meer dan 30.000 verschillende ondernemingen. In 2012 werd 32.275.218,03 euro aan subsidiegeld verdeeld. Om zoveel klanten te kunnen bedienen wordt de informatie van de kmo-portefeuille gedeeld via de website en wordt **structureel samengewerkt met de Vlaamse Infolijn**.

Om toe te laten dat ook ondernemingen die niet IT-vertrouwd zijn gebruik kunnen maken van de kmo-portefeuille werd bij de 1700 naast de lijn voor eerstelijns inhoudelijke vragen rond de kmo-portefeuille, sinds november 2009 ook een meer gespecialiseerde tweede lijn ingeschakeld. Hiernaar worden ondernemingen doorverbonden indien ze applicatie gerelateerde 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. De samenwerking met zowel de generieke Vlaamse Infolijn als de specifieke tweede lijn werd bestendig in 2012 met het afsluiten van een nieuwe samenwerkingsovereenkomst.

Alle informatie over de kmo-portefeuille kan worden teruggevonden op de website <http://www.kmo-portefeuille.be>. Naar aanleiding van de lancering van de nieuwe website van het Agentschap Ondernemen op 1 december 2011 werden de **informatiepagina's** van de kmo-portefeuille grondig **geherstructureerd** en **herschreven**. Ook doorheen 2012 werd verder gewerkt aan de **optimalisering** van de **informatieverstrekking** via de website.

De registratieprocedure werd verder **vereenvoudigd** waar mogelijk. Zo moeten éénmanszaken sinds het najaar 2011 geen balanstotaal meer ingeven bij de registratie van de onderneming. Tevens werd in het kader van de administratieve vereenvoudiging en de lastenverlaging de **ondernemingsfoto** gelanceerd. In één oogopslag krijgt de onderneming een overzicht van haar dossiers waarvan ze de status kan nagaan en bij de lopende dossiers onmiddellijk acties kan uitvoeren.

Bovendien zal binnenkort inzake de toegangsmodule voor ondernemingen gebruik gemaakt worden van Access Control Management – versie 3 i.p.v. ACM2 om technische problemen bij de aanmeldingsprocedure via de E-id tot een minimum te beperken.

Voor wat betreft de erkenningsprocedure van de dienstverleners werd in 2012 gewerkt aan een nieuwe erkenningsmethodiek voor dienstverleners. Uit evaluatie van de bestaande erkenningsprocedure bleek dat de bestaande methode niet alle vereisten dekt die nodig zijn voor de kmo-portefeuille. Daarom werd beslist om een eigen '**kmo-portefeuille-certificatiemethode**' te laten ontwikkelen. De opdracht hiertoe werd na de openbare aanbesteding op 24 oktober 2011 gegund. De studie zelf werd onder toezicht van het Agentschap Ondernemen uitgevoerd in 2012. Het eindresultaat van de studie is een nieuwe erkenningsprocedure voor dienstverlener. De minister-president, eveneens bevoegd voor economie heeft eind december 2012 de nieuwe erkenningsprocedure formeel goedgekeurd. Hoewel de nieuwe procedure vergelijkbaar is met de huidige procedure zal de nieuwe procedure administratief minder zwaar zijn voor zowel de dienstverlener als voor het Agentschap Ondernemen. Doorheen de procedure is bovendien gestreefd om de **administratieve last** voor de **kandidaat-dienstverleners zo laag mogelijk** te houden.

Fonds voor Wetenschappelijk Onderzoek (FWO)

De **FWO-informaticamodule** werd aangepast, zodat de promotoren niet meer automatisch op de hoogte gebracht worden van de onontvankelijkheidsverklaring. Bijgevolg wordt voortaan de aanvrager als eerste geïnformeerd.

Het reglement **FWO-aspirantenmandaat** werd aangepast. Artikel 7 werd ter verduidelijking opgedeeld in 2 afzonderlijke artikels.

Een **werkplan** werd opgesteld waarin de verschillende stappen bij het **ontwikkelen en aanpassen** van een **online FWO-formulier** werden uitgewerkt

Agentschap voor Innovatie door Wetenschap en Technologie (IWT)

Het klachtenbeeld in 2012 was zeer divers. Alle klachten betroffen individuele projecten. Uit geen van de klachten konden conclusies getrokken worden die tot een verbetering van de processen binnen het IWT konden bijdragen.

Herculesstichting

- De betaalwijze van buitenlandse deskundigen blijft een aandachtspunt en zal verder moeten opgevolgd worden.
- De motiveringsplicht van beslissingen moet bij de beoordeling van subsidieaanvragen correct en duidelijk toegepast worden.

6.3. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2012 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2012 met klachtenbehandeling begonnen is.

Departement Economie Wetenschap en Innovatie (DEWI) in samenwerking met EWI-agentschappen

Optimalisatie van de procedure ten behoeve van alle entiteiten van het beleidsdomein EWI

Voor praktisch gebruik in heel het beleidsdomein EWI werden er 2 documenten opgesteld:

1. **Leidraad klachtenmanagement** (zie bijlage 2)
2. **Checklist voor het behandelen van klachten** (zie bijlage 3)

De volgende entiteiten van het beleidsdomein EWI hebben formeel hun goedkeuring gegeven aan deze documenten:

- Het directiecomité van het **FWO** op 11 oktober 2012
- Het directiecomité van het **IWT** op 23 oktober 2012
- De directieraad van **departement EWI** op 8 november 2012
- De directie **Herculesstichting** op 20 december 2012 en de **Raad van Bestuur** op 24 januari 2013.
- De secretaris van de **VRWI** op 25 januari 2013
- Het directiecomité van het **Agentschap Ondernemen** op 25 januari 2013
- **Kabinet van Minister Lieten** op 5 februari 2013

Zo kunnen bovenstaande documenten vanaf nu, in deze zeven EWI-entiteiten, formeel als standaard gebruikt worden bij het uitbouwen van klachtenmanagement.

Kabinet van Minister Lieten

Het zou de bedoeling moeten zijn dat dergelijke klachten maximaal, in eerste lijn, door interne procedures van klachtenbehandeling en kwaliteitsverbetering bij de onderzoeksinstelling zelf afgehandeld worden. Immers de gevolgde klachtenbehandelingsprocedure met de hulp van kabinet Lieten en de Vlaamse Ombudsdienst in tweedelijns klachtenbehandeling was ingeroepen door de ontevreden klager omdat alle verdere beroepsmogelijkheden voor de klager uitgeput waren bij de onderzoeksinstelling en hij van oordeel was dat zijn klacht niet geleid had tot wijzigingen noch verbeteringen in de toekenningsprocedure van de onderzoeksmiddelen.

In 2012 is er bij het kabinet van Minister Lieten een klachtencoördinator aangeduid.

Agentschap Ondernemen (AO)

In 2012 werd er een gestandaardiseerde klachtenbehandelingsprocedure voor het hele Agentschap Ondernemen opgesteld en gedocumenteerd. Na goedkeuring door het directiecomité wordt de procedure gecommuniceerd aan alle personeelsleden en zal dan ook terug te vinden zijn op het intranet.

Elke dienst/afdeling van het Agentschap Ondernemen heeft nu zijn eigen klachtencoördinator en een algemene centrale klachtencoördinator/behandelaar is aangesteld.

Voor alle klachtencoördinatoren in de provinciale diensten is het nu ook duidelijk dat ze alle door hen ontvangen klachten, in de centrale klachtendatabank van het Agentschap Ondernemen dienen te registreren; deze centrale klachtendatabank is een Access-applicatie, welke al meer dan 10 jaar in gebruik was voor de Afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid en al enige jaren voor het Agentschap Ondernemen.

In het kader van kennisdeling heeft de centrale klachtencoördinator/behandelaar, vanuit haar expertise, een uiteenzetting gegeven over de klachtenbehandeling aan de nieuwe klachtencoördinatoren van elke dienst/afdeling van het Agentschap Ondernemen.

Vlaamse Raad voor Wetenschap en Innovatie (VRWI)

Sinds 2012 kunnen klachten over de dienstverlening van de VRWI worden ingediend via een online klachtenformulier. Dit formulier is terug te vinden op de website bij het onderdeel 'contact': <http://www.vrwi.be/contact/klacht-melden>. Op de website wordt tevens uitgelegd wat een klacht is, hoe een klacht kan worden ingediend, wanneer een klacht ontvankelijk is en hoe de procedure voor klachtenbehandeling verloopt.

Fonds voor Wetenschappelijk Onderzoek (FWO)

Bij FWO werd in 2012 enkel de checklist en de leidraad, zoals hoger vermeld, toegevoegd.

Agentschap voor Innovatie door Wetenschap en Technologie (IWT)

In het jaar 2012 werd de samenwerking met de EWI-klachtencoördinator versterkt. Het IWT gaf input bij het ontwikkelen van gezamenlijke procedures en documenten. IWT naam vervolgens de procedures en documenten voor de gestandaardiseerde klachtenbehandeling in het beleidsdomein EWI over, mits goedkeuring door het IWT-directiecomité. Inhoudelijk betekent dit geen verandering voor de IWT-klachtenbehandeling.

Herculesstichting

- Sedert 2012 wordt er bij Herculesstichting een klachtenregister bijgehouden. Een klachtenformulier werd ook in 2012 op de website ter beschikking gesteld:
<http://www.herculesstichting.be/organisatie/klachtenformulier.php>

- De leidraad voor klachtenbehandeling en de checklist voor klachtenbehandeling werd formeel door de Raad van Bestuur goedgekeurd op 24 januari 2013.

7. Bijlagen

Bijlage 1: Lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

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

8 Deugdelijke correspondentie

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

9 Vlotte bereikbaarheid

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

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

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

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

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

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 Redelijke behandeltermijn

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

14 Efficiënte coördinatie

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke 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 – gezond verstand

Bij de toepassing van de regelgeving wordt er over gewaakt dat de beslissingen ook de toets van billijkheid en logisch gezond verstand kunnen doorstaan.

Klachtenmanagement

Beleidsdomein Economie Wetenschap en Innovatie

Versie 16 oktober 2012

Regelgeving

- **Decreet** Klachtenrecht 1 juni 2001 (BS 17/7/2001) & gewijzigd bij de decreten van 20/2/2004 en 17/6/2011

Extract:

Art. 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.

- **Omzendbrief** bij de mededeling VR/2005/1803/MED0: *Leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement ter uitvoering van het decreet van 1 juni houdende het klachtenrecht ten aanzien van bestuursinstellingen.*

Extract:

1. Definitie van het begrip 'klacht':

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.

1.3 Een klacht moet goed onderscheiden worden van een melding en een vraag om extra informatie. ...bijvoorbeeld:

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.

Waarde van een klacht

- Klachten zijn een signaal en een bron van informatie over de handelingen en de werking van een bestuursinstelling (zoals door externen ervaren).
- Klachtenbehandeling is een instrument voor kwaliteitsverbetering van de dienstverlening.
- Vertrouwen is het fundament voor een goede relatie met de klant en/of burger; een degelijk klachtenmanagement kan een actieve bijdrage leveren aan de vertrouwensrelatie.

Kernwaarden bij klachtenmanagement en -behandeling

- Open en duidelijk
- Respectvol
- Betrokken en oplossingsgericht
- Eerlijk en betrouwbaar

Leidraad: klachtenmanagement in de praktijk

Een probleem is pas oplosbaar nadat het bespreekbaar is geworden.

- **Binnen elke entiteit van het beleidsdomein EWI wordt er een klachtenbehandelingsprocedure opgezet conform het decreet en de omzendbrief.**
 - Het belang, nut en de toepassing van formele klachtenbehandeling, waaronder het gebruik van een klachtenregister, worden intern binnen elke entiteit actief gepromoot.
 - Het klachtenformulier en –procedure zijn intern en extern online beschikbaar.
 - Klachten die centraal toekomen alsook deze bij individuele personeelsleden worden systematisch geaccepteerd, behandeld en geëvalueerd op mogelijke kwaliteitsverbetering van de dienstverlening.
- **Objectiviteit en onafhankelijkheid**
 - Een klacht wordt objectief behandeld.
 - De ombudsnormen worden gehanteerd (zie omzendbrief en sjabloon klachtenrapportering Vlaamse ombudsdienst) met een extra toevoeging ‘*beoordeling onafhankelijkheid van de klachtenbehandelaar/-coördinator t.o.v. deze specifieke klacht*’; indien objectiviteit in het gedrang komt, wordt de klacht door een ander personeelslid behandeld.
- **Oplossingsgericht**
 - In bepaalde situaties geeft het gezond verstand aan dat maatwerk meer op zijn plaats is dan strikt algemene regels toe te passen.
- **Aandacht voor de emotionele beleving van de klager: persoonlijk contact – respect – antwoord op menselijke maat**
 - Het doel van emotionele aandacht is dat de klager zich gehoord voelt en er een positief gevoel van begrip en aanvaarding bij de klager wordt gestimuleerd.
 - Maak tijd voor een ‘10 minuten mondeling onderzoek’ via een telefonisch gesprek met de klager. Vraag duidelijk wat precies het probleem is en peil naar welke oplossing de klager zelf zou voorstellen, enz.....
 - In deze context kan de ombudsnorm *verzoend / onverzoend* gehanteerd worden om finaal de *behandeling van een klacht* te beoordelen. Hiermee wordt benadrukt dat een negatief resultaat bv. wanneer de klacht ongegrond is, toch op een verzoenende manier kan gebracht worden.
- **Deugdelijke correspondentie – menselijke communicatie - vertrouwen**
 - Verzamel voldoende informatie over de context van de klacht opdat een duidelijk, evenwichtig gemotiveerd antwoord in niet-technische termen kan geformuleerd worden.
 - Deugdelijke correspondentie vermijdt vakjargon en heeft in zowel de woordkeuze als de opbouw van de boodschap aandacht voor de emotionele beleving van de lezer.
 - Wanneer er effectief fouten zijn gemaakt, is het gepast excuses aan te bieden.
- **Tijdigheid**
 - De afgesproken behandeltermijnen (zie omzendbrief en decreet) worden gerespecteerd.
 - Indien de behandeltermijn bij een specifieke klacht dreigt overschreden te worden, wordt de klager hierover geïnformeerd met vermelding van inschatting van de ruimere behandeltermijn. Zo kan vermeden worden dat de klager een herinnering over zijn klacht dient te sturen.
- **Doorverwijzing van klachten – samen aan klantgerichtheid werken**
 - Bij een klacht die niet door de ontvangende entiteit kan behandeld worden, wordt actief gezocht naar de juiste dienst (Vlaamse overheid, lokale of regionale diensten, federale overheid, ...) en contactpersoon die de klacht wel kan behandelen. Daarmee wordt contact opgenomen om zo een bevestiging van akkoord voor behandeling van de klacht te ontvangen.
 - De klager wordt schriftelijk (brief per post en/of brief als bijlage per e-mail) op de hoogte gesteld van welke dienst en contactpersoon de klacht verder zal afhandelen. Zo kunnen we redelijk zeker zijn dat de klager niet “van het kastje naar de muur wordt gestuurd” en de klacht binnen redelijke termijn wordt behandeld. Het risico op klachten aan de overheid (incl. beleidsdomein EWI) die door de mazen van het “administratie”-net vallen, wordt verkleind.
 - Indien er meerdere entiteiten betrokken zijn bij een klacht, dienen deze samen te werken om de klacht af te handelen en dient er slechts één entiteit hierover te rapporteren in het jaarverslag. Indien het een complexe klacht betreft en het niet duidelijk is wie de klacht dient te coördineren kan er hulp ingeroepen worden vanuit de Vlaamse Ombudsdienst.

EWI-ranking in Vlaamse servicemeter klachtenmanagement

Zie Jaarverslag Vlaamse Ombudsman

1. Uitleg bij de ranking en de begrippen uit de Vlaamse servicemeter klachtenmanagement

De plaats in de **ranking** van de **Vlaamse servicemeter klachtenmanagement** in het *Jaarverslag Vlaamse Ombudsman* wordt bepaald door de **maturiteit m.b.t. klachtenmanagement** bij de betrokken entiteiten. Het is de Vlaamse Ombudsdienst die, op basis van de inhoud van het ingediende jaarverslag van de entiteiten en overige informatie bij de behandeling van klachten van het beleidsdomein gedurende het voorbije jaar, een appreciatie van de maturiteit bepaalt:

Hoge Maturiteit - constructieve ‘open’ houding tegenover klachten en klachtenbehandeling.

Wanneer de behandeling van klachten tot structurele verbeteringen in de werkwijzen bij de entiteiten leiden, spreken we van een hoge maturiteit. Er wordt dieper ingaan op de kern van de dienstverlening. Klachten zijn aanleiding om het inhoudelijk proces kritisch te bekijken. Klachten worden gebruikt om te dienstverlening te verbeteren.

Lage maturiteit - defensieve ‘gesloten’ houding tegenover klachten en klachtenbehandeling.

Wanneer klachtenmanagement eerder gaat over het nog opzetten van structuren voor klachtenmanagement en/of klachten nauwelijks worden geregistreerd, noch formeel/structureel worden behandeld, er geen klachten zijn etc...., spreken we van een lage maturiteit. Ook wanneer een groot percentage van de klachten binnenkomen via de Vlaamse Ombudsdienst t.o.v. de geregistreerde klachten van de entiteit zelf is er een lage maturiteit van klachtenmanagement.

De **‘dekkingsgraad’** is hoog indien het klachtenmanagement en de inhoud van de klachten breed is en alle activiteiten van het hele beleidsdomein coveren. Er komen via de klachten ook andere problemen aan het licht dan de meest voor de hand liggende.

Bij de evaluatie van de dekkingsgraad houdt de Vlaamse Ombudsdienst uiteraard ook rekening met de intensiviteit van het burgercontact dat specifiek is voor elke entiteit.

De **‘globale visie op klachtenbeeld’** wordt bepaald door het intern beeld op het thema klachten. Bv.: Worden er structurele verbetertrajecten opgezet? Wordt er entiteitsoverschrijdend over klachten gesproken en behandeld? Wordt er duidelijk, eenduidig gecommuniceerd met de klager, bv over inzage documenten? Wordt er in de officiële communicatie over genomen beslissingen bij beleidsuitvoering, ook telkens vermeld wat de klachtenprocedure is? enz...

2. Status 2011 beleidsdomein EWI

Zie **Jaarverslag 2011 Vlaamse Ombudsman**

http://www.vlaamseombudsdienst.be/ombs/nl/documentatie/pdf/jaarverslag_2011.pdf

Zie p 57: Extract:

Vlaamse servicemeter 2011 Vlaamse klachtenbehandelaars vinden tweede adem

Top 10 van de Vlaamse klachtenservice in 2011

1. Algemene zaken en Financiën
2. Welzijn
3. Onderwijs
4. Mobiliteit
5. Bestuurszaken
6. Internationaal Vlaanderen
7. Landbouw
8. Cultuur, Jeugd, Sport, en Media
9. **Werk en Economie**
10. RO, Wonen, en Leefmilieu

Zie p 61: Extract

Economie, Wetenschap en Innovatie			
Aantal klachten	dekkingsgraad	globale organisatie klachtenmanagement	globale visie op klachtenbeeld
onder potentieel dat gemiddeld is	laag	evolueert goed	matig

*Bij het beleidsdomein Economie, Wetenschap en Innovatie is er met **48 klachten** nog altijd een duidelijke **onderrapportage**. Wel apprecieert de Vlaamse Ombudsdienst dat het beleidsdomein de **kritiek uit de nulmeting** duidelijk **ter harte neemt**.*

3. Uitleg bij bovenstaande extracten uit het Jaarverslag

In de Vlaamse servicemeter 2011 zijn enkele beleidsdomeinen gebundeld opgenomen in de ranking, daar de ranking is opgesteld volgens de commissies in het Vlaams Parlement. Het beleidsdomein EWI staat samen met het beleidsdomein WSE onder '**Werk en Economie**' vanwege de gemeenschappelijke *Commissie voor Economie, Economisch Overheidsinstrumentarium, Innovatie, Wetenschapsbeleid, Werk en Sociale Economie*.

Bij een beperkt aantal entiteiten van het beleidsdomein EWI bestaat er al meerdere jaren een goed uitgebouwd klachtenmanagement. De gerapporteerde klachten voor het beleidsdomein EWI komen dan ook enkel hieruit voort.

Meer recent hebben de overige entiteiten van het beleidsdomein EWI ook initiatieven genomen om klachtenmanagement binnen hun entiteit verder uit te bouwen. De Vlaamse Ombudsdienst apprecieert deze positieve evolutie.

4. Suggesties om te stijgen in de TOP 10 ranking

- Klachten in alle geledingen van het beleidsdomein EWI registreren en behandelen, zodat zowel het aantal klachten als de inhoud van de klachten het hele EWI-domein afdekken.
- Klachten die bij de kabinetten worden ontvangen ook rapporteren.
- In de jaarlijkse rapportering aan de Ombudsman voldoende aandacht besteden aan:
 - een grondige analyse van de inhoud van de klachten en beschrijving van de aanpak
 - concrete verbeteracties, aanbevelingen en realisaties in het beleid en beleidsuitvoering naar aanleiding van klachtenbehandeling; acties en realisaties die de ontevredenheid bij de burger aanpakken.

Bijlage 3: EWI - Checklist voor het behandelen van klachten

Checklist en stappen klachtenbehandeling (versie 4 oktober 2012) ¶

Volgnummer klachtendossier: ¶ ¶

1. Is de klacht ontvankelijk – niet-ontvankelijk? ¶

Is het werkelijk een klacht zoals bedoeld in decreet en omzendbrief? Zo ja, dan is de klacht ontvankelijk en dient deze als klacht behandeld te worden. Zo niet, is deze niet-ontvankelijk en dient het dossier professioneel afgesloten te worden. ¶

Checka	Resultaat ¶		Acties ¶
	Antwoorden: ¶	Beslissing: ¶	
1. Gegevens klager: ¶	*Anoniem ¶ Naam en contactgegevens ¶	Niet-ontvankelijk ¶	Alle dossiers: ¶ -in register registreren ¶ -archiveren. ¶ -klager antwoord sturen met reden van niet-ontvankelijke klacht, aangevuld met specifieke acties zoals hieronder vermeld (10 kalenderdagen) ¶
2. Type boodschap: ¶	Melding ¶ Vraag om informatie ¶ Klacht = (emotionele) uiting van ontevredenheid ¶	Niet-ontvankelijk ¶ Niet-ontvankelijk ¶	** + melding intern communiceren aan de betrokkenen. ¶ ** + informatie aanleveren aan de afzender. ¶ Verder checken → 2 ¶
3. Onderwerp klacht: ¶	*Geen omschrijving van de feiten ¶ Interne personeelsaangelegenheden ¶ Beleid en regelgeving ¶ *Op 1 ^{ste} zicht duidelijk, kennelijk ongegrond, bv. verzonnen ¶ Dienstverlening, handelingen, feiten... ¶	Niet-ontvankelijk ¶ Niet-ontvankelijk ¶ Niet-ontvankelijk ¶ Niet-ontvankelijk ¶	** + ev. eerst telefonisch contact opnemen met klager ¶ ** + Ev. intern doorverwijzen naar HR. ¶ ** ¶ Verder checken → 3 ¶
4. Beschrijving van de beklagde feiten: ¶	Feiten hebben geen betrekking op eigen entiteit ¶ Feiten hebben betrekking op eigen entiteit ¶	Niet-ontvankelijk voor de eigen entiteit, maar mogelijk voor een andere entiteit. ¶ Niet-ontvankelijk ¶	Ga actief opzoek naar de entiteit waar de feiten op betrekking hebben, ev. met hulp van de Vlaamse infolijn 1700. *Vermeld specifieke behandelaar en entiteit in het antwoord aan de klager. ¶ Verder checken → 3 ¶
5. Link met eerdere klachten? ¶	*Feiten waarover al eerder klacht werd ingediend ¶ Over feiten nooit eerder een klacht ingediend ¶	Niet-ontvankelijk ¶ Niet-ontvankelijk ¶	** ¶ Verder checken → 6 ¶
6. Ouderdom feiten: ¶	*Feiten ouder dan 1 jaar ¶ Feiten recenter dan of 1 jaar oud ¶	Niet-ontvankelijk ¶ Niet-ontvankelijk ¶	** ¶ Verder checken → 7 ¶
7. Administratieve Beroepsprocedures: ¶	*Er is een juridisch beroep aanhangig over de beklagde feiten ¶ *Nog niet alle georganiseerde beroepsprocedures werden aangewend ¶ Alle mogelijke beroepsprocedures zijn aangewend of n.v.t. ¶	Niet-ontvankelijk ¶ Niet-ontvankelijk ¶ Niet-ontvankelijk ¶	** ¶ ** ¶ Verder checken → 8 ¶
8. Belang voor klager: ¶	*Klager geen belang ¶ Belang voor de klager is duidelijk aangetoond ¶	Niet-ontvankelijk ¶ Ontvankelijke klacht: ¶	** ¶ Klacht behandelen – z.o.z. →

*onontvankelijkheidsgronden refereren naar 'niet-verplicht te behandelen' in het klachtendecreet; motivatie is belangrijk. Overige refereren naar omzendbrief. ¶

1 ¶

Checklist en stappen klachtenbehandeling (versie 4 oktober 2012) ¶

Naam klachtenbehandelaar*: ¶ ¶

*Indien klachtencoördinator zelf betrokken partij is (bv. vanuit een andere rol), dient de klacht door een ander personeelslid die wel als onafhankelijke klachtenbehandelaar kan optreden, afgehandeld te worden. ¶

2. Is de klacht gegrond – ongegrond? ¶

Welke ombudsnorm(en) is (zijn) overschreden? ¶

Onderzoeken of de feiten van de klacht werkelijk juist zijn en of er ombudsnormen overschreden zijn. Zo ja, dan is de klacht gegrond en kan er nagegaan worden of er een oplossing kan geboden worden. Zo niet, is deze klacht ongegrond en dient het dossier professioneel afgesloten te worden. ¶

Stappen klachtenbehandeling	Acties ¶																
1. Registreer de klacht in het klachtenregister: ¶	Elke entiteit houdt één klachtenregister bij. (zie sjabloon Excel of Access) ¶																
2. Stuur ontvangstmelding	Ontvangstmelding binnen 10 kalenderdagen versturen. ¶																
3. Vraag extra informatie op over de klacht. ¶	Bij de klager: '10 minuten mondeling onderzoek' via een telefonisch gesprek met de klager. Vraag duidelijk wat precies het probleem is en peil naar welke oplossing de klager zelf zou voorstellen, enz. Schriftelijk per brief of e-mail, bv. extra verantwoordingsstukken opvragen. ¶ Intern in eigen organisatie: bij de betrokken diensten, dossierbehandelaars... ¶																
4a. Beoordeel of klacht, gegrond of ongegrond is: ¶	Analyseer de informatie over de klacht en beoordeel of de feiten van de klacht werkelijk juist zijn. ¶																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Feiten klacht</th> <th>Beslissing</th> <th>Actie</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Indien onjuist</td> <td>Klacht ongegrond</td> <td>dossier afsluiten</td> </tr> <tr> <td>Indien juist</td> <td>Klacht gegrond</td> <td>Ga naar stap 3</td> </tr> </tbody> </table>	Feiten klacht	Beslissing	Actie	Indien onjuist	Klacht ongegrond	dossier afsluiten	Indien juist	Klacht gegrond	Ga naar stap 3							
Feiten klacht	Beslissing	Actie															
Indien onjuist	Klacht ongegrond	dossier afsluiten															
Indien juist	Klacht gegrond	Ga naar stap 3															
4b. Beoordeel welke ombudsnorm(en) is (zijn) overschreden: ¶	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>Overeenstemming met het recht; ¶</td> <td>Vlotte bereikbaarheid; ¶</td> </tr> <tr> <td>Afdoende motivatie; ¶</td> <td>Doeltreffende algemene informatieverstrekking; ¶</td> </tr> <tr> <td>Gelijkheid en onpartijdigheid; ¶</td> <td>Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid; ¶</td> </tr> <tr> <td>Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen; ¶</td> <td>Redelijke behandeltermijn; ¶</td> </tr> <tr> <td>Redelijkheid en evenredigheid; ¶</td> <td>Efficiënte coördinatie; ¶</td> </tr> <tr> <td>Correcte bejegening; ¶</td> <td>Respect voor de persoonlijke levenssfeer; ¶</td> </tr> <tr> <td>Actieve dienstverlening; ¶</td> <td>Bilijkheid – gezond verstand. ¶</td> </tr> <tr> <td>Deugdelijke correspondentie; ¶</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Overeenstemming met het recht; ¶	Vlotte bereikbaarheid; ¶	Afdoende motivatie; ¶	Doeltreffende algemene informatieverstrekking; ¶	Gelijkheid en onpartijdigheid; ¶	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid; ¶	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen; ¶	Redelijke behandeltermijn; ¶	Redelijkheid en evenredigheid; ¶	Efficiënte coördinatie; ¶	Correcte bejegening; ¶	Respect voor de persoonlijke levenssfeer; ¶	Actieve dienstverlening; ¶	Bilijkheid – gezond verstand. ¶	Deugdelijke correspondentie; ¶	
Overeenstemming met het recht; ¶	Vlotte bereikbaarheid; ¶																
Afdoende motivatie; ¶	Doeltreffende algemene informatieverstrekking; ¶																
Gelijkheid en onpartijdigheid; ¶	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid; ¶																
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen; ¶	Redelijke behandeltermijn; ¶																
Redelijkheid en evenredigheid; ¶	Efficiënte coördinatie; ¶																
Correcte bejegening; ¶	Respect voor de persoonlijke levenssfeer; ¶																
Actieve dienstverlening; ¶	Bilijkheid – gezond verstand. ¶																
Deugdelijke correspondentie; ¶																	
5. Resultaat – Oplossing: ¶	- Kan het probleem opgelost worden? De klachtenbehandelaar/ klachtencoördinator kan aangeklaagde beslissing van de dossierbehandelaar niet herzien, maar wel bemiddelen om een herziening te bekomen. ¶ [Resultaat bij de klager] Verzoend Onverzoend ¶																
6. Mogelijkheid tot extra advies bij de behandeling van een klacht: ¶	- Vraag advies bij collega klachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid en/of Vlaamse Ombudsdienst. ¶ - Klachten dienen onafhankelijk behandeld te worden, maar het finale antwoord op een klacht wordt best ook intern gecommuniceerd, in het licht van de kwaliteitsverbetering. ¶																
7. Antwoord aan de klager: ¶	- Termijn: binnen 45 kalenderdagen. ¶ - Deugdelijke correspondentie – menselijke communicatie – technisch juist maar vakjargon vermijden. ¶ - Woordkeuze in functie van 'verzoening' en met aandacht voor emotionele beleving van de klager. ¶ - Vermeld: 'mogelijkheid tot indienen klacht over de klachtenbehandeling bij ombudsdienst.' zie omzendbrief punt 3.9 ¶																
8. Klachtenmanagement link met Kwaliteitsmanagement	- Zorg voor informatie doorstroming over klachten binnen uw entiteit opdat deze tot kwaliteitsverbetering kunnen leiden. ¶ - Ondemeem stappen om structurele problemen in uw entiteit aan te pakken, om zo repetitieve klachten te voorkomen. ¶																

2 ¶

10. Leefmilieu, Natuur & Energie

Beleidsdomein LNE

VERSLAG 2012 - KLACHTENMANAGEMENT

Beleidsdomein Leefmilieu, Natuur en Energie.

A. Klachtenbeeld 2012.

Voorafgaand dient opgemerkt dat door het Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek en de SAR Minaraad werd meegedeeld dat zij in 2012 geen klachten in het kader van het klachtendecreet hebben ontvangen.

Departement LNE.

De behandeling van klachten door de klachtenmanager werd beperkt tot de complexe klachten. De overige klachten worden decentraal (zo dicht als mogelijk bij de situatie of locatie die aanleiding geeft tot een klacht) behandeld; met controlefunctie van de klachtenmanager.

De daling van het aantal ontvangen klachten zet zich verder in 2012. Opmerkelijk is wel de stijging van het aantal onontvankelijke klachten (5 van de 8 ontvangen klachten). De Vlaamse Overheid is in deze niet de bevoegde overheid.

De gegronde klachten konden ondergebracht worden onder de ombudsnormen "actieve dienstverlening" en "goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid".

Alle klachten konden binnen de wettelijke termijn van 45 kalenderdagen behandeld worden.

Agentschap voor Natuur en Bos

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 2012.

Opvallend voor 2012 is een markante daling van het aantal ontvangen klachten: 28 tegenover 48 vorig jaar. Eenduidige oorzaken hiervoor zijn moeilijk vast te stellen, maar de bijzondere aandacht die het ANB sinds 2010 besteedt aan externe communicatie (nieuwe website, aanspreekpunten per thema, formulieren met kwaliteitslabel, infosessies,...) is vermoedelijk een factor die meespeelt.

Het aantal (deels) gegronde klachten op zich daalde van 17 vorig jaar naar 13 dit jaar. Procentueel, ten opzichte van de ontvangen klachten, betekent dit wel een stijging van het aantal klachten die echt klacht zijn: van 35% naar 46%.

Eén klacht van deze 13 werd recent ontvangen en is nog in behandeling.

Zoals blijkt uit de tabel als bijlage zijn de 12 behandelde klachten ruim verspreid over de verschillende inhoudelijke categorieën en ombudsnormen, en zijn er geen specifieke probleemzones.

Alle klachten konden binnen de wettelijke termijn van 45 kalenderdagen behandeld worden.

Aquafin

In de documenten gevoegd als bijlage (.pdf document) wordt het klachtenbeeld van de ontvankelijke klachten van 2012 weergegeven (grafisch + lijst).

De beknopte omschrijving van de aard van de voorkomende klachten geeft al een duidelijk beeld van de problemen / toestanden die de aangelanden van de werken in uitvoering en de installaties in bedrijf kunnen ondervinden.

De meest voorkomende klachten die door de aangelanden worden geuit kunnen (al dan niet gegroepeerd) nader worden omschreven als zijnde : lawaai-, trillings- en geurhinder geven in 14.7 % van de ontvankelijke klachten aanleiding tot hinderlijke ervaringen.

Geurhinder wordt vooral gemeld bij operationele pompstations en zuiveringsinstallaties. Ook, doch in mindere mate, manifesteert zich geurhinder bij nieuw aangelegde leidingen (geurhinder uit inspectiedeksels in de straat en in woningen via de huisaansluiting). Gelet op de vroegere beleidsbeslissingen van het Vlaamse Gewest in functie van het scheiden van regen- en afvalwater is een toename van geurklachten over leidingen niet uit te sluiten gelet op de langere verblijftijd van het afvalwater in de leidingen en het ontbreken van spoeling (vroeger door regenwater).

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 te vroege aanvangsuren van de werfactiviteiten tot wrevel van de aangelanden.

13 % van de ontvankelijke klachten gaat over de vaststelling dat het herstel in oorspronkelijke staat van het terrein (zowel bebouwd privaat, niet bebouwd privaat (hoofdzakelijk landbouwgronden) als openbaar domein) als onvoldoende wordt beschouwd.

Dit omvat onder andere (niet limitatief) volgende wrevelpunten :

- de heraanleg van opritten, de heraanleg van voor- en achtertuinen (niet vergoed deel ervan), het achterlaten van puin en afval, het 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).

- 11.34 % van de ontvankelijke klachten wordt geuit omwille van ontoereikende, niet-geactualiseerde informatie / communicatie over aanvang, duurtijd en verdere planning van de werken evenals omwille van een gebrek aan ad hoc informatie (wijziging omleiding, dagdagelijkse toegankelijkheid van straten en woningen,..).

- bij 10.08 % van de ontvankelijke klachten vindt de burger dat zijn vraag om informatie en / of behandeling van een dossier de volgens hem redelijke termijn overschrijdt. Dit gaat zowel over het wachten op antwoord op een gestelde vraag als over het uitblijven van een beloofde herstelling / aanpassing, achterblijvende rechtmatige vergoedingen, lang aanslepende verzekeringsdossiers, ...

- ongenoegen wordt ook veroorzaakt ten gevolge van moeilijke toegankelijkheid van straten en woningen en dit omwille van onvoldoende aandacht voor het degelijk aanwerken van de opritten (steenslag), overvloedige modder, slijk en plasvorming (te weinig begaan met het invoeren van- en onderhouden van tijdelijke steenslag) en andere wanordelijke toestanden op de werven in uitvoering.

9.66 % van de ontvankelijke klachten vinden hun oorzaak in dit soort ongenoegen.

- aangelanden ervaren in 7.14 % 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, niet nakomen van individueel afgesproken punten ,....).

- gemelde wrevel omtrent vergoedingen / uitbetalingen waarop aangelanden menen aanspraak te mogen maken (afgewezen schadeclaims door de experts in verzekeringsdossiers, te lang uitblijven van de betaling van schaderegelingen in het kader van grondinnemingen,...) vertegenwoordigt zo'n 5.88 % van de ontvankelijke klachten.

- 5.04 % van de ontvankelijke klachten vindt zijn oorsprong in problemen met de huisaansluiting (verstopping / obstructie, ingesloten lucht, terugstuwing van water in het eigen afvoersysteem, ...).

- 3.78 % van de ontvankelijke klachten handelen over situaties die de aangelanden als onveilig ervaren. Dit behelst onder andere te snel rijdend verkeer (werfverkeer, slibtransporteurs,...), ontoereikende

signalisatie, als onveilig bestempelde omleidingen en andere werfsituaties, uit het kader gelichte deksels van inspectieputten na hevige regenweer, deksels met technische gebreken,

Vlaams Energieagentschap.

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 zich echter ook in 2011 door (23 in 2011 t.o.v. 40 in 2010 en 58 in 2009). Het jaar 2012 zag echter weer een toename van het aantal klachten naar 31 (+34% t.o.v. 2011).

Deze toename kan voornamelijk worden geweten aan een stijging van het aantal onontvankelijke klachten. Daar waar het aantal onontvankelijke klachten in 2011 21% bedroeg, is dit in 2012 gestegen tot 39% van het totale klachtenbeeld. Er werden een aantal klachten (9,6% van het totaal) ingediend die conform artikel 9, 3° van het 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 afschaffing van de federale belastingvermindering voor energiebesparende investeringen leidde eveneens tot een toename van de onontvankelijke klachten. Aangezien dit type klachten betrekking heeft op federaal beleid, vallen ze echter onder de rubriek "geen Vlaamse overheid".

De grootste inhoudelijke klachtenblokken voor het jaar 2012 betroffen klachten aangaande de toepassing en handhaving van de energieprestatie regelgeving (EPB) (42%), de REG-premies (zowel de Vlaamse dakisolatiepremie als de premies van de netbeheerders) (29%) en de toepassing en de handhaving van de energieprestatiecertificatenregelgeving EPC (13%).

Vlaamse Milieumaatschappij

Het klachtenbeeld beperkt zich (er waren wel maar 10 klachten) tot de inning van de heffing m.b.t. de eigen waterwinners, gaande van het niet meedelen door de heffingsplichtige van het buiten gebruik stellen van de eigen waterwinning (meeste dossiers) tot verwarring met de factuur op de saneringsvergoeding van de drinkwatermaatschappij.

Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij

In de loop van 2012 registreerde de klachtenmanager 31 klachten. 13 van deze klachten werden onontvankelijk verklaard. Slechts 3 van deze klachten werden gegrond en 1 deels gegrond verklaard. Deze klachten kunnen ondergebracht worden onder de ombudsnormen: goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid (2), redelijke behandelingstermijn (1) en actieve dienstverlening (1).

Het grootste deel van de klachten is toe te schrijven aan de afdeling bodembeheer. De afdeling bodembeheer kende in 2012 een stijging van het aantal klachten (16 tegenover 7 in 2011), niet onlogisch gezien in 2012 de informatica-toepassing (MISTRAL) in gebruik werd genomen, maar ook zeer beperkt in verhouding tot het groot aantal gebruikers van de toepassing. Uiteindelijk gaf de nieuwe toepassing slechts onrechtstreeks aanleiding tot 1 gegronde klacht. De overige bodem-klachten hebben voornamelijk betrekking op het verloop van een bodemsanering, grondverzet, (anonieme) melding van een schadegeval/mogelijke bodemverontreiniging. De OVAM bleef ook in 2012 regelmatig meldingen ontvangen van burgers die hun ongerustheid uiten over vermeende verontreinigingen of het niet naleven van de milieureglementering in hun buurt.

In het kader van de materie afval hebben de klachten voornamelijk betrekking op burenhinder en (kleine) partijen achtergelaten afvalstoffen. Het aantal klachten daalt wel lichtjes (6 tegenover 8 in 2011 en 10 in 2010). In een beperkt aantal gevallen kan de OVAM een controledossier aanleggen binnen haar toezichtsmogelijkheden; in de meeste gevallen wordt afgestemd met de afdeling milieu-inspectie. In situaties waar geen tussenkomst van de OVAM kan geboden worden, bezorgde de OVAM eerstelijns info aan de betrokkene over de bevoegde instanties voor een gerichte controle van de gemelde feiten.

Ten opzichte van 2011 stagneert het aantal klachten (31 tegenover 32 in 2011). Ook het aantal onontvankelijke klachten blijft op hetzelfde niveau (13 tegenover 16 in 2011). De onontvankelijke klachten betreffen vooral anonieme klachten (7) of hebben betrekking op aangelegenheden waarvoor een burger zich dient te wenden tot een andere overheid (doorgaans een lokaal bestuur of de afdeling milieu-inspectie).

In tegenstelling tot vorige jaren, merken we dat meer klachten per brief werden ingediend. Dit hangt samen met een stijging van het aantal anonieme klachten (7 tegenover 5 in 2011 en 3 in 2010). Het gebruik van het meldpunt voor vragen ter informatie (info@ovam.be) en het rechtstreeks mailadres (klachten@ovam.be) was ongeveer in evenwicht.

De klachtenmanager stelt net zoals de voorbije jaren 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 14,5 dagen daar waar het klachtendecreet een termijn van uiterlijk 45 dagen voorziet. Dit ligt in de dezelfde grootorde als 2011 (13 dagen). Daarnaast wordt de klachtenmanager proactief geconsulteerd door de OVAM-medewerkers om te vermijden dat een bepaalde situatie omslaat in een klacht.

Verder blijft 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. Jaarlijks legt de klachtenmanager het klachtenrapport voor aan de directie van de OVAM en indien aangewezen, worden aanbevelingen geformuleerd. Ook wanneer de klachtenmanager signalen opvangt wat een onmiddellijke aanpak vereist signaleert ze dit aan de interne diensten en betreffende directieleden.

Als conclusie kan de klachtenmanager dan ook stellen dat het klachtenmanagement goed is ingebed binnen de organisatie. In 2012 werd dit ook breder gekaderd binnen het kwaliteitsbeleid dat de organisatie voert.

Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt

Het totaal aantal klachten is gestegen, van 79 in 2011 naar 94 in 2012. In 2011 waren er 11 onontvankelijke klachten. In 2012 zijn er 25 onontvankelijke klachten: 24 klachten over beleid/wetgeving en één anonieme klacht.

De cijfers die moeten vergeleken worden zijn dus 68 ontvankelijke klachten in 2011 en 69 ontvankelijke klachten in 2012, een stabiel cijfer dus.

Zonnepaneleneigenaars kennen ons steeds beter en maken hiervan gebruik door vlugger in de pen te kruipen. Het moet gezegd dat als een zonnepaneleneigenaar klaagt, hij dikwijls wel een vlug antwoord ontvangt, wat via de "normale" wegen (online contactformulier en gratis nummer 1700) niet altijd het geval was in 2012 door een helaas opnieuw oplopende achterstand. Het beheer van meer dan 200.000 dossiers is met onze beperkte capaciteit niet altijd evident.

In 2012 kunnen de klachten grosso modo onder volgende categorieën worden ingedeeld:

- Het duurt te lang voor de zonnepaneleneigenaar een antwoord krijgt of de behandeling van de aanvraag duurt te lang.
- De zonnepaneleneigenaar gaat niet akkoord met onze schatting nadat z'n meter kapot is gegaan. In 2012 hebben wij de schattingsprocedure aangepast in het voordeel van de klagers. Wij houden rekening met de meterstand op de omvormer waardoor de schatting hoger uitkomt dan in de vroegere procedure (op basis van ingegeven historische meterstanden, met het aantal zonnepanelen per seizoen).

In 2012 was er opnieuw een achterstand in de behandeling van aanvragen en opvolgen van telefonische en schriftelijke vragen en dit ondanks automatiseringsoefeningen in het verleden.

Hoewel we proberen veel duidelijker te communiceren (zowel bij veranderingen als in het algemeen), leiden sommige maatregelen toch tot ongenoegen. We merken op dat veel zonnepaneleneigenaars zich ook niet voldoende informeren, noch via onze website noch via de installateur.

Net zoals in 2011 werden ook in 2012 alle klachten geregistreerd in ons klachtenregister. Klachten die gaan over laattijdige uitbetaling door de netbeheerder (bv. dossier nog niet aangemeld of btw-plichtige die vergat factuur op te maken) of die gaan over beleidsbeslissingen worden geregistreerd en beantwoord, maar verklaren we onontvankelijk. Door de onontvankelijke klachten te beantwoorden helpen we de mensen met hun problemen en begeleiden we hen naar een eventuele oplossing.

In 2011 hebben we deze klachten niet onontvankelijk verklaard.

De Watergroep

Klantenzaken

Aanrekening aanmaningskosten

In 2012 werden in de categorie "klantenzaken" de meeste klachten genoteerd in de subcategorie debiteurenopvolging, nl. 246 klachten op een totaal van 512 ontvankelijke klachten.

Voorheen werd bij overschrijding van de vervaldatum van de facturen een herinneringsbrief verzonden aan de klanten. Er werden daarbij nog geen kosten aangerekend. Slechts vanaf de tweede herinneringsbrief werden aanmaningskosten in rekening gebracht.

Gelet op een immer toenemend aantal onbetaalde facturen, schakelde De Watergroep in 2012 over op een systeem waarbij reeds vanaf de eerste herinneringsbrief een kost van 7,5 EUR werd aangerekend. Het doel hiervan was uiteraard om de klanten aan te zetten tot een stipte betaling.

Deze werkwijze resulteerde echter in een toenemende ontevredenheid. Voornamelijk de klanten die steeds tijdig betalen maar omwille van niet-ontvangen van de factuur of wegens afwezigheid enz.... niet betaalden binnen de vervaltermijn en een herinnering met aanrekening van kosten ontvingen, voelden zich duidelijk onheus bejegend.

De klachtendienst heeft 242 klachten als ongegrond beoordeeld. De Watergroep heeft immers het recht om reeds bij een eerste herinneringsbrief kosten aan te rekenen. Het aangerekende bedrag is niet overdreven en marktconform.

In 4 gevallen waren de aanmaningskosten verkeerdelijk aangerekend aangezien de klant wel degelijk de factuur had vereffend voor de vervaldatum.

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 14 dossiers was dat het geval en werd de klacht derhalve als ongegrond gekwalificeerd.

1 dossier werd door de klachtendienst beoordeeld als zijnde gegrond. De LAC-procedure werd weliswaar correct gevolgd doch de afsluiting van de watertoevoer gebeurde per vergissing op een verkeerd adres. De waterlevering werd hier uiteraard meteen hervat.

Aanrekening afvoerbijdrage

Alhoewel de aanrekening van de afvoer- en zuiveringsbijdragen reeds geruime tijd in de integrale waterfactuur is 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 2 klachten in 2012 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 bijdrage.

Berekening gratis verbruik

Voor de berekening van het volume gratis water (15 m³ per jaar per gedomicilieerde op het leveringsadres) is de referentiedatum van 1 januari van belang. De gezinssamenstelling op die datum bepaalt het gratis verbruiksvolume. 5 klachten hierover werden als ongegrond gekwalificeerd.

In 2 gevallen oordeelde de klachtendienst dat het gratis verbruiksvolume diende te worden herberekend. Het betrof hier abonnees die waren verhuisd naar een nieuwbouw waarvoor er reeds voordien een leveringscontract was afgesloten (met de vermelding nul gedomicilieerden). De abonnees dienden uiteraard zowel voor het oude als na hun verhuizing - het nieuwe adres het correcte volume gratis water te krijgen.

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 11 van de 18 klachten oordeelde de klachtendienst dat een redelijke terugbetalingstermijn inderdaad overschreden was.

Onjuiste facturatie

In deze klachtcategorie werden 53 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 standpijpvordering, aanrekening bevroren watermeter, sociale vrijstelling,

In 13 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 ongekeerde meterstanden, het niet correct toepassen de huurvoorwaarden bij standpijpen, het onterecht aanrekenen van bijkomende kosten,

Onverwerkte verhuismelding

Klanten die facturatie blijven ontvangen voor het verbruik op een vorig adres, menen vaak dat de oorzaak hiervan bij De Watergroep te vinden is. M.a.w. zij menen dat De Watergroep 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 Watergroep 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 de klantendienst of kon het dossier worden opgelost na een bemiddeling door de klachtendienst tussen de vertrekkende en de nieuwe klant. Deze dossiers werden als gegrond gekwalificeerd.

Tussentijdse facturatie

De Watergroep factureert drie maal per jaar een tussentijdse aanrekening en eenmaal per jaar een afrekeningsfactuur.

Jaarlijks ontvangt de centrale klachtendienst nog klachten van klanten die vragen om slechts één factuur per jaar te ontvangen. Dit gaat echter in tegen de beleidsbeslissing dewelke werd genomen bij de invoering van de integrale waterfactuur. Deze handelswijze laat gespreide betalingen toe, hetgeen voor zeer veel klanten een welkome betaalwijze is nu het globaal factuurbedrag van de waterfacturen is gestegen door de aanrekening van de bijdragen voor waterafvoer en –zuivering.

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.

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 64 klanten een klacht in. Hiervan werden 55 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.

2 klachten werden gegrond verklaard omdat het ging om ondergronds lekverlies dat in eerste instantie niet als dusdanig was erkend.

In 7 dossiers heeft De watergroep, om billijkheidsredenen en rekening houdend met zeer specifieke omstandigheden van het dossier, een minnelijke regeling met de klant uitgewerkt.

Communicatie

Correct communiceren met de klant is van cruciaal belang.

Inhoudelijk juiste, duidelijke en voor iedereen begrijpelijke informatie verstrekken op een klantvriendelijke doch doeltreffende wijze is noodzakelijk.

Er dienen op dat vlak blijvende inspanningen te worden geleverd.

Technische Zaken

Laattijdige water- of rioolaansluiting

De uitvoering van een nieuwe aftakking of aansluiting werd door 14 klanten ervaren als een te langdurig proces. In 6 gevallen werd een redelijke termijn inderdaad overschreden. 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 (actieve) communicatie.

Slecht uitgevoerd werk, laattijdig en slecht stoepherstel

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 evenals een verbetering van de communicatie tussen de technische diensten van De Watergroep en de uitvoerende aannemingsbedrijven.

Te lage druk

De klachtendienst kwalificeerde 10 klachten over een te lage druk als gegrond.

Deze klachten konden meestal opgelost worden door de vernieuwing van de aftakking, indienststelling van bijkomende leidingen, lekdetectie en –herstel op de distributieleidingen,

Vlaamse Landmaatschappij

Bij de VLM wordt de klachtenbehandeling ter harte genomen door het volgende klachtenteam :

- Hilde Janssens : klachtencoördinator en klachtenbehandelaar voor algemene klachten.
- Els Mondelaers en Gilles Fourneau : 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 Clirieck 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 regio's en de centrale directie.

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.

Algemeen klachtenbeeld VLM 2012

In het totaal werden 73 klachten geregistreerd in de periode van 1 januari 2012 tot 31 december 2012. Dit zijn 41 klachten minder dan vorig jaar (114 in totaal in 2011).

Via de gebruikers werden 5 klachten ingebracht in het klachtensysteem die daarna een andere kwalificatie kregen door de klachtenbehandelaars (zoals bv. vraag om info). Deze dossiers kunnen niet uit het systeem verwijderd worden en worden in het systeem opgeslagen als "geannuleerde klachten"¹.

Van de 68 klachten zijn 47 klachten ontvankelijk (95 in 2011) en 21 klachten onontvankelijk (17 in 2011). Bij de 21 onontvankelijke klachten zijn de redenen : "beleid en regelgeving" (15), "VLM niet bevoegd" (5), "nog niet alle beroepsprocedures angewend" (1), "geen belang" (1), "jurisdictioneel beroep aanhangig" (1), meer dan een jaar voor indiening (1). In 2011 met 17 onontvankelijke klachten waren de uitschieters "VLM niet bevoegd" (5), "beleid en regelgeving" (4) en "nog niet alle beroepsprocedures angewend" (3).

De termijn "minder dan 45 dagen" voor het behandelen van dossiers, is licht gedaald naar 43 dagen t.o.v. 50 dagen vorig jaar. De termijn "meer dan 45 dagen" voor het behandelen van klachten, is in vergelijking met 2011 gedaald van 62 dagen naar 25 dagen. Het gemiddelde is gedaald naar 46 dagen i.p.v. 48 dagen vorig jaar.

De verdeling van de ontvankelijke klachten volgens gegrondheid (gegrond/deels gegrond/ongegrond) toont veel meer ongegronde klachten dan gegronde : 12 gegronde klachten, 2 deels gegronde klachten en 33 ongegronde klachten (totaal 47). In 2011 waren er ongeveer evenveel gegronde als ongegronde klachten : 48 (deels) gegronde klachten t.o.v. 47 ongegronde klachten (totaal 95).

De graad van oplossing bij de gegronde en de deels gegronde klachten (totaal 14) is als volgt : 6 bleven onopgelost, 5 klachten werden opgelost en 3 klachten werden deels opgelost. In 2011 bleven 23 klachten onopgelost, 2 klachten werden deels opgelost en 23 klachten werden 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 (6), gevolgd door "deugdelijke correspondentie" (4), "redelijke behandeltermijn" (2), "overeenstemming met het recht (2), "actieve dienstverlening" (2), de volgende normen werden slechts 1 maal geschonden "rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen" (1), "doeltreffende algemene informatieverstrekking" (1), "correcte bejegening (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 (2011 - 2006) de meest gebruikte drager, nl. 25 keer (62 keer in 2011). Als tweede drager volgt de e-mail via het klachtenadres (21 keer t.o.v. 11 keer in 2011), gevolgd door de rechtstreekse e-mail (12 keer t.o.v. 9 keer in 2011) en de brief (12 keer in vergelijking met 28 keer in 2011). Het indienen van een klacht tijdens een bezoek aan de VLM gebeurde 2 keer, de fax werd slechts 1 keer gebruikt om een klacht in te dienen.

Opvallend is, wat het kanaal betreft, dat het grootste deel van de klachten, nl. 60 van de 73 (t.o.v. 104 van de 116 in 2011) 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. Vijf klachten werden op een andere manier geregistreerd, 4 klachten werden doorgestuurd door de Vlaamse ombudsdienst (zelfde getal als vorig jaar), 2 klachten werden doorgestuurd door het Kabinet en 2 klachten werd ingediend door het georganiseerd middenveld.

Voor wat de verdeling van de klachten betreft over de inhoudelijke categorieën, stelt men vast dat dit jaar vrijwel alle taken waarmee de VLM belast is, in de verdeling voorkomen. De klachten in verband met de beheersovereenkomsten worden ingedeeld onder de inhoudelijke categorie Platteland. Onder de categorie Projectrealisatie worden de klachten gegroepeerd inzake ruilverkaveling, natuurinrichting, grondenbank, landinrichting en een restcategorie "overige klachten".

Het grootste deel van de ontvankelijke klachten (totaal 47) handelt over de taken van de Mestbank (25 t.o.v. 73 vorig jaar) gevolgd door de klachten m.b.t. projectrealisatie (16 t.o.v. 7 vorig jaar). Daarna komen

¹ Geannuleerde klachten worden niet meegerekend

de klachten i.v.m. Platteland waaronder de klachten inzake beheersovereenkomsten (5 t.o.v. 12 vorig jaar). In de categorie "Algemene klachten" had 1 klacht betrekking op de Algemene Diensten en twee klachten behoren tot de categorie "overige klachten".

Klachtenbeeld Mestbank 2012

In totaal werden er 37 klachten genoteerd met betrekking tot de Mestbank (waarvan 2 ook betrekking hadden op een andere afdeling). Twaalf van de 37 klachten waren onontvankelijk. Van de ontvankelijke klachten (25) werden er 9 als gegrond, 2 als deels gegrond en 14 als ongegrond gekwalificeerd door de klachtenbehandelaars.

Wat de onontvankelijke klachten betreft, werden er 7 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 ze betrekking hadden op een materie waarvoor de VLM niet bevoegd is (2), omdat de klager geen belang had bij de klacht (1), omdat er een juridische beroep aanhangig was (1) of omdat de klager nog niet alle administratieve beroepsprocedures had aangewend (1).

Van de 25 ontvankelijke klachten hadden dit jaar slechts 6 klachten betrekking op de nitraatresidustaalnames uitgevoerd door erkende laboratoria in opdracht van de Mestbank. Vergeleken met vorig jaar, waar er maar liefst 60 klachten van de 87 betrekking hadden op de nitraatresidustaalnames, is dit een enorme daling. Een deel van deze daling is ons inziens te verklaren door het feit dat de nitraatresiducampagne in 2012 een vlot verloop heeft gekend. De sterke daling van het aantal klachten kan hierdoor echter niet volledig verklaard worden. De afgelopen jaren werd er door het klachtenteam nauw samengewerkt met de Mestbank rond de problematiek van de nitraatresidustaalnames. In het verleden heeft dit bijvoorbeeld mede gezorgd tot het veralgemeend gebruik van loggers (positiebepaling met gps) bij het uitvoeren van nitraatresidustaalnames.

Aangezien de Mestbank voor het uitvoeren van de nitraatresidustaalnames een beroep doet op erkende laboratoria, was er voorheen geen specifieke structuur voorzien voor het behandelen van dergelijke vragen. Als gevolg hiervan hadden de landbouwers die met vragen zaten rond nitraatresidu, soms het gevoel dat ze onvoldoende werden gehoord. Hierdoor evolueerden verschillende van deze vragen tot klachten. Sinds dit jaar werd er door de Mestbank een speciale opvolging gecreëerd voor vragen en opmerkingen rond nitraatresidu's. Dit betekent dat de landbouwers snel geholpen werden door medewerkers die vertrouwd zijn met de materie van de nitraatresidustaalnames. Een groot deel van de vragen van de betrokkenen werden dan ook door de dossierbehandelaars afgehandeld en evolueerden niet tot klachten.

De vlotte campagne in 2012 samen met het voorzien van een speciale opvolging voor nitraatresidudossiers, verklaren ons inziens de sterke daling van het aantal nitraatresiduklachten in 2012.

In 2012 waren er ook 5 klachten die betrekking hadden op één van de door de Mestbank ter beschikking gestelde internetapplicaties. Sinds enkele jaren wordt door de Mestbank voor meer en meer processen een beroep gedaan op een dergelijke applicatie. Zo moeten mesttransporten via het Mest Transport Internet Loket gemeld worden en kunnen landbouwers hun aangifte of hun derogatieaanvraag digitaal indienen. Vanuit de Mestbank wordt het gebruik van deze internetapplicaties sterk gestimuleerd. Het doorgeven van informatie via een internetapplicatie zorgt er niet alleen voor dat deze informatie sneller verwerkt wordt, maar laat bijvoorbeeld ook toe dat er extra informatie meegegeven kan worden of dat de betrokkene attent gemaakt wordt op anomalieën in de informatie die hij doorgeeft. Niet alleen de Mestbank zelf, maar ook de betrokkenen, beseffen de voordelen van deze internetloketten. Dit heeft tot gevolg dat, waar in het verleden het gebruik van deze loketten beperkt bleef tot een kleine minderheid die sterk informaticatechnisch onderlegd was, de loketten nu ook gebruikt worden door mensen met een beperkte computerkennis die sneller computerproblemen ondervinden.

Als gevolg hiervan zijn er ook meer meldingen van problemen met de betreffende applicatie geweest. In 2012 waren er 5 dergelijke klachten. Na onderzoek bleken 4 van deze klachten ongegrond. In geen enkel van deze vier gevallen waren er problemen met de betreffende applicatie. De medewerkers van de

Mestbank hebben echter, waar mogelijk, de betrokkene niettemin geholpen om op een vlotte manier met de applicatie te kunnen omgaan. De vijfde klacht werd deels gegrond verklaard. In de betreffende applicatie was nog geen leesbevestiging geprogrammeerd, waardoor de betrokkene niet kon nagaan of de door hem verstuurd informatie wel degelijk door de Mestbank werd ontvangen. Door de klachtenbehandelaar werd gevraagd om dit in de toekomst te voorzien.

Vervolgens werden in 2012 ook een vijftal klachten genoteerd met betrekking tot terreincontroles uitgevoerd door de Mestbank. De meeste van deze klachten (3) werden ongegrond verklaard. De vierde, gegronde klacht, had betrekking op een melding door een omwonende van een mogelijk probleem met een mestkelder. Doordat niet duidelijk was wie hiervoor exact bevoegd was, zijnde de gemeentelijke milieuambtenaar of de Vlaamse Landmaatschappij, nam het eigenlijk onderzoek naar deze melding van een mogelijke overtreding te veel tijd in beslag. Deze klacht werd dan ook gegrond verklaard wegens schending van de ombudsnormen actieve dienstverlening en efficiënte coördinatie.

Van de drie ongegronde klachten waren er twee klachten die betrekking hadden op dezelfde controle. Tijdens deze controle werden een aantal overtredingen vastgesteld. De betrokken klagers trachtten de vaststellingen die tijdens deze controle gedaan werden, in diskrediet te brengen door te wijzen op een aantal vermeende fouten begaan door de toezichthouders van de Mestbank. Na onderzoek bleek dat er geen fouten konden vastgesteld worden bij de uitvoering van de betreffende controle en dienden beide klachten dus als ongegrond afgehandeld te worden.

De overige ontvankelijke klachten waren zeer divers en moeilijk in grote categorieën in te delen.

In 2012 werden door de klachtenbehandelaars van de Mestbank twee voorstellen tot verbetering aan de Mestbank overgemaakt, beide met betrekking tot nitraatresidu. Een eerste voorstel was het gevolg van twee klachten, die weliswaar ontvangen werden in 2012, doch betrekking hadden op de nitraatresiducampagne van 2011. Beide klachten hadden betrekking op staalnames die, door omstandigheden, niet uitgevoerd konden worden volgens de normale procedure. De informatieverstrekking naar de burger hieromtrent door het betrokken laboratorium was echter beperkt tot onbestaande. Vanuit het klachtenteam werd dan ook voorgesteld dat er door de laboratoria een adequate administratieve opvolging diende te gebeuren voor staalnames die niet volgens de standaardprocedure genomen waren. In navolging van deze aanbeveling, die gedaan werd in het voorjaar van 2012, heeft de Mestbank reeds in 2012 de nodige stappen hieromtrent genomen. In de eerste plaats worden alle vaststellingen van problemen rond de nitraatresiducampagne steeds doorgegeven aan de betrokken erkende laboratoria, met het verzoek hieraan in de toekomst extra aandacht te besteden. Ook dit voorstel tot verbetering werd expliciet aan de laboratoria overgemaakt.

Een groot deel van de nitraatresidustaalnames gebeurt in opdracht van de Mestbank, via een overheidsopdracht. In het bestek bij deze overheidsopdracht, heeft de Mestbank hieromtrent bepaald dat de resultaten van een staalname binnen de veertien dagen aan de betrokkenen moeten overgemaakt worden en dat op het analyseverslag ondermeer gedetailleerd moet weergegeven worden wanneer en door wie het staal genomen werd. Ook op deze manier werd aan deze problematiek extra aandacht besteed. Tenslotte worden de erkende laboratoria ook regelmatig aan een audit onderworpen. Bij het uitvoeren van deze audits wordt er ook nagegaan of het betrokken laboratorium een adequaat opvolgingssysteem heeft. Bij de nitraatresiducampagne in 2012 werden er op dit punt dan ook geen klachten meer genoteerd.

Het tweede voorstel tot verbetering heeft eveneens betrekking op de nitraatresiducampagne. Tijdens de staalnamecampagne werd bij een bepaalde staalnemer een controle uitgevoerd, waarbij een aantal fouten vastgesteld werden. Volgens de instructie m.b.t. de controle moet op dat moment het genomen staal onmiddellijk vernietigd worden. Dit gebeurde dan ook in dit geval. Hoewel de toezichthouders van de Mestbank correct handelden overeenkomstig de instructie, voelde de betrokken staalnemer zich echter incorrect bejegend. Samen met de medewerkers van de Mestbank werd door de klachtenbehandelaar vastgesteld dat, om te vermijden dat het foutief staal toch geanalyseerd zou worden, het niet nodig is dat het staal onmiddellijk en voor de ogen van de betrokken staalnemer vernietigd wordt. Eenzelfde resultaat kan immers bekomen worden door het incorrect genomen staal mee te nemen. Om deze reden werd voorgesteld dat de instructie in deze zin aangepast zou worden. Reeds tijdens de nitraatresiducampagne van 2012 heeft de Mestbank gevolg gegeven aan dit voorstel tot verbetering en is de instructie in die zin aangepast.

Klachtenbeeld Projectrealisatie 2012

In totaal werden 20 klachten geregistreerd met betrekking tot Projectrealisatie, waarvan er 4 onontvankelijk en 16 ontvankelijk werden verklaard. Van de ontvankelijke klachten waren 14 klachten ongegrond en 2 klachten gegrond. Wat de oplossingsgraad betreft, één gegronde klacht werd gedeeltelijk opgelost en de andere kon niet worden opgelost.

In de categorie “*Projectrealisatie – grondzaken*” werd 1 klacht geregistreerd. Deze klacht was ontvankelijk maar ongegrond.

Voor wat betreft de categorie “*Projectrealisatie – landinrichting*” werden 8 klachten ingediend. Drie klachten waren onontvankelijk. Twee onontvankelijke klachten hadden betrekking op beleid en regelgeving. De andere onontvankelijke klacht had betrekking op feiten van meer dan een jaar geleden waarvoor de VLM bovendien niet bevoegd was. De overige 5 klachten waren ontvankelijk maar ongegrond.

Voor wat betreft de klachten met betrekking tot “*Projectrealisatie-ruilverkaveling*” werden 11 klachten ingediend. Eén klacht die betrekking had op beleid en regelgeving werd onontvankelijk verklaard. Van de 10 ontvankelijke klachten werden er 2 gegrond verklaard.

De ene gegronde klacht ruilverkaveling betrof een geval waarin een belanghebbende de gebrekkige ontsluiting van zijn perceel betreurde. De herverkaveling was in de stand van de ruilverkavelingsprocedure evenwel definitief geworden zodat er geen wijzigingen meer konden worden aangebracht. Er werd wel bemiddeld tussen deze belanghebbende en de eigenaar van het naburige erf maar er kon geen vergelijk worden gevonden over de ontsluiting van het perceel. De volgende ombudsnormen werden geschonden: enerzijds goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid en anderzijds overeenstemming met het recht.

Bij de andere gegronde klacht ruilverkaveling werd door de klager een bezwaarschrift ingediend tegen een voorbereidend ontwerp van herverkavelingsplan tijdens de officiële neerlegging ervan. Bij deze neerlegging was het onvoldoende duidelijk voor betrokkene wat de bedoeling was van deze neerlegging en de situering ervan in de verdere procedure van de ruilverkaveling en de daarbij horende rechten en plichten voor betrokkene. Betrokkene meende dat dit een officiële neerlegging van het herverkavelingsplan was waartegen een bezwaarschrift kon ingediend worden. De volgende ombudsnormen werden geschonden: enerzijds doeltreffende algemene informatieverstrekking en anderzijds rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen.

Naar aanleiding van deze laatste klacht werd een standaardbrief verstuurd naar alle betrokkenen met meer informatie over de achterliggende bedoeling van deze neerlegging en de situering ervan in het verdere verloop van de ruilverkavelingsprocedure.

Platteland - Beheersovereenkomsten

In totaal werden 8 klachten genoteerd over het thema Platteland. Alle klachten die in dit thema werden ingediend, hadden betrekking op beheersovereenkomsten.

Drie klachten waren onontvankelijk omdat ze betrekking hadden op het beleid en de regelgeving. De 5 overige klachten waren ontvankelijk maar ongegrond.

Algemene klachten 2012- Algemene Diensten

Eén klacht had betrekking op het tijdelijk niet kunnen downloaden van een programma van de website. De klacht was gegrond en het probleem werd de dag zelf opgelost.

Overige klachten

Voor het overige waren er nog 2 klachten die niet vallen onder hoger vermelde inhoudelijke thema's. Deze klachten waren onontvankelijk.

B. Concrete realisaties en voorstellen

Departement LNE

De genomen maatregelen waren ad hoc, op maat van de specifieke klacht waarop ze betrekking hadden.

De voornaamste waren:

- de betrokkene informeren met als doel meer duiding te brengen bij een informatiecampagne.
- betrokkene meer duiding geven betreffende de interne procedures die gevolgd worden binnen een afdeling en duiding betreffende de concrete stappen die de afdeling heeft ondernomen in het concrete dossier.
- meldingsformulier werd naar aanleiding van gemelde onduidelijkheden, door de bevoegde afdeling aangepast met een bijkomende uitleg in het desbetreffende veld.

Agentschap voor Natuur en Bos

De genomen maatregelen waren ad hoc, op maat 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, enz.
- In één provincie werd na een klacht maatregelen genomen om vragen naar informatie door externen sneller op te volgen.
- Het herbekijken een dossier (bv. machtiging) wanneer iets over het hoofd gezien werd.
- Een ingreep op terrein (zoals afzagen van hinderende takken).
- Het aanbieden van excuses in het geval van onheuse bejegening (bij toezicht en handhaving). Natuurinspecteurs worden getraind in het omgaan met conflictsituaties om, ondanks de aard van hun werk, de (perceptie van) gevallen van onheuse bejegening, zoveel als mogelijk te vermijden. Zo werd in 2012 een opleiding "Doeltreffende mondelinge communicatie voor natuurinspecteurs" georganiseerd. Door middel van reële cases, rollenspelen en een syllabus werd geleerd hoe dreigende conflicten het best worden aangepakt, hoe de natuurinspecteur een professionele communicatiestijl kan hanteren en hoe mede door een goede voorbereiding de "juiste" toon wordt gezet tijdens een controle.

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 informatieverspreiding (geactualiseerde website-informatie, informatiebrieven naar aangelanden, informatievergaderingen,..) als voor de klachtenbehandeling de gestelde doelstellingen besproken en vergeleken met de concrete realisaties aan de hand van de 'Balanced Scorecard' management tool.

Als rechtstreeks vervolg hierop worden, ieder kwartaal, alle ontvangen klachten overlopen en besproken met de verantwoordelijken van de operationele directies.

De besluiten die hieruit worden onthouden, worden via de formele communicatiekanalen (groepsleidersvergaderingen, bekkensconferenties,..) teruggekoppeld naar de betrokken medewerkers.

Zo werden onder andere volgende punten (niet limitatief) hierbij naar voor gebracht :

- algemene aandacht voor de meest voorkomende klachten van het kwartaal (cfr klachtenbeeld),
- opnieuw benadrukken van het belang van de concrete toepassing van de voorgeschreven minder-hinder steenslag (juiste verhouding van de korrelgroottes) om te voorkomen dat de werven bij regenweer te snel een modderpoel worden,
- verzoek om de resultaten van de verzekeringsexpertises duidelijk te motiveren en dit in het kader van de

openheid naar de burger toe (makkelijker aanvaarden van afgewezen claims),

-zowel de informatie die wordt meegedeeld tijdens de info vergaderingen als de teksten van de brochures die aan de aangelanden worden gegeven naar aanleiding van werken die (zullen) worden uitgevoerd worden best nogmaals grondig bekeken en in overeenstemming gebracht met de realiteit (vb. periode van niet bereikbaarheid / bruikbaarheid van garages en opritten, tijdstip van concrete werfinformatie,...),

-aandacht voor de inpassing in de omgeving van de LS elektriciteitskasten van pompstations (kleur, omkasting, in de hoogte of in de breedte uitvoeren,...),

-het belang van de "rondgang einde van de werken" en het bijhorend verslag op te stellen door het studiebureau. Deze rondgang is belangrijk om tijdig afwerkingsmankementen vast te stellen en de aannemer toe te laten deze in orde te brengen voordat het project voorlopig wordt opgeleverd,

-om de burger zijn recht op een degelijke nachtrust te geven dient de aannemer zich bij de gemeente te informeren over de reglementering omtrent de toegelaten werktijden en deze niet in te vullen naar eigen goeddunken,

-bij het opstellen van de blowers (apparaten die zuurstof inbrengen voor het biologisch zuiveringsproces) op de zuiveringsstations moet men rekening houden met de mogelijke geluidshinder die deze toestellen kunnen veroorzaken en voorafgaand de impact van deze onderdelen in de ontwerpstudies opnemen,

-richtlijnen geven aan de studiebureaus in het kader van de wetgeving op de privacy om de aanbestedingsdossiers dermate aan te passen dat private gegevens (zoals terreinbeschrijvingen van privaat eigendom, gegevens in het kader van private afkoppelingen, ...) niet meer door iedereen via het e-tendering systeem kunnen worden benaderd,

In oktober 2012 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.

Oog hebben voor omgeving en publiek zal voor iedere aannemer nog aan belang winnen gezien Aquafin de intentie heeft om in de toekomst de selectie- en de gunningscriteria te bepalen op basis van evaluatie en kwaliteit in verschillende domeinen (veiligheid, omgeving en publiek, klanten, milieu, ...).

Voor de tweede maal werd ook een 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.

Werken van openbaar nut, zoals riolerings- en wegeniswerken zijn, kunnen niet worden uitgevoerd zonder hinder voor de burger / aangelande. Toch heeft Aquafin ook in 2012 weer initiatieven opgezet om in het kader van de Minder Hinder aanpak het leed / de wrevel van de burger / aangelande naar de toekomst toe te milderen.

Aquafin werkt mee aan GIPOD (generiek informatieplatform openbaar domein), een project dat de geplande werken van de nutsmaatschappijen centraliseert met als doel de verschillende werken beter op mekaar af te stemmen. De basis voor dit platform werd in 2012 gelegd.

In 2013 zal dit project verder worden uitgewerkt en zal Aquafin als initiatiefnemer en partner in GIPOD haar verantwoordelijk opnemen om de werken op mekaar af te stemmen. Informatie over geplande en / of werken in uitvoering zullen worden overgemaakt en andere nutsmaatschappijen zullen worden uitgenodigd om ons hierin te volgen.

Om de kwaliteit van de informatie op de website te verbeteren heeft de afdeling Minder Hinder een concrete kwaliteitscontrole uitgevoerd op de bestaande teksten die op de site werden geplaatst en gepeild naar de individuele begeleiding van de administratieve medewerkers en projectmanagers met als doel een effectieve verbetering van de informatiekwaliteit te bereiken.

Ook in 2012 heeft de afdeling Minder Hinder een beslissingstabel opgesteld met als doel een aangepast

communicatieplan uit te rollen naargelang de aard van het project (werken in onbebouwd gebied, landbouwgebied, bebouwd gebied met minder of meer dan 20 woningen, dorpskern,...).

De Minder Hinder procedure voor projectmanagers werd ook geactualiseerd met hierbij specifieke aandacht voor de nodige Minder Hinder maatregelen vanaf de haalbaarheidsstudie (fase voorontwerp).

Om meer te weten te komen over Minder Hinder, het hoe en waarom communiceren over infrastructuur- en onderhoudswerken, wordt een opleidingspakket aangeboden dat zeker in 2013 verder zal worden aangehouden:

Minder Hinder: een last of een kans,

Minder Hinder: wegwijs voor projectmanagers en studieverantwoordelijken,

Minder Hinder: wegwijs voor administratief medewerkers projectbeheer,

Communicatie alertheid,

Klantvriendelijke communicatie (basis) en aggressiemanagement,

Communicatie- en spreektechnieken voor gevorderden,

In het kader van het reputatiemanagement van het bedrijf zullen in 2013 het contactcenter en de ombudsman verder worden geïntegreerd met het oog op een snelle en accurate behandeling van de vragen, meldingen, klachten van de burgers (contactcenter als eerste aanspreekpunt, de ombudsman als tweedelij en/of bij specifieke verzoeken).

Het vernieuwde protocol tussen Aquafin en de boerenorganisaties (Boerenbond en Algemeen Boerensyndicaat) werd afgetoetst en in lijn gebracht met deze afgesloten door Fluxys en Elia met deze zelfde organisaties. Dit protocol regelt de vergoedingen voor landbouwers die ten gevolge van de uitgevoerde werken schade hebben geleden (teeltschade, terreinschade, moeilijke uitbating omwille van aanwezigheid van inspectieputten in het terrein, ...). De gefinaliseerde tekst zal in 2013 formeel worden bekrachtigd.

Ook zullen in 2013 de bestaande aanvullingen van Aquafin op het standaardbestek 250, waar nodig, worden bijgewerkt en aangescherpt in het licht van de zorg voor de omwonenden.

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.

Vlaams Energieagentschap

Een aantal beleidsklachten hadden betrekking op de energiestatierelgeving, o.a. aangaande de reglementair vastgestelde berekeningsmethode. Deze klachten zullen worden meegenomen en geëvalueerd in de decretaal verplichtte tweejaarlijkse evaluatie van de energiestatierelgeving.

Vlaamse Milieumaatschappij

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).

De ombudsdienst meldde vroeger (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 m³, aan gemengde waterwinners 10 m³ per jaar. De aanrekening gebeurt vermoedelijk voor een lagere hoeveelheid dan het effectief verbruikte water. Het eventuele ongebreideld gebruik van grondwater door de eigenwaterwinners is een risico (er wordt immers toch maar 30 m³ aangerekend per gezinslid), 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), 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.

Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij

In 2012 registreerde de OVAM 3 gegronde klachten en 1 deels gegronde klacht.

Een klacht had betrekking op het laattijdig afleveren van een bodemattest. De oorzaak bleek gelinkt aan de MISTRAL-toepassing. Dit is echter via wekelijkse controles en aangepaste procedures verholpen.

De overige 3 (deels)gegronde klachten betreffen eerder kleine, praktische misverstanden, te wijten aan een iets te algemene communicatie tussen dossierhouder en klant (2) of ziekte van de dossierhouder (1). Elke klacht werd doorgesproken met de dossierhouder en gecorrigeerd.

Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt

Hieronder vindt u welke procedureverbeteringen we in 2012 hebben aangebracht:

De schattingsprocedure werd aangepast in het voordeel van de zonnepaneleneigenaars (zie hierboven).

We zorgen ervoor dat onze communicatie via de website en via het contactformulier zo duidelijk mogelijk is, maar we stellen vast – en dat is ongewijzigd ten opzichte van voorgaande jaren – dat veel mensen de informatie op onze website onvoldoende lezen. Zij stellen liever vragen per e-mail of schakelen onmiddellijk over naar een klacht. Heel wat antwoorden zijn nochtans te vinden op onze website. Om de mensen toch naar de juiste informatie op onze website te leiden werd in februari het contactformulier zonnepanelen aangepast, zodat men eerst enkele FAQ's te zien krijgt voordat men een vraag van categorie "Andere vraag" kan stellen:

Ik heb een andere vraag

Door de grote hoeveelheid vragen die de VREG dagelijks ontvangt, is het mogelijk dat u 2 maanden moet wachten op een antwoord.

U doet er dus goed aan na te kijken of u hieronder al een antwoord op uw vraag kan vinden:

Nieuwe zonnepalen aanmelden bij de VREG <ul style="list-style-type: none">• Wat is de status van mijn aanvraag? Wanneer wordt mijn dossier goedgekeurd?	Wijzigingen aan uw dossier <ul style="list-style-type: none">• Ik wil mijn (huis met daarop) zonnepanelen verkopen. Hoe regel ik dat?• Wat als ik verhuis en mijn zonnepanelen meeneem?• Hoe pas ik mijn rekeningnummer aan?
Uitbetaling <ul style="list-style-type: none">• Ik heb nog geen geld ontvangen?• Hoe moet ik een dossier bij de netbeheerder indienen?• Wanneer heb ik recht op een certificaat?• Het overschot bij mijn certificaten klopt niet	Zonnepalen en uw energiefactuur <ul style="list-style-type: none">• Kan ik gemakkelijk van energieleverancier veranderen als ik zonnepanelen heb?• Is een enkelvoudig tarief voordeliger als ik zonnepanelen heb?• Heb ik als zonnepaneleneigenaar recht op gratis kWh?

Vindt u het antwoord op uw vraag niet terug? Kijk dan zeker ook eens op www.vreg.be/zonnepanelen. Hebt u toch nog een andere vraag, klik dan op Volgende pagina.

Deze veelgestelde vragen zijn ook rechtstreeks via de website toegankelijk (dus niet enkel via het contactformulier).

De databank werd aangepast zodat men makkelijker zelf een nieuw paswoord kan aanvragen. Door ervoor te zorgen dat binnen 48u niet tweemaal een paswoord kan verzonden worden naar dezelfde zonnepaneleneigenaar werden de problemen met het inloggen in onze databank, die piekten in het voorjaar, opgelost.

Er werd ook een handleiding (filmpje) ter beschikking gesteld om de mensen te helpen bij het inloggen, of bij het doorgeven van een meterstand (zie <http://www.vreg.be/certificatendatabank-1> en <http://www.vreg.be/hoe-meterstand-doorgeven>).

Sinds april werd een online formulier ter beschikking gesteld om zonnepanelen groter dan 10 kW bij de VREG aan te melden. Hierdoor worden deze dossiers sneller verwerkt en worden fouten vermeden. Tenslotte werd in juni de menustructuur voor PV-eigenaars aanzienlijk vereenvoudigd naar:



Zonnepaneleneigenaars moeten dus geen uitklapmenu met 1 optie (Meting > Meting toevoegen) meer gebruiken om hun meterstand door te geven. Alles wat ze in de databank kunnen doen, staat nu rechtstreeks in de menubalk.

De Watergroep

In 2012 werd bijzondere aandacht geschonken aan:

- de vorming van de medewerkers die klantencontacten onderhouden, zodat deze personen op een klantgerichte wijze leren communiceren. Meer dan 700 medewerkers namen deel aan deze opleiding.

In 2013 zullen de inspanningen op het vlak van het verbeteren van de communicatie opgedreven worden:

- verbetering van de info op de website
- onderrichting van de aannemers inzake hun communicatie met de klanten van De Watergroep
- actieve informatieverschaffing aan de klant bij technische dossiers (aanvraag wateraftakking, rioolaansluiting, ...)
- intensief opleidingstraject voor de front- en backofficemedewerkers (vanaf najaar 2013) inzake toepassing van reglementen en regelgeving.

Vlaamse Landmaatschappij

De concrete realisaties naar aanleiding van de behandelde klachten en voorstellen tot verbetering van de kwaliteit van dienstverlening zijn opgenomen onder punt 3 van dit verslag.

De klachtencoördinator en de klachtenbehandelaars namen in het afgelopen jaar deel aan een aantal activiteiten rond klachtenbehandeling :

- Enkele medewerkers van het klachtenteam namen op 28 maart 2012 deel aan “de dag van de klacht” in het Vlaams Parlement waarbij het jaarverslag van de Vlaamse ombudsdienst werd voorgesteld en een presentatie werd gegeven door de Nederlandse nationale ombudsman, Alex Brenninkmeijer;
- De klachtencoördinator nam deel aan een vergadering van het netwerk klachtenmanagement voor klachtenmanagers en klachtencoördinatoren op 1 juni 2012 met als thema “Gluren bij de burens”. Er werden verschillende voorlichtingen gegeven over verschillende thema’s : ‘klantgerichtheid’ door het Directoraat-generaal Organisatie- en Personeelsontwikkeling, ‘klachtenbeheer’ door de FOD P&O en ‘klachten en meldingen’ door de gemeente Puurs;
- Een tweede netwerkvergadering had plaats op 20 november 2012 en had als thema : 'Hoe omgaan met klagers?' De klantendriehoek werd als model voorgesteld en besproken in interactieve sessies. Door Kind en Gezin werd een toelichting gegeven over hoe het agentschap omgaat met klachten.

C. Procedure van de klachtenbehandeling

(Enkel in te vullen door entiteiten die in 2012 wijzigingen hebben aangebracht in de procedure of als de entiteit pas in 2012 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,..).

Als bijlage bij het klachtenrapport werd gevoegd :

- a) het beknopt organogram van Aquafin (.pdf document)
- b) het stroomschema “onthalen van de omgeving” (registratie van contacten, dispatch naar operationele entiteit, voorstel tot oplossing, informeren van de burger, opvolgen van de engagementen, afmelding, ..) - (.pdf document)

Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt

In 2012 verklaarde de VREG de klachten over niet-uitbetaling, te late aanmelding van indienstname en

alle klachten tegen beleidsmaatregelen als onontvankelijk. In 2011 hebben we deze niet onontvankelijk verklaard.

Het totaal aantal klachten is gestegen van 79 in 2011 naar 94 in 2012.

Het aantal ontvankelijke klachten is stabiel gebleven: 68 in 2011 tegenover 69 in 2012.

Bijlage bij het verslag 2012 – Klachtenmanagement

Beleidsdomein Leefmilieu Natuur en Energie.

Cijfergegevens

	Aantal
<u>Totaal aantal klachten:</u>	
Aquafin	296
ANB	28
VEA	31
VMM	10
OVAM	31
VREG	94
DEPARTEMENT	8
De Watergroep	946
VLM	73

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	<u>0-45 dagen:</u>	
		Aquafin
	ANB	28
	VEA	31
	VMM	9
	OVAM	31
	VREG	93
	DEPARTEMENT	27
	De Watergroep	620
	VLM	43
	<u>meer dan 45 dagen:</u>	
	Aquafin	2
	ANB	0
	VEA	0
	VMM	1
	VREG	1

	De Watergroep	174
	VLM	25
	gemiddelde:	
	Aquafin	7,61
	ANB	6
	VEA	8
	VMM	26,50
	OVAM	14,5
	VREG	11
	De Watergroep	28
	VLM	46

Aantal onontvankelijke klachten:		
Aquafin		58
ANB		9
VEA		12
VMM		5
OVAM		13
VREG		25
DEPARTEMENT		5
De Watergroep		25
VLM		21

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	<u>Al eerder klacht ingediend:</u>	
	ANB	1
	VMM	1
	<u>Meer dan een jaar voor indiening:</u>	
	VLM	1
	<u>Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:</u>	
	VEA	3
	VLM	1
	<u>Jurisdictioneel beroep aanhangig:</u>	

VLM	1
<u>Kennelijk ongegrond:</u>	
De Watergroep	1
<u>Geen belang:</u>	
ANB	1
De Watergroep	4
VLM	1
<u>Anoniem:</u>	
OVAM	7
VREG	1
<u>Beleid en regelgeving:</u>	
ANB	2
VEA	3
VMM	4
VREG	24
De Watergroep	1
VLM	15
<u>Geen Vlaamse overheid:</u>	
Aquafin	58
ANB	5
VEA	6
OVAM	6
DEPARTEMENT	5
De Watergroep	19
VLM	5
Interne personeelsaangelegenheden:	

<u>Aantal ontvankelijke klachten:</u>	
Aquafin	238
ANB	19
VEA	19
VMM	5

VREG	69
OVAM	18
DEPARTEMENT	3
De Watergroep	921
VLM	47

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	<u>gegrond:</u>	
	Aquafin	156
	ANB	7
	VEA	3
	VMM	3
	OVAM	3
	VREG	22
	DEPARTEMENT	1
	De Watergroep	304
	VLM	12
	<u>deels gegrond:</u>	
	Aquafin	39
	ANB	5
	VEA	0
	VMM	1
	OVAM	1
	VREG	1
	DEPARTEMENT	1
	VLM	2
	<u>ongegrond:</u>	
	Aquafin	43
	ANB	6
	VEA	16
VMM	2	
OVAM	14	
VREG	46	

	DEPARTEMENT	1
	De Watergroep	617
	VLM	33

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	<u>opgelost:</u>	
	Aquafin	195
	ANB	12
	VEA	2
	VMM	5
	OVAM	4
	VREG	68
	DEPARTEMENT	2
	De Watergroep	296
	VLM	5
	<u>deels opgelost:</u>	
	VEA	1
	VLM	3
	<u>onopgelost:</u>	
	ANB	1
	VREG	1
	De Watergroep	8
	VLM	6

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

Vereenvoudigde lijst		Volledige lijst	
	Aantal		Aantal
<u>Niet-correcte beslissing:</u>		<u>Overeenstemming met het recht:</u>	
ANB	3	VEA	1
VREG	50	VMM	2
De Watergroep	40	VLM	2
<u>Te lange behandeltermijn:</u>		<u>Afdoende motivering:</u>	
Aquafin	18		

ANB	2
OVAM	1
VREG	7
De Watergroep	42
<u>Ontoereikende informatieverstrekking:</u>	
Aquafin	26
ANB	3
VREG	4
De Watergroep	63
<u>Onvoldoende bereikbaarheid:</u>	
VREG	7
De Watergroep	26
<u>Onheuse bejegening:</u>	
ANB	3
OVAM	1
VREG	1
De Watergroep	22
<u>Andere:</u>	
Aquafin	151
ANB	1
OVAM	2
De Watergroep	111

<u>Gelijkheid en onpartijdigheid:</u>	
<u>Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:</u>	
VLM	1
<u>Redelijkheid en evenredigheid:</u>	
<u>Correcte bejegening:</u>	
<u>Actieve dienstverlening:</u>	
OVAM	1
DEPARTEMENT	1
VLM	1
<u>Deugdelijke correspondentie:</u>	
VEA	1
VMM	1
VLM	4
<u>Vlotte bereikbaarheid:</u>	

<u>Doeltreffende algemene informatieverstrekking:</u>	
VMM	1
VLM	1
<u>Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:</u>	
VEA	3
OVAM	2
DEPARTEMENT	2
VLM	6
<u>Redelijke behandeltermijn:</u>	
OVAM	1
VLM	2
<u>Efficiënte coördinatie:</u>	
VLM	1
<u>Respect voor de persoonlijke levenssfeer:</u>	

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

Aantal klachten volgens de drager	<u>brief:</u>	
	Aquafin	15
	VEA	10
	VMM	2
	OVAM	14
	VREG	7
	DEPARTEMENT	2
	De Watergroep	36
	VLM	12
	<u>mail:</u>	
	Aquafin	181
	VEA	20
	VMM	6
	OVAM	16
	VREG	60
	DEPARTEMENT	6
	De Watergroep	249
	VLM	12
	<u>Webformulier:</u>	
	De Watergroep	449
	VLM	21
	<u>telefoon:</u>	
	Aquafin	41
	VMM	1
	OVAM	1
	VREG	1
	De Watergroep	58
	VLM	25
	<u>fax:</u>	
	VEA	1
	VMM	1
	VREG	1
	De Watergroep	2
	VLM	1
	<u>bezoek:</u>	
	Aquafin	1
	VLM	2

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	<u>rechtstreeks van burger:</u>	
	Aquafin	219
	VEA	13
	VMM	3
	OVAM	23
	VREG	47
	DEPARTEMENT	7
	De Watergroep	675
	VLM	60
	<u>via kabinet:</u>	
	VREG	0
	De Watergroep	8
	VLM	2
	<u>via Vlaamse ombudsdienst:</u>	
	Aquafin	1
	VEA	15
	VMM	6
	OVAM	4
	VREG	22
	De Watergroep	57
	VLM	4
	<u>via georganiseerd middenveld:</u>	
	De Watergroep	2
	Aquafin	18
	VLM	2
	<u>andere kanalen:</u>	
	VEA	3
	VMM	1
	OVAM	4
	DEPARTEMENT	1
De Watergroep	52	
VLM	5	

Inhoud van de klachten

Agentschap voor Natuur en Bos

Inhoudelijke categorieën	Ombudsnormen					Totaal 2012
	Niet-correcte beslissing	Onheuse bejegening	Ontoereikende informatieverstrekking	Onvoldoende bereikbaar	Te lange behandeltermijn	
Andere			1			1
Jacht			1			1
Kapmachtingen	1					1
Subsidies					1	1
Terreinbeheer bos					1	1
Terreinbeheer natuurgebied	2		1			3
Terreinbeheer park			1			1
Toezicht en handhaving		3				3
Eindtotaal	3	3	4		2	12

Aquafin

Categorie	Ongegrond	Deels gegrond	Gegrond	Onopgelost	Deels opgelost	Opgelost	Toegepaste vereenvoudigde ombudsnorm
Afwerking bovenbouw-wegenis	2	2	2	-	-	4	Andere
Bereikbaarheid handelszaken	-	1	-	-	-	1	Andere
Besteksconformiteit/afspraken	1	3	13	-	-	16	Andere
Comfort -voorziening	2	-	1	-	-	1	Andere
Drainage	2	-	1	-	-	1	Andere
Duurtijd werken	-	-	1	-	-	1	Andere
Geurhinder	3	-	4	-	-	4	Andere

Groen- onderhoud	-	-	3	-	-	3	Andere
Herstel bebouwd pr. domein	1	3	11	-	-	14	Andere
Herstel niet - bebouwdpr. domein	2	2	6	-	-	8	Andere(7) Te lange behandel- termijn(1)
Herstel openbaar domein	1	2	3	-	-	5	Andere
Huisaan- sluiting	4	1	7	-	-	8	Andere
Informatie/ communicatie	1	7	19	-	-	26	Ontoerei- kende informatie- verstrek-king
Kelderaan- sluiting / - probleem	-	-	1	-	-	1	Andere

Lawaai- /trillingshinder	3	2	23	-	-	25	Andere
Onrechtmatig gebruik / inneming pr. domein	2	1	2	-	-	3	Andere
Onveilige situaties	2	4	3	-	-	7	Andere
Technisch mankement	1	-	-	-	-	-	Andere
Te lange behande- lingstermijn info/dossier	7	1	16	-	-	17	Te lange behandel- termijn
Toeganke- lijkheid / netheid	3	4	16	-	-	20	Andere
Traject- / Inplantings- keuze	1	-	-	-	-	-	Andere
Vergoedingen / uitbetalingen	1	5	8	-	-	13	Andere(12) Te lange behandel-

							termijn(1)
Verzakkingen / obstructies	-	-	6	-	-	6	Andere
Wateroverlast	2	1	6	-	-	7	Andere
Waterstagnatie	1	-	1	-	-	1	Andere
Watervervuiling	1	-	1	-	-	1	Andere
Diversen	-	-	2	-	-	2	Andere

Departement LNE

De ontvankelijke en gegronde/deels gegronde klachten kunnen als volgt worden opgedeeld:

- Klacht betreffende de onduidelijkheid in het meldingsformulier betreffende de kennisgeving voor zendantennes (onduidelijkheid aangaande het veld waar frequentie moet aangegeven worden).
 - o *Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid.*
- Klacht betreffende onduidelijkheden in de informatie verstrekt op de website "<http://helpzenietnaardetuut.be/>".
 - o *Doeltreffende algemene informatieverstrekking.*
- Klacht betreffende het vermeende niet-reageren door de afdeling Milieu-inspectie op telefonische en schriftelijke oproepen van burgers.
 - o *Actieve dienstverlening*
 - o *Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid.*

Vlaams Energieagentschap

De ontvankelijk en gegronde klachten kunnen als volgt worden opgedeeld:

- Klacht betreffende handavingsprocedure EPC: 1 gegronde en hersteld:
 - o *Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid*
 - o *Deugdelijke correspondentie*
- Klacht betreffende bereikbaarheid energieprestatiecertificatendatabank: 1 gegronde en deels hersteld:
 - o *Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid*
- Klacht betreffende REG-premies: 1 gegronde en hersteld:
 - o *Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid*
 - o *Overeenstemming met het recht*

Vlaamse Milieumaatschappij

Het merendeel van de klachten (o.a. de 2 gegronde en 1 ongegronde) 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.

De 2 andere (1 gegrond en 1 deels gegrond) hebben te maken met het rooien van bomen en het herstellen van kaaimuren waarbij een misverstand optrad tussen de klager en de administratie van de VMM.

Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij

Klachten over de afdeling Afvalstoffen en Materialenbeheer:

- Het betreft hier 7 klachten waarvan:
- 1 ontvankelijk maar ongegrond
- 6 onontvankelijk
- 3 klachten zijn onontvankelijk omdat ze anoniem werden ingediend
- 3 klachten zijn onontvankelijk omdat ze geen betrekking hebben op de werking van de OVAM. Deze klachten zijn eigenlijk eerder te beschouwen als “meldingen” van (al dan niet illegale) hinder veroorzakende afvalactiviteiten. De OVAM heeft hier geen handhavingsbevoegdheid en de afdeling milieu-inspectie werd op de hoogte werd gebracht.

Klachten over de afdeling Bodembeheer

- Aantal klachten: 16
- Aantal onontvankelijke klachten: 3
Twee klachten werden anoniem ingediend; een derde kan eerder beschouwd worden als melding van potentiële bodemverontreiniging waarbij na administratieve controle door de OVAM bleek dat alle noodzakelijke vergunning in orde waren
- 13 klachten waren ontvankelijk met volgende mate van gegrondheid:
 - ongegrond: 9
 - deels gegrond: 1
 - gegrond: 3
- Alle (deels)gegronde klachten werden opgelost. De toegepaste ombudsnormen bij deze (deels)gegronde klachten zijn:
 - Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid: 2
 - Behandelingstermijn: 1
 - Actieve dienstverlening: 1

Klachten over de afdeling Interventies, Verwijderingen en Saneringen

- Aantal klachten: 4
- Aantal onontvankelijke klachten: 3
Twee klachten werden anoniem ingediend; een derde kan eerder beschouwd worden als melding van potentiële bodemverontreiniging die voor onderzoek werd doorgestuurd naar de gemeente
- Eén klacht was ontvankelijk maar ongegrond

Klachten over de afdeling Algemene diensten:

- Aantal klachten: 2
- Het betreft hier 2 ongegronde klachten met betrekking tot de Zwerfvuilcampagne

Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt

67 van de 69 klachten die we in 2012 ontvingen met betrekking tot onze werking hebben te maken met het proces van de goedkeuring en toekenning van groenestroomcertificaten aan zonnepaneleneigenaars. In tegenstelling tot 2011 hadden we in 2012 opnieuw iets meer achterstand. De naamsbekendheid van de VREG zorgt ervoor dat ook zonnepaneleneigenaars ons makkelijker vinden. Zij worden ook steeds mondiger. In 2012 gingen opnieuw heel wat meters kapot wat leidde tot heel veel klachten over geschatte meterstanden. Daarnaast klagen de zonnepaneleneigenaars ook heel veel over te late betalingen. Hoewel dit in principe niet gaat om klachten tegen de VREG (de VREG betaalt immers niet de certificaten, dat zijn de respectievelijke netbeheerders) behandelen wij deze toch als klacht tegen de VREG.

Net zoals in 2011 waren er ook in 2012 heel veel klachten over “een niet-correcte beslissing” van de

VREG (50 van de 68 ontvankelijke klachten). Dit gaat voornamelijk over klagers die niet akkoord gaan met onze schatting van de meterstand. In 2012 hebben wij de schattingsprocedure aangepast in het voordeel van de klagers. Wij houden rekening met de meterstand op de omvormer waardoor de schatting hoger uitkomt dan in de vroegere procedure (op basis van ingegeven historische meterstanden, met het aantal zonne-uren per seizoen). Een aantal zonnepaneleneigenaars met slecht werkende zonnepanelen willen ook een schatting voor de gedeerde productie. Wij komen hierin echter niet tussen; dit betreft een contractueel dispuut dat tussen zonnepaneleneigenaar en installateur moet opgelost worden.

Opmerking:

1) wij kregen ook klachten van zonnepaneleneigenaars die hun zonnepanelen meer dan een jaar na indiening aangemeld hebben. Zij verliezen een deel van hun certificaten, waarmee ze niet akkoord gaan. Deze klachten werden geregistreerd, maar zijn onontvankelijk omdat het gaat om beleid en regelgeving. Wij classificeren deze klachten daarom niet als klachten tegen de VREG.

2) wij ontvingen ook heel wat klachten over de niet-uitbetaling van certificaten. Dit gaat ook niet om klachten tegen de VREG, maar om klachten tegen de netbeheerders. Het zijn immers de netbeheerders die de certificaten uitbetalen, niet de VREG.

In tegenstelling tot 2011 (20 van de 78 klachten) ontvingen we in 2012 minder klachten die te maken hebben met de "lange behandelingstermijn" (slechts 7). Deze klachten gaan over verschillende onderwerpen waarin niet onmiddellijk een lijn te trekken valt:

- heeft geen bevestigingsmail ontvangen na aanmelding van z'n panelen
- keuring van dossier die niet in orde is geraakt en waarover vragen worden gesteld
- nog geen paswoord van de VREG ontvangen
- dossier nog niet goedgekeurd door de VREG
- aanvraag geblokkeerd tot er duidelijkheid is rond Elia-steun

De meeste van deze klachten wijzen op een achterstand bij de behandeling van vragen waardoor niet onmiddellijk kan ingespeeld worden op de vraag van de klager. Om een vlugger antwoord te krijgen, richten deze zich dan tot de klachtenbehandelaar.

4 klachten (8 in 2011) hebben te maken met "ontoereikende informatieverstrekking". Het gaat vooral om klachten waaruit blijkt dat zonnepaneleneigenaars niet altijd weten hoe ze een dossier moeten aanmelden of wat precies van hen wordt verlangd. Twee klachten gaan ook over een verkeerde interpretatie van de resultaten van de V-TEST. Het betreft de enige 2 klachten die niet met zonnepanelen te maken hebben.

7 klachten (6 in 2011) gaan over "onvoldoende bereikbaarheid" van de medewerkers van de VREG. Deze klachten gaan over verschillende onderwerpen:

- kan VREG niet bereiken voor paswoord en login
- kan VREG niet bereiken om meterstand door te geven na kapotgaan meter
- beweert dat het contactformulier van de VREG niet werkt
- heeft een aanvraag op papier ingediend en lange tijd niets gehoord
- paswoord wordt geweigerd
- heeft foutieve meterstand ingegeven en wil die laten aanpassen

De meeste van deze klachten wijzen op een achterstand bij de behandeling van vragen waardoor niet onmiddellijk kan ingespeeld worden op de vraag van de klager. Om een vlugger antwoord te krijgen, richten deze zich dan tot de klachtenbehandelaar.

1 klacht gaan over "onheuse bejegening". Het gaat om iemand die onvriendelijk werd behandeld door een voorlichter van ons extern callcenter.

Opmerking:

vier klachten komen van zonnepaneleneigenaars die onder de regeling van Elia vallen. Zij plaatsten zonnepanelen voor 2006 en krijgen gedurende 10 jaar steun van Elia aan 150 euro. Zij voelen zich als pioniers van groene stroom benadeeld ten opzichte van de eigenaars die steun krijgen van hun netbeheerder gedurende 20 jaar. Deze klachten zijn onontvankelijk omdat het gaat om beleid en regelgeving. Wij classificeren deze klachten daarom niet als klachten tegen de VREG.

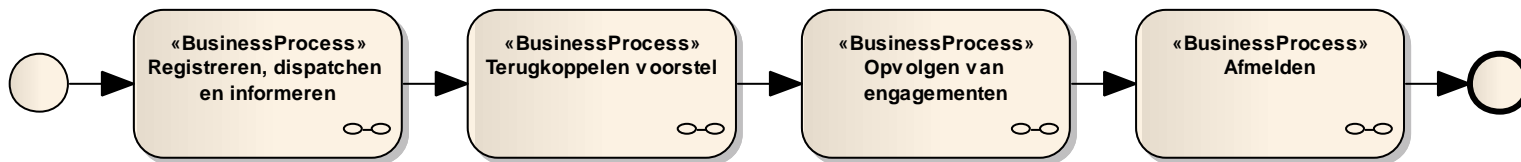
68 van de 69 ontvankelijke klachten (zowel (on)gegronde als deels gegronde) zijn ondertussen opgelost. Eén klacht betreft een mogelijk fraudedossier waarbij we de politie hebben ingeschakeld. Dit dossier is eind januari 2013 nog in behandeling.

Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens gegrondheid (het aantal gegronde / deels gegronde / ongegronde klachten per categorie)	47
Algemeen - Algemene Diensten	1
Gegronde	1
Mestbank	25
Deels gegronde	2
Gegronde	9
Ongegronde	14
Platteland - Beheersovereenkomsten	5
Ongegronde	5
Projectrealisatie - Ruilverkaveling	10
Gegronde	2
Ongegronde	8
Projectrealisatie - Landinrichting	5
Ongegronde	5
Projectrealisatie - Grondenbank	1
Ongegronde	1

Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)	14
Mestbank	11
Deels opgelost	2
Onopgelost	5
Opgelost	4
Algemeen - Algemene Diensten	1
Opgelost	1
Projectrealisatie - Ruilverkaveling	2
Deels opgelost	1
Onopgelost	1

Opdeling volgens toegepaste ombudsnorm verdeeld over de verschillende inhoudelijke categorieën		20
Mestbank		15
Gegronnd		13
Redelijke behandeltermijn	2	
Deugdelijke correspondentie	4	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	4	
Overeenstemming met het recht	1	
Actieve dienstverlening	1	
Efficiënte coördinatie	1	
Deels gegrond		2
Actieve dienstverlening	1	
Correcte bejegening	1	
Algemeen – Algemene Diensten		1
Gegronnd		1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1	
Projectrealisatie - Ruilverkaveling		4
Gegronnd		4
Overeenstemming met het recht	1	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1	

Onthalen van omgeving



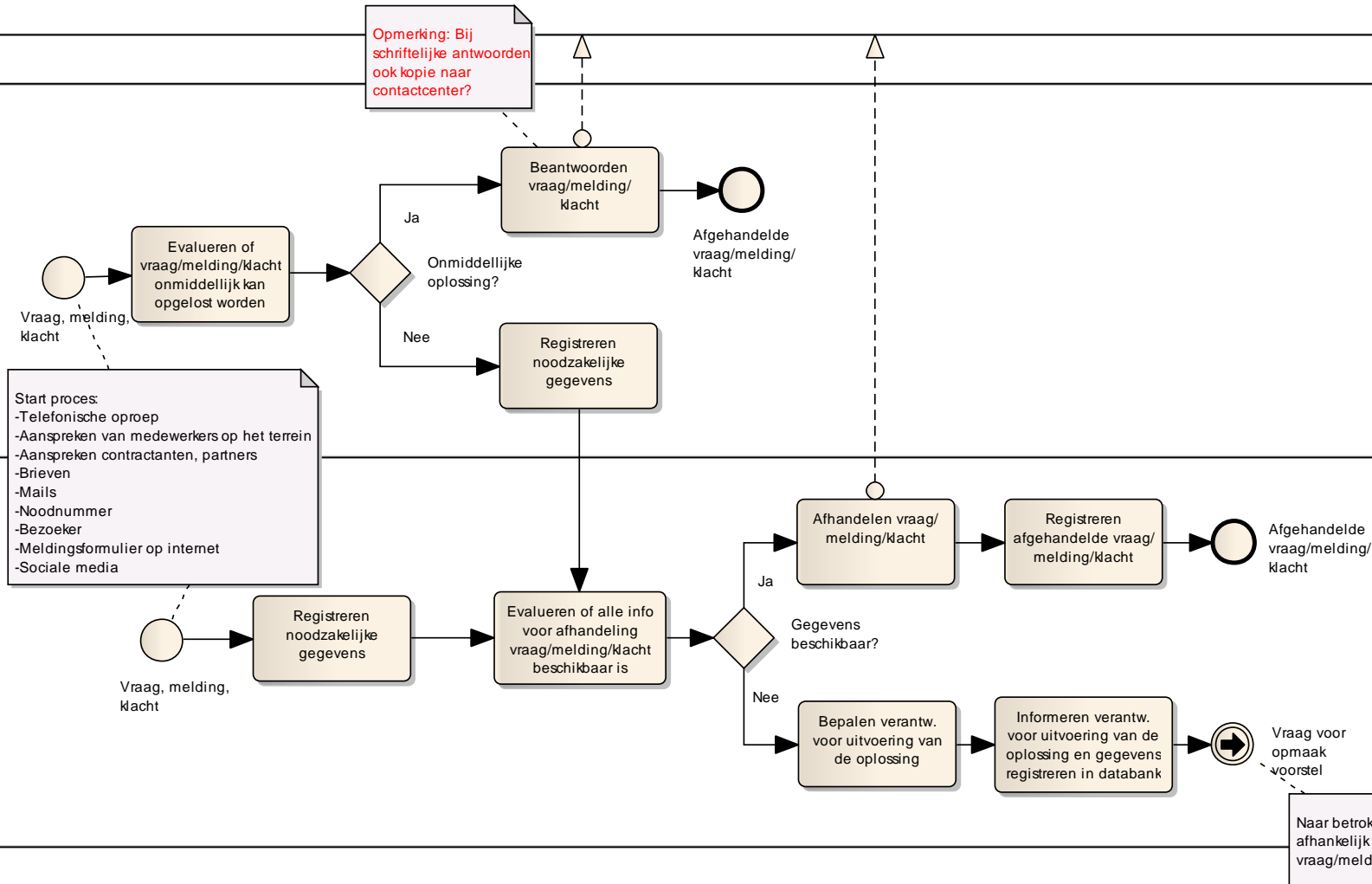
Registreren, dispatchen en informeren

«Pool» Omgeving / publiek

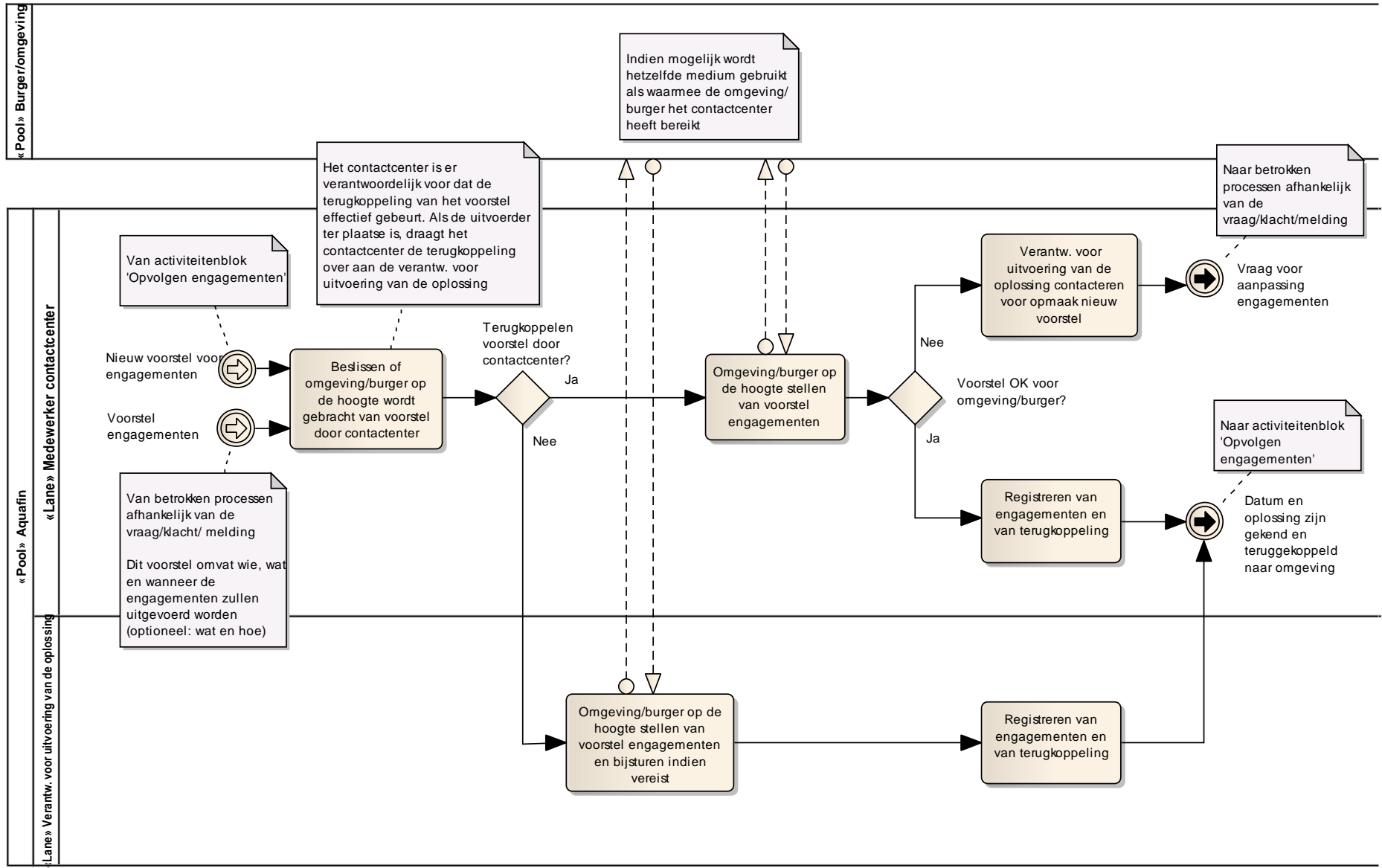
«Lane» Medew. Aquafin

«Pool» Aquafin

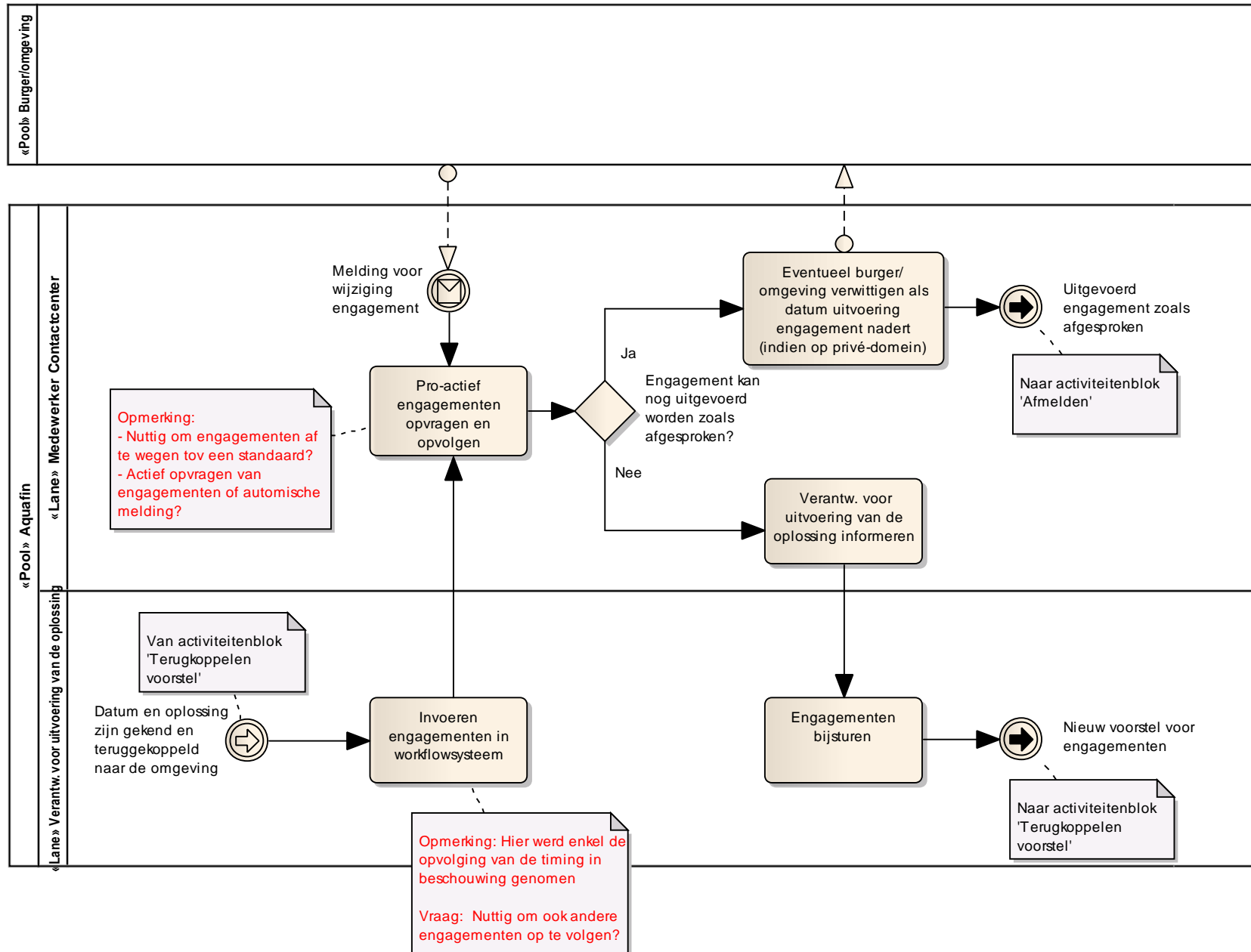
«Lane» Medewerker Contactcenter



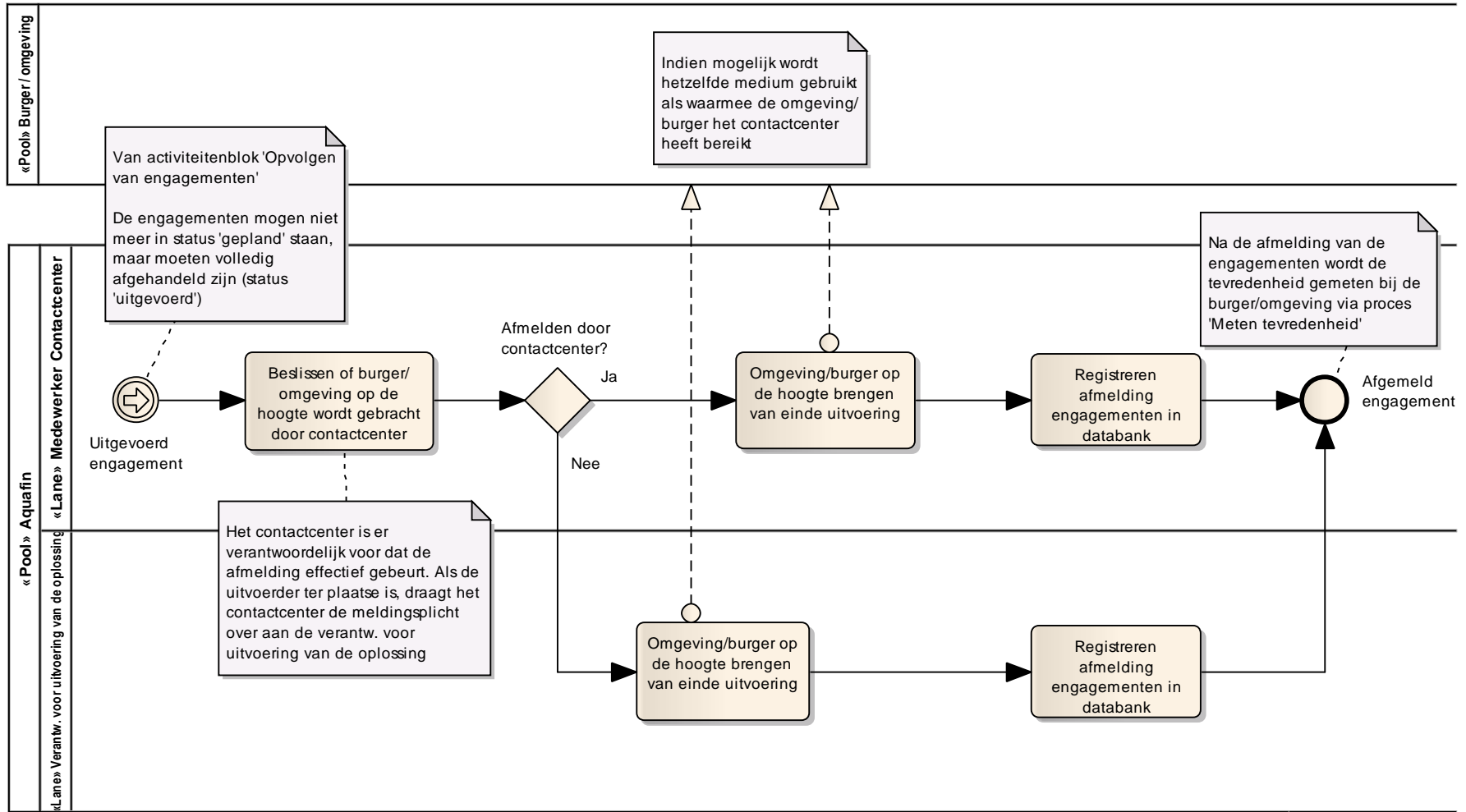
Terugkoppelen voorstel



Opvolgen engagementen



Afmelden



Agentschap voor Natuur & Bos

Verslag 2012 Klachtenmanagement

Agentschap voor Natuur en Bos

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	28

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen (# klachten)	28
	meer dan 45 dagen:	0
	Gemiddeld aantal dagen:	6

Aantal onontvankelijke klachten:	9
----------------------------------	---

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:	1
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	2
	Geen Vlaamse overheid:	5

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

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	7
	deels gegrond:	5
	ongegrond:	6

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	12
	deels opgelost:	
	Onopgelost (nog in behandeling):	1

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	3
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	3
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	3
Andere:	1

2. Opdeling inhoudelijke categorieën aantal gegronde / deels gegronde klachten per categorie

Inhoudelijke categorieën	Ombudsnormen					Totaal 2012
	2012					
	Niet-correcte beslissing	Onheuse bejegening	Ontoereikende informatieverstrekking	Onvoldoende bereikbaar	Te lange behandeltermijn	
Andere			1			1
Jacht			1			1
Kapmachtingen	1					1
Subsidies					1	1
Terreinbeheer bos					1	1
Terreinbeheer natuurgebied	2		1			3
Terreinbeheer park			1			1
Toezicht en handhaving		3				3
Eindtotaal	3	3	4		2	12

3. Klachtenbeeld 2012

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 2012.

Opvallend voor 2012 is een markante daling van het aantal ontvangen klachten: 28 tegenover 48 vorig jaar. Eenduidige oorzaken hiervoor zijn moeilijk vast te stellen, maar de bijzondere aandacht die het ANB sinds 2010 besteedt aan externe communicatie (nieuwe website, aanspreekpunten per thema, formulieren met kwaliteitslabel, infosessies,...) is vermoedelijk een factor die meespeelt.

Het aantal (deels) gegronde klachten op zich daalde van 17 vorig jaar naar 13 dit jaar. Procentueel, ten opzichte van de ontvangen klachten, betekent dit wel een stijging van het aantal klachten die echt klacht zijn: van 35% naar 46%.

Eén klacht van deze 13 werd recent ontvangen en is nog in behandeling.

Zoals blijkt uit bovenstaande tabel zijn de 12 behandelde klachten ruim verspreid over de verschillende inhoudelijke categorieën en ombudsnormen, en zijn er geen specifieke probleemzones.

Alle klachten konden binnen de wettelijke termijn van 45 kalenderdagen behandeld worden.

4. Concrete realisaties en voorstellen

De genomen maatregelen waren ad hoc, op maat 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, enz.
- In één provincie werd na een klacht maatregelen genomen om vragen naar informatie door externen sneller op te volgen.
- Het herbekijken een dossier (bv. machtiging) wanneer iets over het hoofd gezien werd.
- Een ingreep op terrein (zoals afzagen van hinderende takken).
- Het aanbieden van excuses in het geval van onheuse bejegening (bij toezicht en handhaving).
Natuurinspecteurs worden getraind in het omgaan met conflictsituaties om, ondanks de aard van hun werk, de (perceptie van) gevallen van onheuse bejegening, zoveel als mogelijk te vermijden. Zo werd in 2012 een opleiding “Doeltreffende mondelinge communicatie voor natuurinspecteurs” georganiseerd. Door middel van reële cases, rollenspelen en een syllabus werd geleerd hoe dreigende conflicten het best worden aangepakt, hoe de natuurinspecteur een professionele communicatiestijl kan hanteren en hoe mede door een goede voorbereiding de “juiste” toon wordt gezet tijdens een controle.

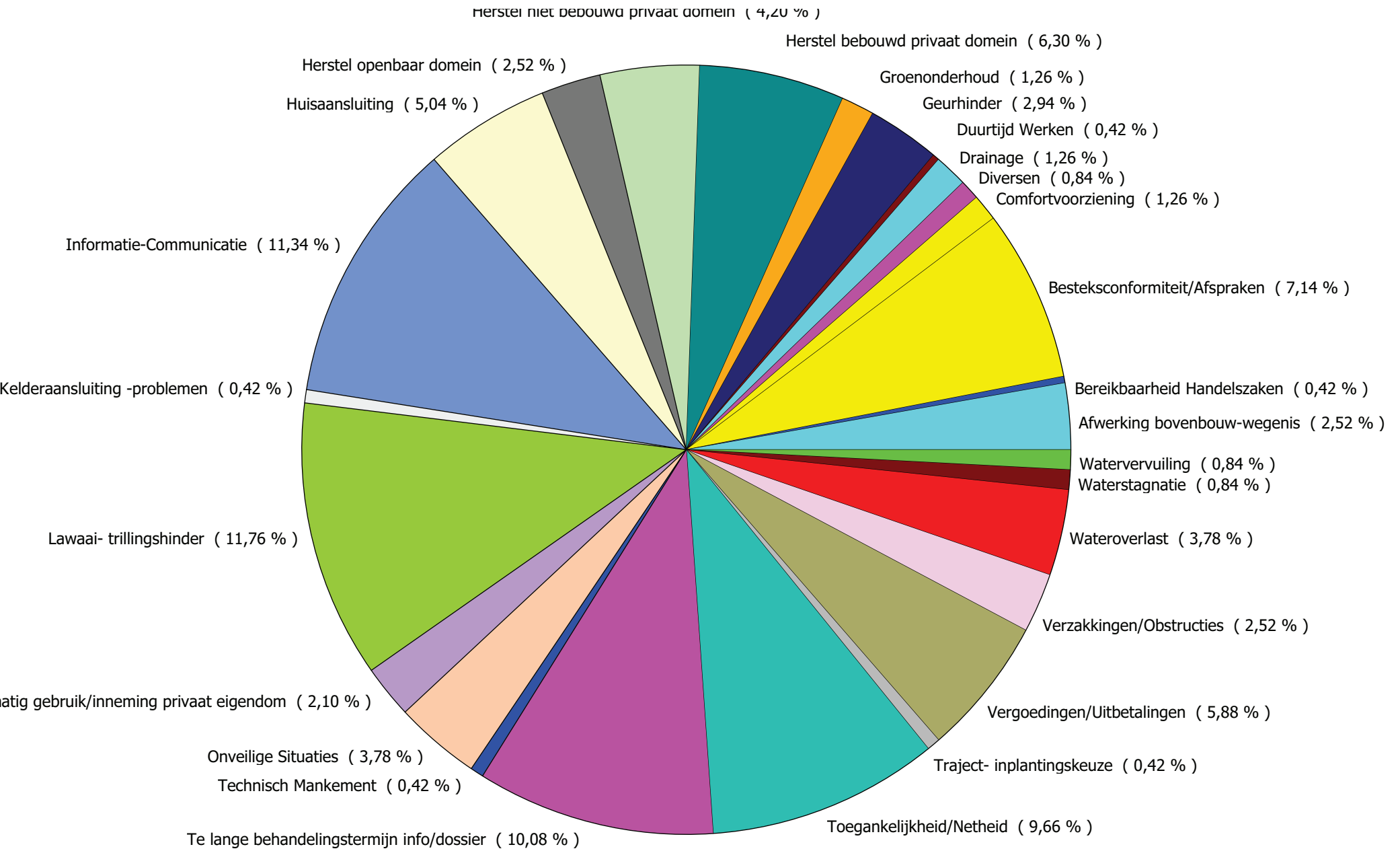
In verschillende gevallen waarbij de klacht onontvankelijk of ongegrond was heeft het ANB toch initiatief ondernomen om door te verwijzen naar de juiste instanties of zelf gedetailleerde informatie te verschaffen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2012 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2012 met klachtenbehandeling begonnen is.

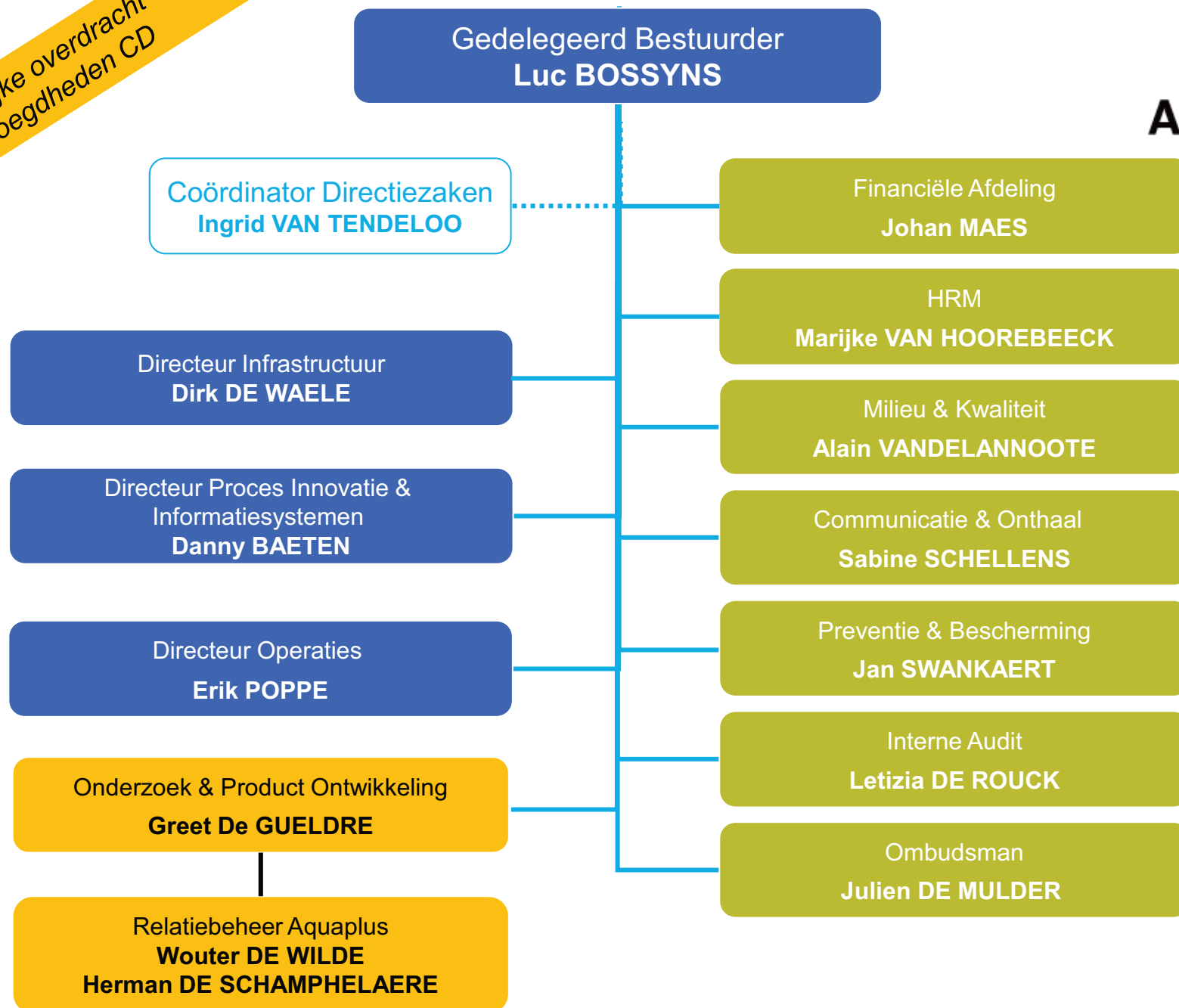
NVT

Aquafin



Oms aard klacht1	Aantal klachten per Aard	% Aantal klachten per Aard
Lawaai- trillingshinder	28	11,76 %
Informatie-Communicatie	27	11,34 %
Te lange behandelingstermijn info/dossier	24	10,08 %
Toegankelijkheid/Netheid	23	9,66 %
Besteksconformiteit/Afspraken	17	7,14 %
Herstel bebouwd privaat domein	15	6,30 %
Vergoedingen/Uitbetalingen	14	5,88 %
Huisaansluiting	12	5,04 %
Herstel niet bebouwd privaat domein	10	4,20 %
Onveilige Situaties	9	3,78 %
Wateroverlast	9	3,78 %
Geurhinder	7	2,94 %
Afwerking bovenbouw-wegenis	6	2,52 %
Herstel openbaar domein	6	2,52 %
Verzakkingen/Obstructies	6	2,52 %
Onrechtmatig gebruik/inneming privaat eigendom	5	2,10 %
Comfortvoorziening	3	1,26 %
Drainage	3	1,26 %
Groenonderhoud	3	1,26 %
Diversen	2	0,84 %
Waterstagnatie	2	0,84 %
Waternvervuiling	2	0,84 %
Bereikbaarheid Handelszaken	1	0,42 %
Duurtijd Werken	1	0,42 %
Kelderaansluiting -problemen	1	0,42 %
Technisch Mankement	1	0,42 %
Traject- inplantingskeuze	1	0,42 %
Aantal Klachten:	238	

Tijdelijke overdracht
bevoegdheden CD



De Watergroep

JAARVERSLAG 2012

KLACHTENMANAGEMENT

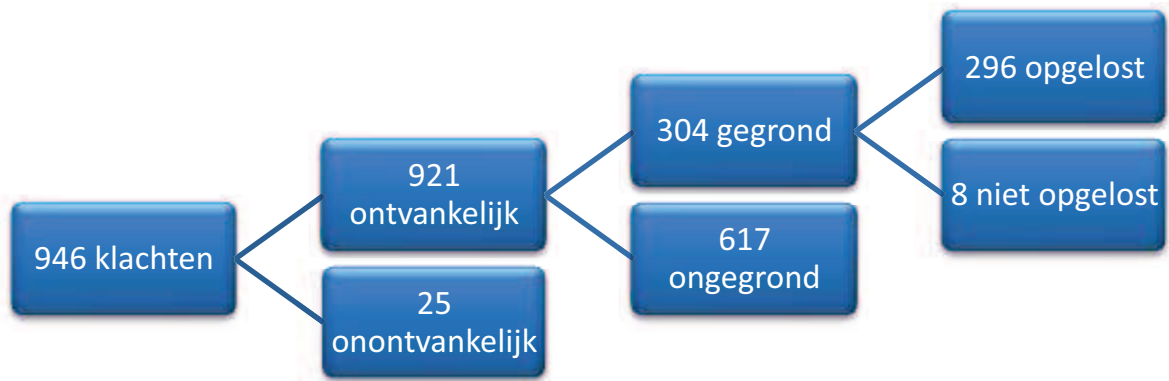
cvba VLAAMSE MAATSCHAPPIJ VOOR WATERVOORZIENING

DE WATERGROEP

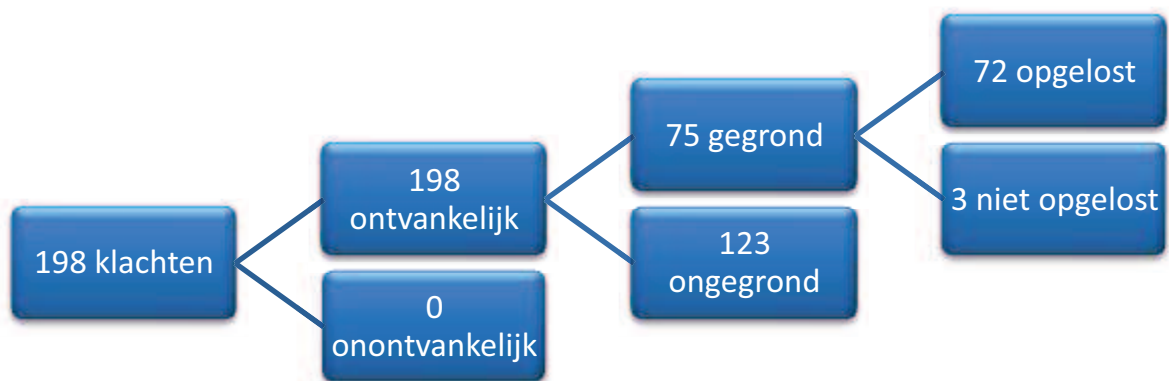
1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachtdossiers (meerdere klachten per dossier mogelijk)	Totaal	794
Totaal aantal klachten	Totaal	946
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	921
	Onontvankelijk	25
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan één jaar voor indiening	
	Schadedossier	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	1
	Geen belang	4
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	1
	Geen De Watergroep	19
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachtdossiers volgens de drager	Brief	36
	E-mail	249
	Telefoon	58
	Webformulier	449
	Fax	2
Aantal klachtdossiers volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	675
	Via kabinet	8
	Via Vlaamse Ombudsdienst	57
	Via AquaFlanders	1
	Via Commissie Taalgebruik Bestuurszaken	1

	Via consumentenorganisatie	1
	Via Vlaamse Milieumaatschappij	6
	Andere kanalen (plaatselijke diensten De Watergroep, ..)	45
Statische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van het klachtdossier en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	2
	0 – 10 dagen	764
	> 10 dagen	30
Statische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	28
	0 – 45 dagen	620
	> 45 dagen	174
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	304
	Deels gegrond	
	Ongegrond	617
Type gegrondheid bij gegronde klachten	Andere	111
	Niet-correcte beslissing	40
	Onheuse bejegening	22
	Ontoereikende informatieverstrekking	63
	Onvoldoende bereikbaarheid	26
	Te lange behandeltermijn	42
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	296
	Deels opgelost	
	Onopgelost	8

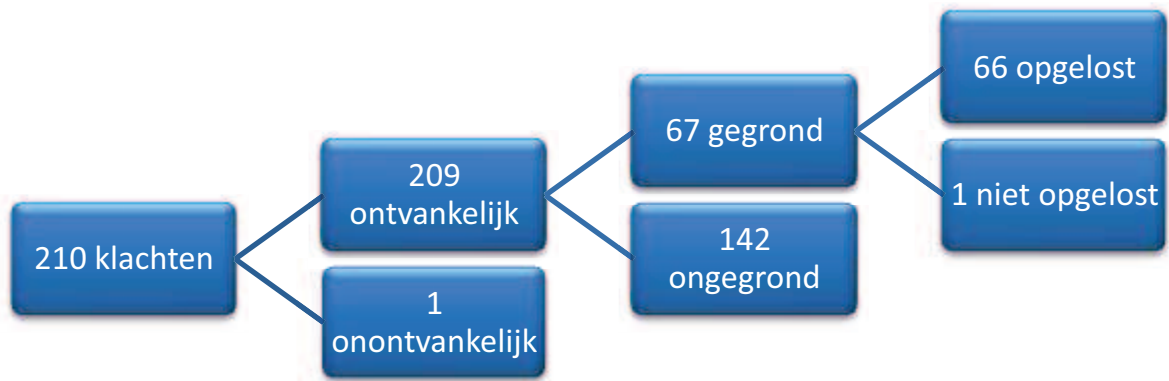
Klachten De Watergroep



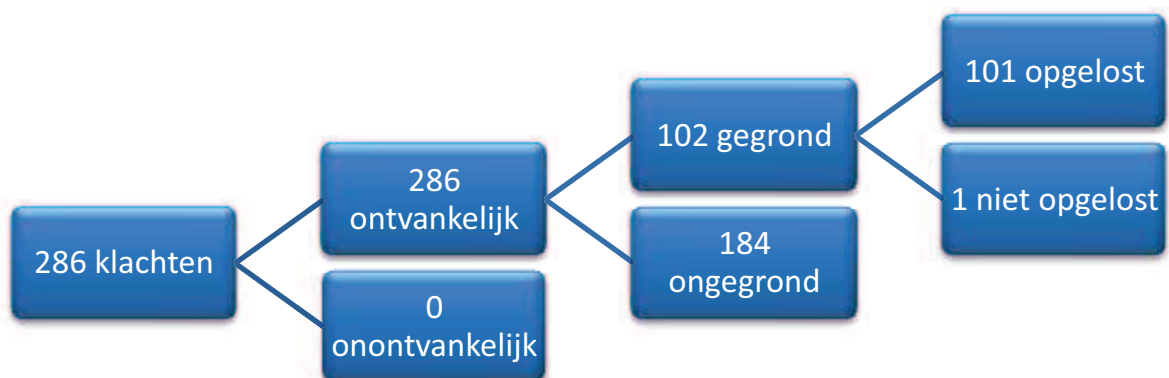
Klachten De Watergroep West-Vlaanderen



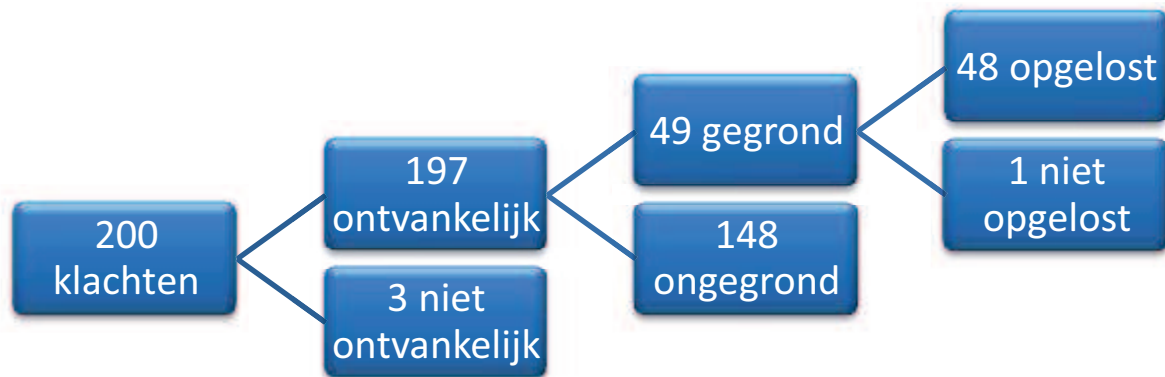
Klachten De Watergroep Oost-Vlaanderen



Klachten De Watergroep Vlaams-Brabant



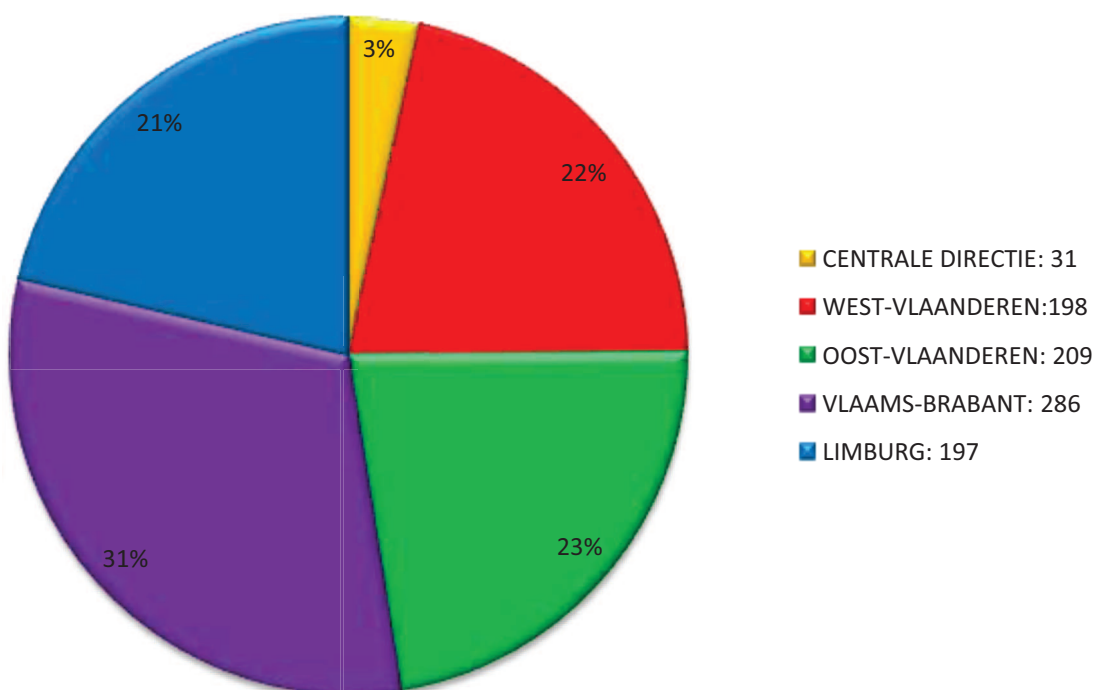
Klachten De Watergroep Limburg



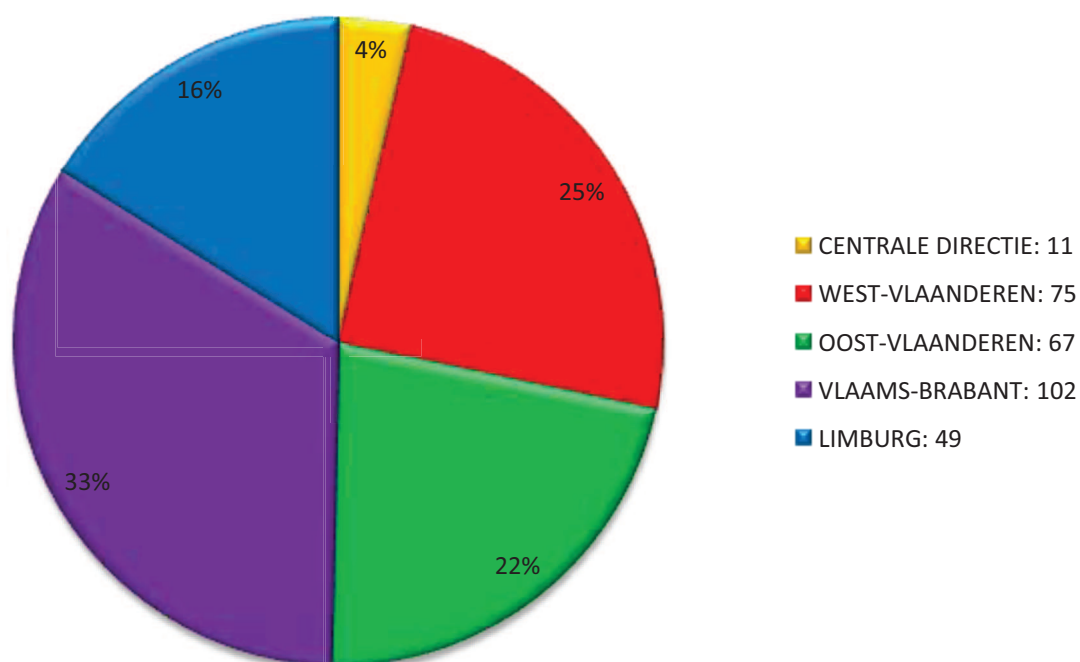
Klachten De Watergroep Centrale Directie



ONTVANKELIJKE KLACHTEN PER DIRECTIE



GEGRONDE KLACHTEN PER DIRECTIE



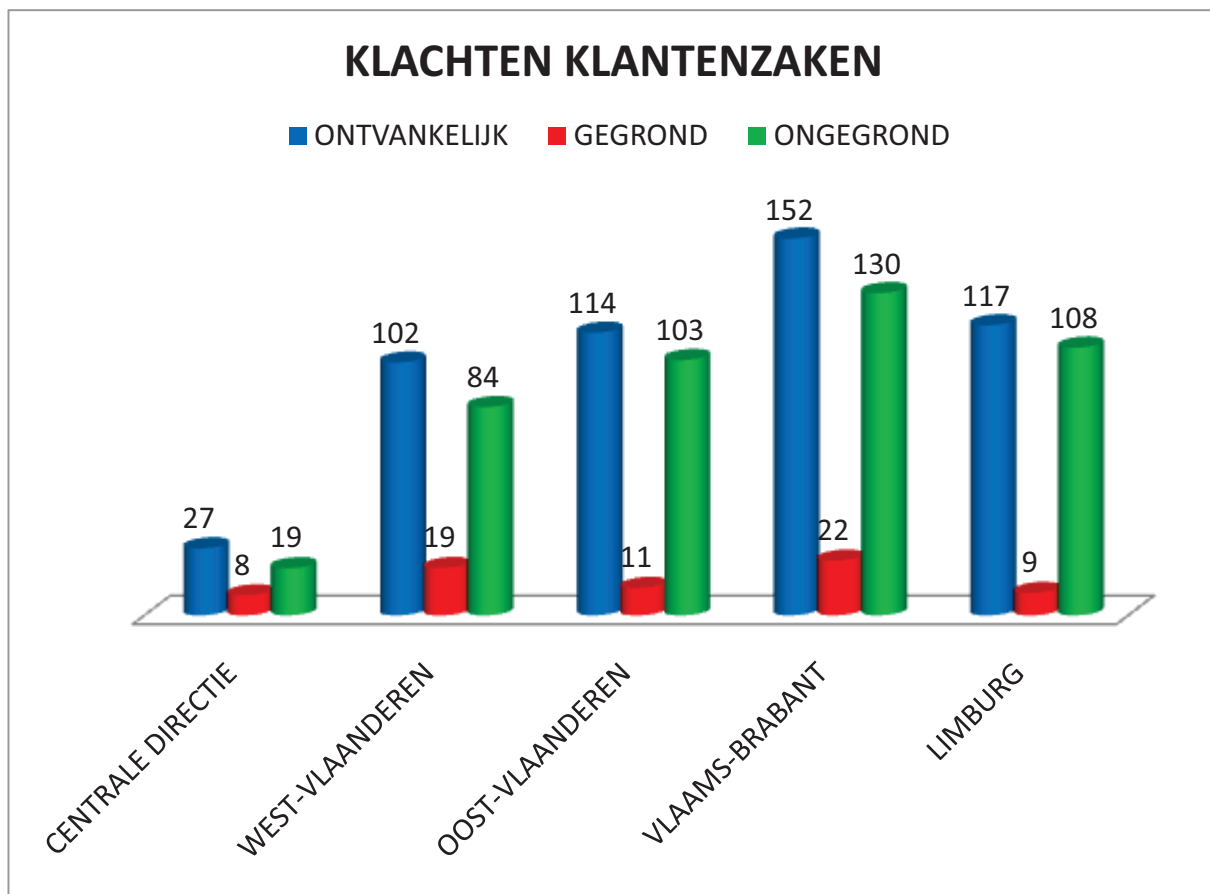
Vergelijking kwantitatieve gegevens 2010-2011-2012

	2010	2011	2012
Totaal aantal klachten	332	493	946
Totaal aantal ontvankelijke klachten	318	468	921
Totaal aantal ongegronde klachten	214	244	617
Totaal aantal gegronde klachten	104	224	304

Klachtenbeeld 2012

2. Categorieën		gegrond	ongeground
Klantenzaken	Aanmaningskosten	4	242
	Afsluiting wegens wanbetaling	1	14
	Aanrekening afvoerbijdrage	0	2
	Berekening gratis verbruik	2	5
	Laattijdige terugbetaling	11	7
	Onjuiste facturatie	13	40
	Onverwerkte verhuismelding	3	27
	Principe van de tussentijdse facturatie	0	11
	Facturatie aan eigen waterwinners	4	15
	Verhoogd verbruik	9	55
	Andere	21	27
Communicatie	Afspraak niet nageleefd	11	3
	Slechte werking indexweb	3	0
	Onvoldoende of verkeerde info op website	1	0
	Laattijdig beantwoorden van correspondentie	8	10
	Leveringsonderbreking zonder verwittiging	20	39
	Onjuiste of onvoldoende informatie	44	21
	Onvoldoende info over (on)drinkbaarheid	3	3
	Onvriendelijke medewerkers	23	4
	Slechte telefonische bereikbaarheid	25	3
	Andere	5	1

Technische zaken	Laattijdige aftakking	5	8
	Laattijdige huisaansluiting	1	0
	Geen alternatieve waterlevering voorzien	0	8
	Laattijdig stoepherstel	19	6
	Slecht stoepherstel	13	3
	Slecht uitgevoerd werk	13	9
	Te hoge druk	1	2
	Te lage druk	10	2
	Te hoge kostprijs (materialen en diensten)	0	9
	Andere	10	16
Waterkwaliteit	Kalk	1	3
	Roest	9	3
	Chloor	0	2
	Andere	4	13
Andere		7	4



KLANTENZAKEN

Aanrekening aanmaningskosten

In 2012 werden in de categorie “klantenzaken” de meeste klachten genoteerd in de subcategorie debiteurenopvolging, nl. 246 klachten op een totaal van 512 ontvankelijke klachten.

Voorheen werd bij overschrijding van de vervaldatum van de facturen een herinneringsbrief verzonden aan de klanten. Er werden daarbij nog geen kosten aangerekend. Slechts vanaf de tweede herinneringsbrief werden aanmaningskosten in rekening gebracht.

Gelet op een immer toenemend aantal onbetaalde facturen, schakelde De Watergroep in 2012 over op een systeem waarbij reeds vanaf de eerste herinneringsbrief een kost van 7,5 EUR werd aangerekend. Het doel hiervan was uiteraard om de klanten aan te zetten tot een stipte betaling .

Deze werkwijze resulteerde echter in een toenemende ontevredenheid. Voornamelijk de klanten die steeds tijdig betalen maar omwille van niet-ontvangen van de factuur of wegens afwezigheid enz.... niet betaalden binnen de vervaltermijn en een herinnering met aanrekening van kosten ontvingen, voelden zich duidelijk onheus bejegend.

De klachtendienst heeft 242 klachten als ongegrond beoordeeld. De Watergroep heeft immers het recht om reeds bij een eerste herinneringsbrief kosten aan te rekenen. Het aangerekende bedrag is niet overdreven en marktconform.

In 4 gevallen waren de aanmaningskosten verkeerdelijk aangerekend aangezien de klant wel degelijk de factuur had vereffend voor de vervaldatum.

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 14 dossiers was dat het geval en werd de klacht derhalve als ongegrond gekwalificeerd.

1 dossier werd door de klachtendienst beoordeeld als zijnde gegrond. De LAC-procedure werd weliswaar correct gevolg doch de afsluiting van de watertoevoer gebeurde per vergissing op een verkeerd adres. De waterlevering werd hier uiteraard meteen hervat.

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten afsluiting wegens wanbetaling)

	2010	2011	2012
Ontvankelijke klachten	geen gegevens	12	15
Gegronde klachten	geen gegevens	9	1

Aanrekening afvoerbijdrage

Alhoewel de aanrekening van de afvoer- en zuiveringsbijdragen reeds geruime tijd in de integrale waterfactuur is 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 2 klachten in 2012 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 bijdrage.

Berekening gratis verbruik

Voor de berekening van het volume gratis water (15 m³ per jaar per gedomicilieerde op het leveringsadres) is de referentiedatum van 1 januari van belang. De gezinssamenstelling op die datum bepaalt het gratis verbruiksvolume. 5 klachten hierover werden als ongegrond gekwalificeerd.

In 2 gevallen oordeelde de klachtendienst dat het gratis verbruiksvolume diende te worden herberekend . Het betrof hier abonnees die waren verhuisd naar een nieuwbouw waarvoor er reeds voordien een leveringscontract was afgesloten (met de vermelding nul gedomicilieerden). De abonnees dienden uiteraard zowel voor het oude als na hun verhuizing - het nieuwe adres het correcte volume gratis water te krijgen.

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten berekening gratis verbruik)

	2010	2011	2012
Ontvankelijke klachten	6	16	7
Gegronde klachten	4	5	2

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 11 van de 18 klachten oordeelde de klachtendienst dat een redelijke terugbetalingstermijn inderdaad overschreden was.

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten laattijdige terugbetaling)

	2010	2011	2012
Ontvankelijke klachten	geen gegevens	5	18
Gegronde klachten	geen gegevens	4	11

Onjuiste facturatie

In deze klachtcategorie werden 53 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 13 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,

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten onjuiste facturatie)

	2010	2011	2012
Ontvankelijke klachten	36	71	53
Gegronde klachten	9	35	13

Onverwerkte verhuismelding

Klanten die facturatie blijven ontvangen voor het verbruik op een vorig adres, menen vaak dat de oorzaak hiervan bij De Watergroep te vinden is. M.a.w. zij menen dat De Watergroep 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 Watergroep 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 de klantendienst of kon het dossier worden opgelost na een bemiddeling door de klachtendienst tussen de vertrekkende en de nieuwe klant. Deze dossiers werden als gegrond gekwalificeerd.

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten onverwerkte verhuismelding)

	2010	2011	2012
Ontvankelijke klachten	23	29	30
Gegronde klachten	1	8	3

Tussentijdse facturatie

De Watergroep factureert drie maal per jaar een tussentijdse aanrekening en eenmaal per jaar een afrekeningfactuur.

Jaarlijks ontvangt de centrale klachtendienst nog klachten van klanten die vragen om slechts één factuur per jaar te ontvangen. Dit gaat echter in tegen de beleidsbeslissing dewelke werd genomen bij de invoering van de integrale waterfactuur. Deze handelwijze laat gespreide betalingen toe, hetgeen voor zeer veel klanten een welkome betaalwijze is nu het globaal factuurbedrag van de waterfacturen is gestegen door de aanrekening van de bijdragen voor waterafvoer en –zuivering.

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten tussentijdse facturatie)

	2010	2011	2012
Ontvankelijke klachten	8	5	11
Gegronde klachten	0	3	0

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.

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten facturatie eigen waterwinners)

	2010	2011	2012
Ontvankelijke klachten	33	27	19
Gegronde klachten	4	10	4

Verhoogd verbruik

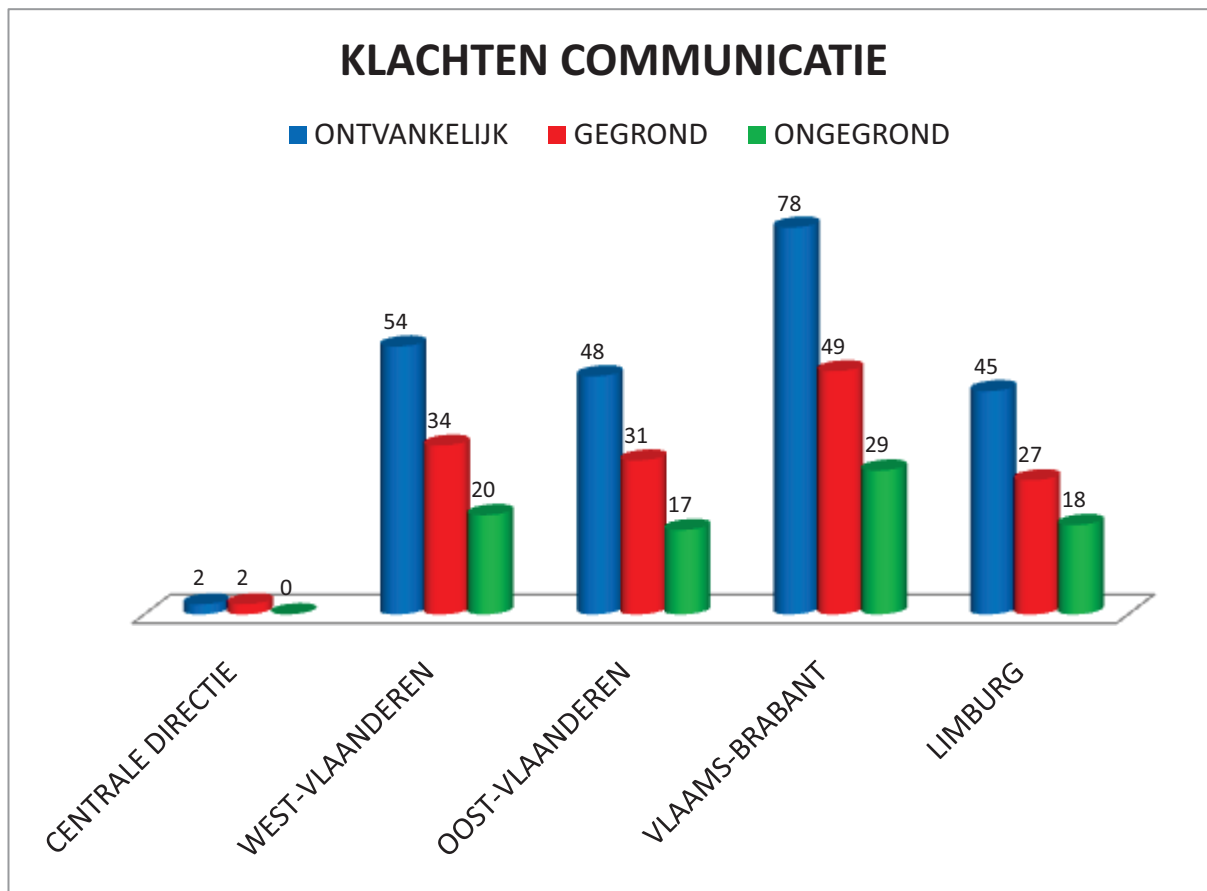
Na ontvangst van een verhoogde verbruiksfactuur ingevolge een aanzienlijk toegenomen verbruiksvolume, dienden 64 klanten een klacht in. Hiervan werden 55 klachten als ongegrond gekwalificeerd aangezien het verhoogd verbruik het gevolg was van niet-verborgen lekken die volgens de bepalingen van het algemeen waterverkoopreglement niet in aanmerking komen voor een herberekening van de verbruiksfactuur.

2 klachten werden gegronde verklaard omdat het ging om ondergronds lekverlies dat in eerste instantie niet als dusdanig was erkend.

In 7 dossiers heeft De watergroep, om billijkheidsredenen en rekening houdend met zeer specifieke omstandigheden van het dossier, een minnelijke regeling met de klant uitgewerkt.

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten verhoogd verbruik)

	2010	2011	2012
Ontvankelijke klachten	52	56	64
Gegronde klachten	3	9	9



COMMUNICATIE

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten communicatie)

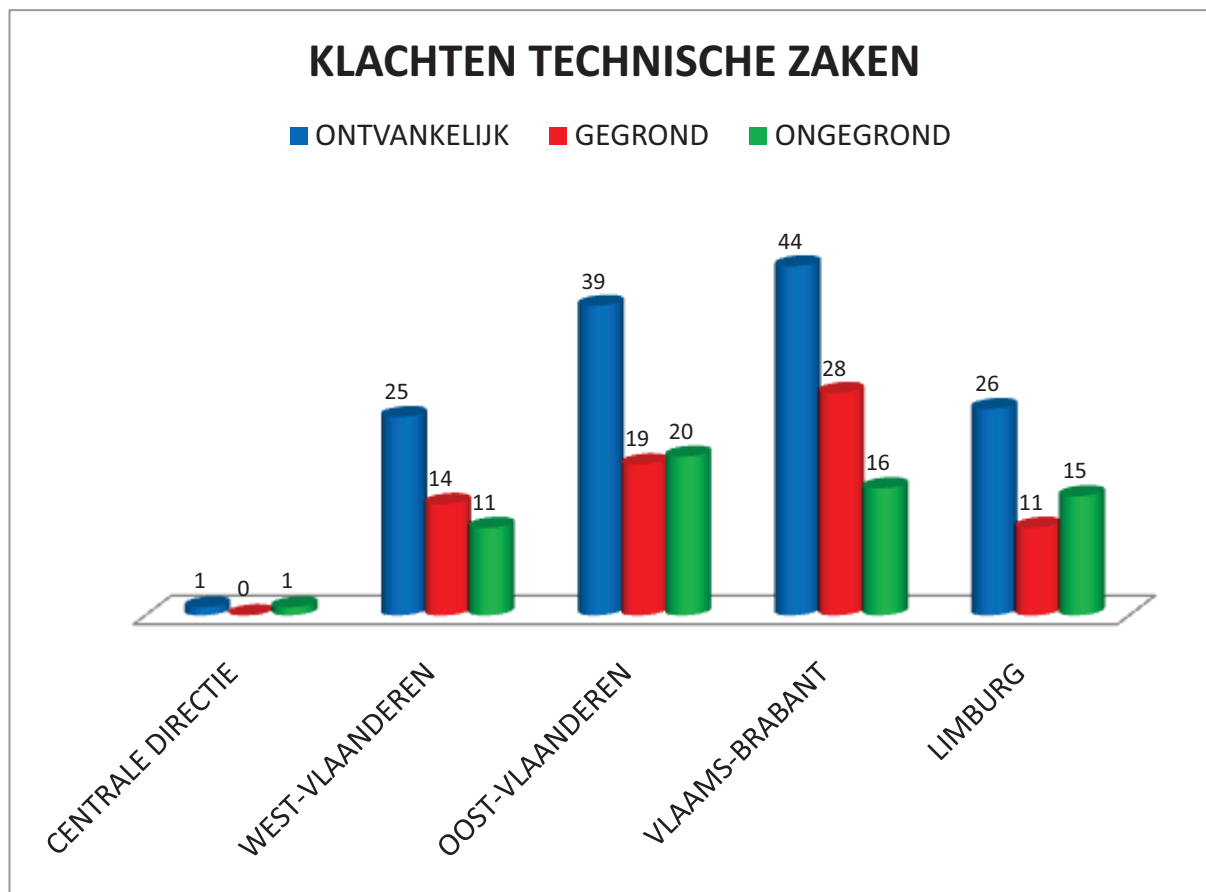
	2011	2012
Afspraak niet nageleefd		
Ontvankelijke klachten	5	14
Gegronde klachten	4	11
Slechte werking indexweb		
Ontvankelijke klachten	1	3
Gegronde klachten	1	3
Onvoldoende info website		
Ontvankelijke klachten	0	1
Gegronde klachten	0	1

	2011	2012
Laattijdige beantwoording van briefwisseling		
Ontvankelijke klachten	6	18
Gegronde klachten	5	8
Leveringsonderbreking zonder verwittiging		
Ontvankelijke klachten	29	59
Gegronde klachten	10	20
Onjuiste of onvoldoende info		
Ontvankelijke klachten	36	65
Gegronde klachten	28	44
Onvoldoende info ondrinkbaarheid water		
Ontvankelijke klachten	11	6
Gegronde klachten	8	3
Onvriendelijke medewerkers		
Ontvankelijke klachten	18	27
Gegronde klachten	16	23
Slechte telefonische bereikbaarheid		
Ontvankelijke klachten	7	28
Gegronde klachten	6	25

Correct communiceren met de klant is van cruciaal belang.

Inhoudelijk juiste, duidelijke en voor iedereen begrijpelijke informatie verstrekken op een klantvriendelijke doch doeltreffende wijze is noodzakelijk.

Er dienen op dat vlak blijvende inspanningen te worden geleverd.



TECHNISCHE ZAKEN

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten technische zaken)

	2010	2011	2012
Laattijdige uitvoering aftakking			
Ontvankelijke klachten	8	14	13
Gegronde klachten	1	10	5
Laattijdige uitvoering rioolaansluiting			
Ontvankelijke klachten	0	2	1
Gegronde klachten	0	2	1
Geen alternatieve waterlevering voorzien			
Ontvankelijke klachten	0	1	8
Gegronde klachten	0	0	0
Laattijdig herstel van stoep, oprit, ...			
Ontvankelijke klachten	geen gegevens	6	25
Gegronde klachten	geen gegevens	5	19

	2010	2011	2012
Slecht herstel van stoep, oprit, ...			
Ontvankelijke klachten	8	10	16
Gegronde klachten	6	10	13
Slecht uitgevoerd werk			
Ontvankelijke klachten	5	18	22
Gegronde klachten	2	14	13
Te hoge druk op de leiding			
Ontvankelijke klachten	geen gegevens	0	3
Gegronde klachten	geen gegevens	0	1
Te lage druk op de leiding			
Ontvankelijke klachten	geen gegevens	10	12
Gegronde klachten	geen gegevens	8	10
Te hoge offerteprijs (materialen en diensten)			
Ontvankelijke klachten	geen gegevens	16	9
Gegronde klachten	geen gegevens	1	0

Laattijdige water- of rioolaansluiting

De uitvoering van een nieuwe aftakking of aansluiting werd door 14 klanten ervaren als een te langdurig proces. In 6 gevallen werd een redelijke termijn inderdaad overschreden. 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 (actieve) communicatie.

Slecht uitgevoerd werk, laattijdig en slecht stoepherstel

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 evenals een verbetering van de communicatie tussen de technische diensten van De Watergroep en de uitvoerende aannemingsbedrijven.

Te lage druk

De klachtendienst kwalificeerde 10 klachten over een te lage druk als gegrond. Deze klachten konden meestal opgelost worden door de vernieuwing van de aftakking, indienststelling van bijkomende leidingen, lekdetectie en –herstel op de distributieleidingen,

AANBEVELINGEN EN ACTIEPUNTEN 2012 - 2013

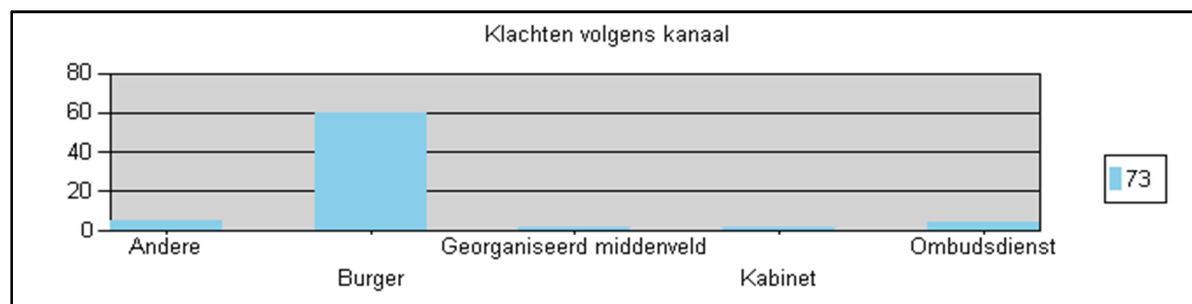
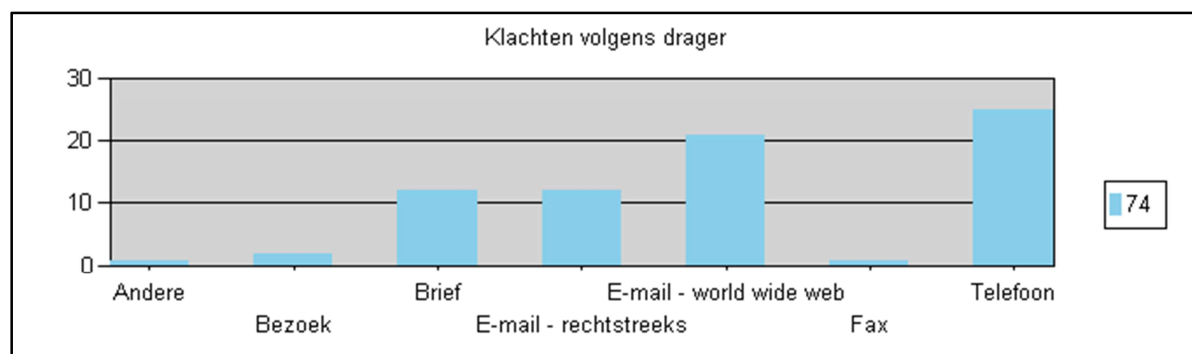
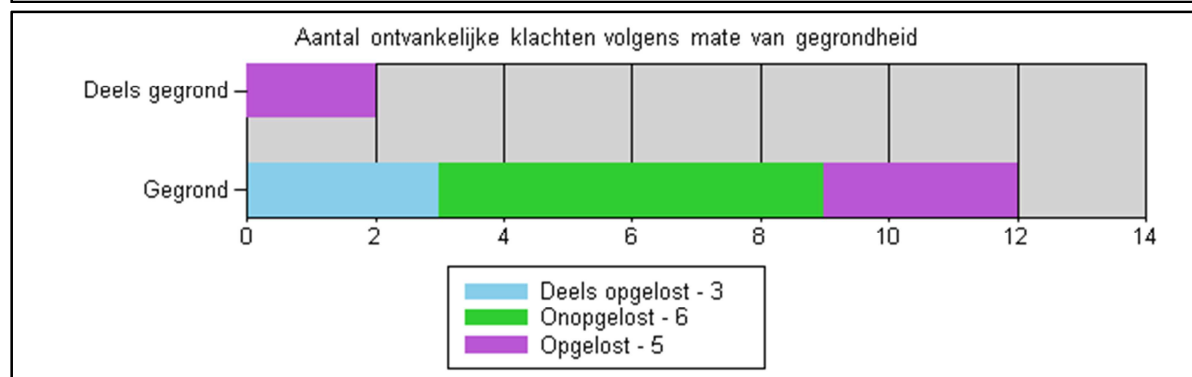
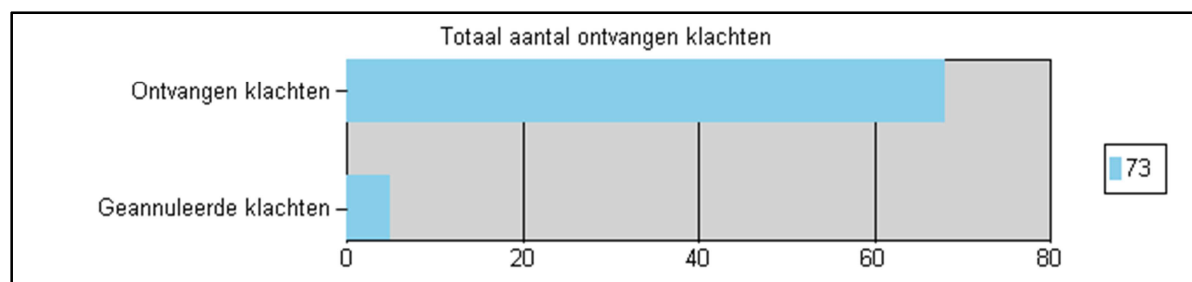
In 2012 werd bijzondere aandacht geschonken aan:

- de vorming van de medewerkers die klantencontacten onderhouden, zodat deze personen op een klantgerichte wijze leren communiceren. Meer dan 700 medewerkers namen deel aan deze opleiding.

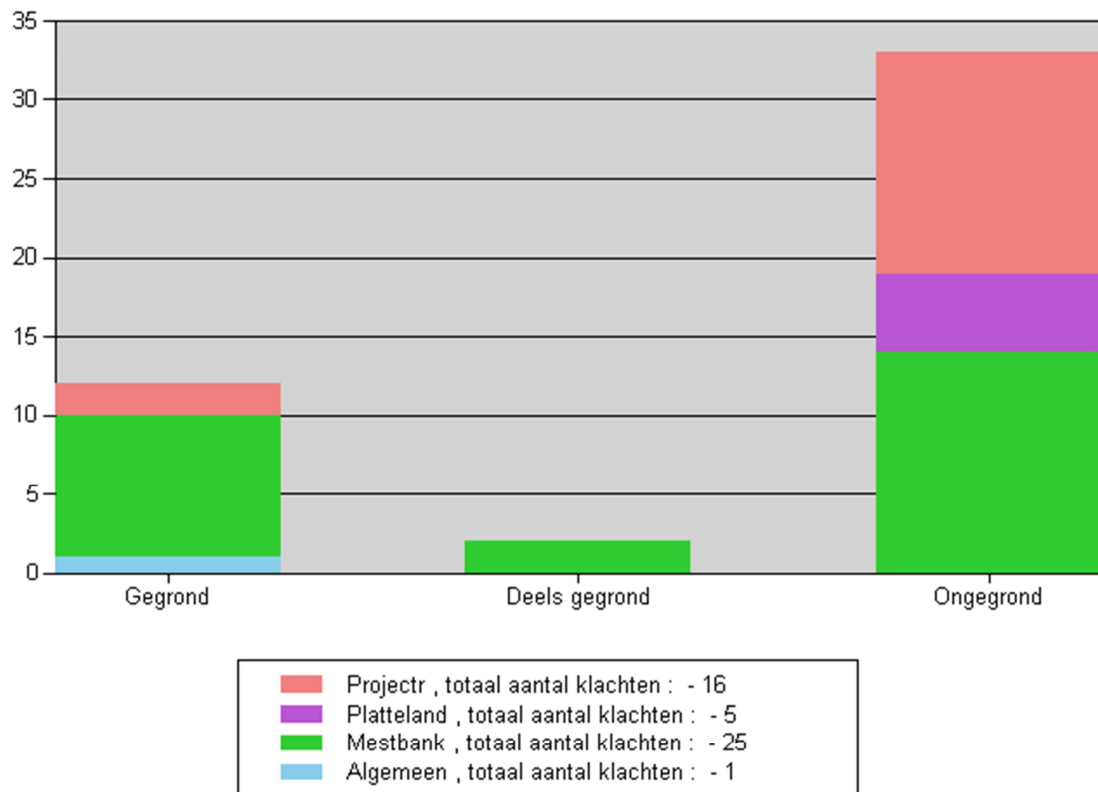
In 2013 zullen de inspanningen op het vlak van het verbeteren van de communicatie opgedreven worden:

- verbetering van de info op de website
- onderrichting van de aannemers inzake hun communicatie met de klanten van De Watergroep
- actieve informatieverschaffing aan de klant bij technische dossiers (aanvraag wateraftakking, rioolaansluiting, ...)
- intensief opleidingstraject voor de front- en backofficemedewerkers (vanaf najaar 2013) inzake toepassing van reglementen en regelgeving

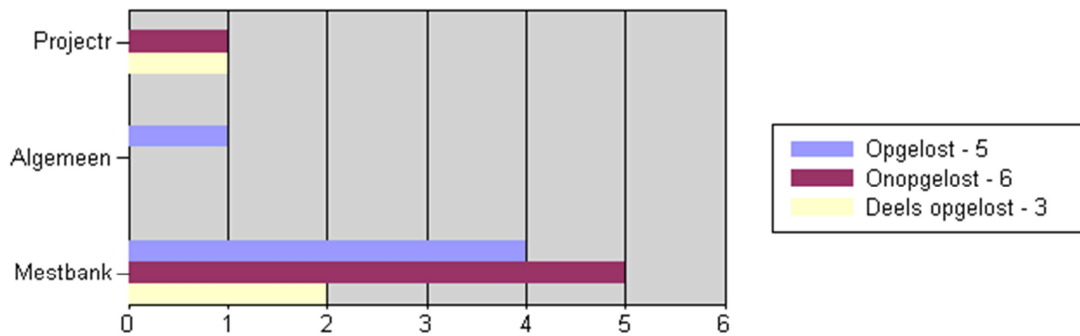
VLM



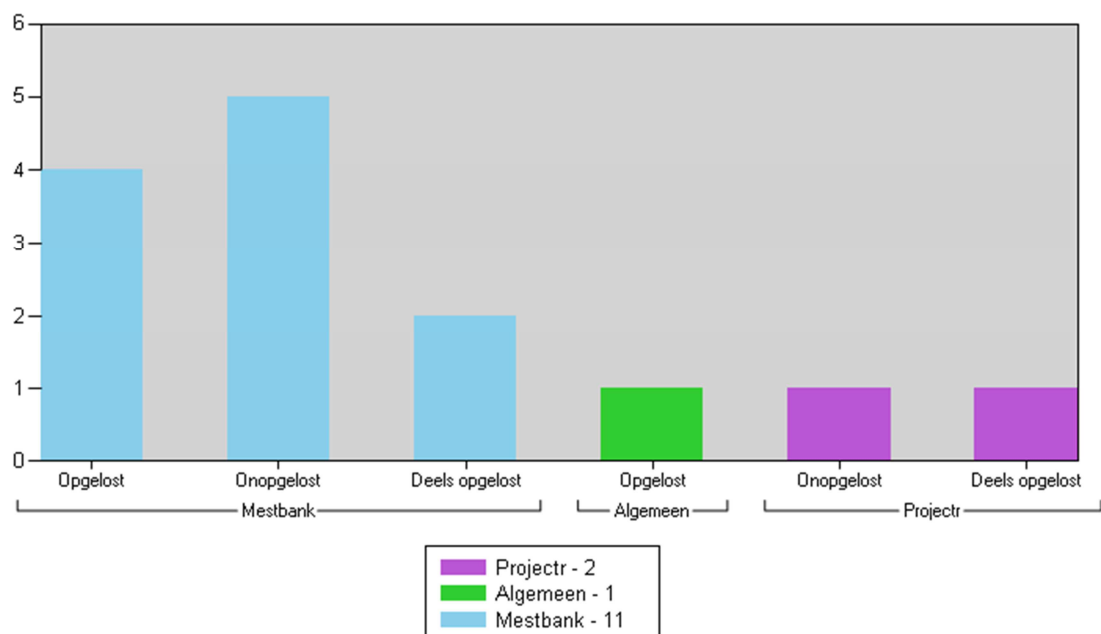
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens gegrondheid (het aantal gegronde / deels gegronde / ongegronde klachten per categorie)



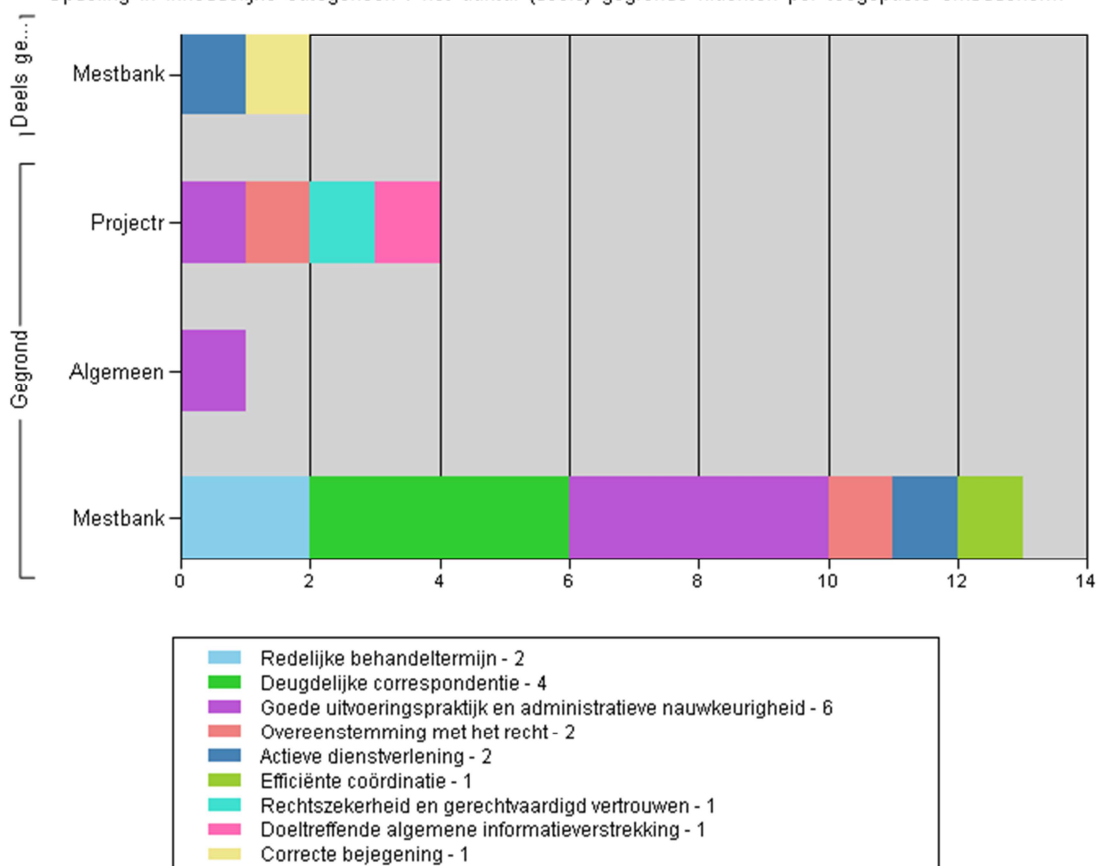
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)



Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie) (gedetailleerd)



Opdeling in inhoudelijke categorieën : het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm



Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid & Onroerend Erfgoed

Beleidsdomein RWO

nota

VAN: Kristoff Van den Berghe
AAN: Vlaamse Ombudsdienst
BETREFT: klachtenmanagement binnen het beleidsveld Ruimtelijke Ordening
DATUM: 12/02/2013

1. Een beleidsdomein/beleidsveld en klachtenmanagement in transitie

Het beleidsdomein RWO werd de voorbije jaren grondig hervormd. De beleidsvoorbereidende en – uitvoerende taken werden per beleidsveld geclusterd. Dat leidde onder meer tot een grotere transparantie van de verschillende taken en bevoegdheden. Door de transitie moest ook de klachtenbehandeling herbekeken worden.

Het departement Ruimte Vlaanderen is nog uitsluitend bevoegd voor ruimtelijke ordening. Het departement duidde een centrale klachtencoördinator aan en werkt met een uniform, digitaal klachtenregister. Er werden ook richtlijnen opgesteld voor de behandeling van klachten. Die werden intern gecommuniceerd en op de stafvergaderingen van de verschillende afdelingen besproken.

Het departement doet er alles aan zo snel mogelijk een duidelijk antwoord te formuleren op de klacht.

2. Conclusies voortvloeiend uit het klachtenrapport 2012

Sinds 1/1/2012 worden alle klachten centraal bijgehouden in één klachtenregister op sharepoint. Dit heeft als voordeel dat het klachtenbeeld overzichtelijker wordt en de coördinator een beter beeld krijgt op welke klachten er binnen komen vanuit de verschillende afdelingen. Voordien had iedere afdeling zijn eigen manier van registratie (sommigen hadden zelfs nog een handgeschreven register) en was bv. de opmaak van het jaarrapport geen gemakkelijke opgave.

Uit het nieuwe klachtenregister kwamen volgende zaken naar boven in verband met de klachten uit 2012:

2.1. Aantal binnen gekomen klachten

Allereerst, wensen wij erop te wijzen dat in het jaarrapport 2011 nog een overzicht van rapporten vanuit de 3 verschillende beleidsvelden (ruimtelijke ordening, wonen en onroerend erfgoed) en 2 aparte entiteiten binnen het beleidsdomein (de Raad voor Vergunningsbetwistingen en de VMSW) werd doorgestuurd aan de Vlaamse Ombudsdienst.

Gelet op de recente transitie binnen het beleidsdomein RWO, heeft het bijgevoegde jaarrapport 2012 alleen betrekking op de klachten die zijn binnen gekomen bij Ruimte Vlaanderen. Gelet op het totale aantal klachten van vorig jaar en de spreiding over de verscheidene beleidsvelden en entiteiten, werd het aantal te verwachten klachten geschat op 25. Uiteindelijk ging het over een 20-tal dossiers, wat ongeveer overeenkomt met het aantal geschatte klachten. Het eerder geringe aantal heeft ermee te maken dat de lokale besturen, mede door een doorgedreven subsidiariteit, het eerste aanspreekpunt zijn voor problemen en/of klachten inzake ruimtelijke ordening.

2.2. Ontvankelijkheid van de klachten

Van het totale aantal ingediende klachten werden er 7 afgewezen wegens niet ontvankelijk. Klachten werden hoofdzakelijk niet-ontvankelijk bevonden omdat het ging over materies waarover het departement of de minister zich niet kon uitspreken (bv. omdat een juridictioneel beroep hangende was).

2.3. Gegrondheid van de klachten

Van het aantal ontvankelijke klachten werden er 12 afgewezen als niet gegrond.

Sommige klachten werden niet gegrond bevonden omdat:

- volgens ons het probleem eerder diende te worden opgelost door een andere instantie of overheid (bv. de gemeente);
- een aantal klachten betrekking hadden op dossiers waarin één of meer zaken voor de rechtbank hangende zijn, bv. over het GRUP hoogspanningsnetwerk Vlaanderen of over de stedenbouwkundige aanvraag voor de regularisatie van een biogasinstallatie;
- de juridische afdeling van het departement alleen een interne adviserende instantie ten aanzien van de Vlaamse overheid is en geen algemene adviserende functie heeft ten aanzien van de burger;
- de klager er ten onrechte van uitging dat het personeelslid van het departement reageerde vanuit een professionele functie.

Een jaarlijks terugkerend probleem heeft betrekking op de registratie in de inventaris van de leegstaande bedrijfsruimten. Deze registratie houdt rechtstreeks verband met de leegstandsheffing en treft de betrokkene direct en in zijn portefeuille. Het ligt daarom in de lijn der verwachtingen dat hieromtrent jaarlijks één of meerdere klachten binnen komen.

Dit jaar kwam een klacht binnen omtrent de verschillende interpretatie van art. 15, §§1 en 2 van het decreet van 19 april 1995 houdende maatregelen ter bestrijding en voorkoming van leegstand en verwaarlozing van bedrijfsruimten tussen het departement enerzijds en Vlabel anderzijds. Om aan dit interpretatieprobleem definitief een einde te stellen werd, in samenspraak met Vlabel, een decreetswijziging voorbereid. Het voorontwerp van wijzigingsdecreet werd inmiddels aan de minister-president overgemaakt met het oog op de principiële goedkeuring door de Vlaamse Regering.

De in de rand hiervan door de klager bijkomend geformuleerde klachten, werden door het departement onderzocht en niet gegrond bevonden. Uit het onderzoek bleek onder meer dat aan de klager voldoende informatie werd verschaft in verband met de modaliteiten inzake het indienen van een aanvraag tot schrapping uit de inventaris en de opschortingsmogelijkheden die bovenvermeld decreet biedt met het oog op het vermijden van een mogelijke heffing.

2.4. Ombudsnormen en leerpunten

Naar aanleiding van de gegronde klachten, werd een probleem met een aantal ombudsnormen vastgesteld, bv.:

- Het doeltreffend verstrekken van algemene informatie;
- Het overschrijden van de redelijke behandelingstermijn;

Daarom werden er ook een aantal leerpunten geformuleerd:

- Er werd een interne richtlijn uitgevaardigd om bij het versturen van persoonlijke mails te reageren via een privé mail adres (bv. webmail, hotmail, enz...) of tenminste de professionele gegevens onderaan in de handtekening van de mail weg te laten;
- Collega's werden gevraagd de redelijke behandelingstermijn bij het behandelen van een dossier te respecteren;

Waar nodig werden ook wetgevende initiatieven opgestart of versneld om aan de problematiek te remediëren.

Voorbeelden hiervan zijn:

- het dossier leegstand
- het dossier i.v.m. de vraag tot het verlenen van een delegatiebevoegdheid voor de opmaak van een gemeentelijk RUP. Hiertoe werd een ontwerp ministerieel besluit opgemaakt en doorgestuurd aan het kabinet Ruimtelijke Ordening.

3. Toekomstige stappen met het oog op een nog efficiënter en beter klachtenmanagement

Niettegenstaande er grote vooruitgang werd geboekt t.o.v. het verleden, is Ruimte Vlaanderen van oordeel dat het klachtenmanagement nog beter kan, door het nemen van een aantal bijkomende maatregelen. Het doel van deze maatregelen is gericht op een betere interne en externe communicatie.

Uit informatiesessies van het klachtennetwerk Vlaanderen is gebleken dat klachten bij de verschillende federale, Vlaamse en lokale entiteiten normaal binnen komen via verschillende wegen, nl.

- schriftelijk: brief of fax
- telefonisch
- elektronisch: centraal mailadres/website, met duidelijk logo en automatische klachtmelding
- fysiek: via invul fiches aan de verschillende balies

Ook Ruimte Vlaanderen hanteert deze manier van werken. In het kader hiervan zal dit jaar worden nagegaan of er mogelijkheden bestaan om klachten te melden op een algemeen klachtenformulier. Dit zou centraal ter beschikking kunnen gesteld worden op www.ruimtevlaanderen.be en aan de verschillende ontvangstbalies.

Ook intern zal gekeken worden of het online klachtenregister en het ingeven van klachten nog kan worden verbeterd.

Voor nadere informatie en/of opmerkingen kunt u contact opnemen met de centrale klachtencoördinator.

Centrale klachtencoördinator Ruimte Vlaanderen:

Kristoff Van den Berghe - jurist
T. 02 553 18 46 (enkel op ma en do) – M. 0499 59 43 40
Ruimte Vlaanderen, Afdeling Juridische en Beleidsondersteuning
Koning Albert II-laan 19, bus 12, 1210 Brussel

Agentschap Onroerend Erfgoed

Klachtenrapportage 2012 – agentschap Onroerend Erfgoed (beleidsdomein RWO)

Aantal klachten

11

Gemiddelde behandelingstermijn

20 à 25 dagen

Aantal ontvankelijk/gegronde/gedeeltelijk gegronde/ongegegronde klachten

11/3/4/4

Onderwerp

1 – schending privacywetgeving

6 – algemeen beheer

3 – aanvechten toegekende premiebedrag

1 – foutieve communicatie (schending zorgvuldigheidsplicht)

Conclusies interne werking

1. Werking premiestelsel

De onzekerheid over de toekenning van aangevraagde premies blijft een heikel punt. Meermaals dienen wij klagers het antwoord te geven dat de beschikbare kredieten nooit op voorhand kunnen worden ingeschat en zij bijgevolg geen zekerheid hebben over wanneer zij de werken aan het beschermde goed kunnen starten.

2. Communicatie/klantgerichtheid

Dit hangt samen met de eerste getrokken conclusie. De erfgoedconsulenten dienen de onzekerheid over de beschikbare kredieten mee te geven in hun communicatie met de premie-aanvragers. Dit is vaak geen eenvoudige boodschap.

Ook moet duidelijk gemaakt worden wat de interne afspraken zijn over het aantal toe te kennen premies per jaar, per beschermd goed. De interne regels en interpretaties van de huidige regelgeving dienen beter door te sijpelen naar de erfgoedconsulenten en bijgevolg de premienemers.

Algemene conclusie

Als conclusie kan worden gesteld dat er (zeker in verhouding tot andere agentschappen) weinig klachten binnen komen bij het agentschap OE. Wanneer er een klacht wordt ingediend, handelt deze vaak over de premieregeling, als gevolg van een foutieve interpretatie van de wetgeving of een gebrekkige communicatie naar de premienemer toe.

Met het uitzicht op het nieuwe, gecoördineerde erfgoeddecreet worden de klachten omgezet in interne richtlijnen voor de uitwerking van de uitvoeringsbesluiten bij de nieuwe wetgeving. Dit met

als doel de regels te vereenvoudigen, verduidelijken en te stroomlijnen, zeker naar de premienemers toe.

Tot aan de inwerkingtreding van de nieuwe regelgeving, trachten wij de inhoudelijke richtlijnen toe te passen, met respect voor de klantgerichtheid en zorgvuldigheid die mag worden verwacht van een overheidsinstantie.

Anthony Suykens

Klachtencoördinator OE

gericht zijn op het weerbaarder maken van verbalisanten in dergelijke situaties. Aangezien agressie een wederkerend probleem is, blijft dit een aandachtspunt en zal in 2013 opnieuw een opleiding “mondeling communiceren en omgaan met agressie” voor medewerkers van iRWO worden georganiseerd.

Daarbij aansluitend is iRWO ervan overtuigd dat het draagvlak voor zijn inspectie- en toezichtopdrachten sterk beïnvloed wordt door het dagdagelijks handelen van alle medewerkers. In dat opzicht is integer handelen een eerste en onmisbare voorwaarde voor een geloofwaardig handhavend optreden. Overheidsdiensten die de wet handhaven hebben namelijk een voorbeeldfunctie en moeten nog meer dan andere organisaties integriteit uitstralen. Om die reden werkt het agentschap zijn integriteitsbeleid verder uit zoals verwoord in de nota “Het integriteitsbeleid van het agentschap Inspectie RWO” dat op 28/03/2012 door het directiecomité werd goedgekeurd. In die nota zijn onder meer de principes van dit beleid opgenomen en staan verschillende acties vermeld, waaronder de opmaak van een specifieke deontologische code voor het agentschap.

Op 12/09/2012 keurde het directiecomité de "deontologische code van het agentschap Inspectie RWO" goed. Deze code vult de deontologische code van de Vlaamse overheid enkel aan met specifieke bepalingen. Het agentschap verfijnt aldus de regels en afspraken van de deontologische code van de Vlaamse overheid zonder die te versoepelen. De code van het agentschap moet dan ook samen met de deontologische code van de Vlaamse overheid worden gelezen.

De deontologische code van het agentschap is opgebouwd rond een aantal waarden van iRWO. Deze waarden zijn “objectief, onafhankelijk, transparant en betrouwbaar (consequent en correct)”. De deontologische bepalingen verduidelijken de te verwachte gedragsnormen en kaders in het algemene kwaliteitsbeleid van iRWO. De aandacht die uitgaat naar organisatiecultuur en integriteit heeft onder meer als doel om een correct en consequent optreden van iRWO te garanderen, hetgeen een gunstige invloed kan hebben op het klachtenpatroon.

Uit de klachtenbehandeling van de afgelopen jaren binnen de afdeling Inspectie is tevens gebleken dat de communicatie met derden (bv. klagers, overtreders) niet in alle dossiers even tijdig plaatsvond. Om dit te verbeteren en een adequate en professionele opvolging van alle dossiers beter te kunnen garanderen, werden intern ICT-tools (bv. RWO-ps, BIK) ontwikkeld die ervoor zorgen dat medewerkers voor lopende dossiers systematisch zicht hebben op hun taken (datum van volgende stap in het proces, herinneringen,...). Daarnaast werd er ook gewerkt aan de rapportering m.b.t. de interne werking en kan de efficiëntie/effectiviteit van de inspectieactiviteiten uit de eigen systemen (o.a. Sara, Bredero) worden gehaald. Onder meer op die manier zet iRWO reeds sterk in op de kwaliteitsborging van de interne werking. Ook in de toekomst zal er aan deze kwaliteitsaspecten verder aandacht worden besteed, zodat inefficiënties in de werking van iRWO tijdig kunnen worden opgemerkt. Dit alles draagt bij tot de verbetering van de dienstverlening en kan in de toekomst eveneens een gunstig effect hebben op het klachtenbeeld van iRWO.

VMSW

Vragenlijst voor het verslag 2012 over uw klachtenmanagement

Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	75

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	75
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	2,6

Aantal onontvankelijke klachten:	64
----------------------------------	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	0
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	56
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	2
	Kennelijk ongegrond:	2
	Geen belang:	1
	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	1
	Geen Vlaamse overheid:	1

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

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	10
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	1

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	9
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	0

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

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

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

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	1
---	---

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	21
	mail:	52
	telefoon:	2
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	69
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	3
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	3

2. Inhoud van de klachten

De in 2012 geregistreeerde ontvankelijke klachten vertoonden geen vast patroon. Zij waren uiteenlopend van onderwerp en oorzaak. De coördinatie van bouw- en infrastructuurwerken blijft een aandachtspunt. Positief is dat de problematiek van de bijzondere sociale leningen, in de voorbije jaren vooral veroorzaakt door een gebrek aan budgettaire middelen, blijkbaar in 2012 is opgelost.

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 socialehuisvestings-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 betrokken socialehuisvestingsmaatschappij. 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 2012 geen aanleiding gegeven tot proceduriële aanpassingen bij de VMSW.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2012 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2012 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

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

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

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

8 Deugdelijke correspondentie

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

9 Vlotte bereikbaarheid

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

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

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

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

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

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

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

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

[terug naar Vragenlijst](#)

Wonen-Vlaanderen

Jaarrapport Interne klachtenbehandeling Wonen-Vlaanderen

Inleiding

Bij de opmaak van een jaarrapport wordt terug gekeken naar zo veel mogelijk aspecten van een werking. We willen dat in ons agentschap vooral doen met een vooruitziende blik. Het is de bedoeling dat de analyse van het afgelopen werkjaar aanleiding geeft tot het verbeteren van de werking in de jaren die komen.

Cijfers zeggen daarbij niet alles en ze zijn ook vaak niet zo eenvoudig correct te lezen. Toch hebben kwantitatieve gegevens hun belang. Ze helpen afstand te nemen van wat we subjectief als belangrijk aanvoelen omdat we (te) nauw betrokken zijn. Ze helpen de grote evoluties in het bereik en de werking van de interne klachtendienst en van specifieke diensten in het agentschap detecteren.

De evolutie van het aantal klachten, de verhouding tussen het aantal klachten en het aantal gegronde klachten, de gemiddelde behandelingstermijnen,... zijn onmisbare gegevens om de globale werking te beoordelen en knelpunten op te sporen.

Het mag ons niet doen vergeten dat ook wat in cijfers onbelangrijk lijkt, aandacht waard kan zijn. Soms duiken in een enkel dossier problemen op die misschien het topje van de ijsberg zijn. Soms is een probleem zeldzaam, maar voor de betrokkene van groot belang. Soms is een probleem dan wel zeldzaam, maar zeer gemakkelijk te voorkomen. Ook daaraan willen we in de evaluatie van de werking in 2012 aandacht besteden.

We delen het jaarrapport van ons agentschap daarom op in drie delen.

In een eerste deel krijgt u de gebruikelijke cijfers, zodat het mogelijk blijft over de jaren heen vergelijkingen te maken.

In het tweede deel worden enkele aandachtspunten naar voor gebracht waarmee we in 2013 aan de slag willen.

In een derde deel worden enkele voorstellen voor het beleid opgenomen die geïnspireerd zijn vanuit de klachtenbehandeling.

1. Enkele cijfers

Globale aantallen voor 2012

Totaal aantal geregistreerde klachten in 2012	210
Aantal openstaande klachten	20
Totaal aantal beantwoorde klachten in 2012	265
Aantal beantwoorde klachten van 2011 in 2012	106
Totaal aantal oproepen in 2012	424

Commentaar:

Ondanks het hoog aantal oproepen is het agentschap er in geslaagd een inhaaloperatie te realiseren. Was de gemiddelde behandelingstermijn van de klachten in de eerste jaarhelft nog 165 dagen, dan werd dit in de tweede jaarhelft teruggebracht tot 49 dagen.

Bij het afsluiten van het werkjaar blijven er nog een tiental klachten waarvan de behandelingstermijn van 45 dagen wordt overschreden; het gaat echter enkel om klachten die actief in behandeling zijn en waarvoor bijkomende informatie werd opgevraagd.

Deze kwantitatieve vooruitgang is mogelijk gemaakt door de bijkomende inzet van een voltijdse klachtenbehandelaar.

Aantal onontvankelijke beantwoorde klachten	36
--	----

Aantal onontvankelijke beantwoorde klachten volgens reden van onontvankelijkheid	
Al eerder klacht ingediend:	2
Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	7
Jurisdictioneel beroep aanhangig:	1
Beleid en regelgeving:	4
Geen Vlaamse overheid:	22

Commentaar:

Het agentschap geeft aan het klachtrecht een zeer brede invulling.

Er werden geen klachten geweigerd omwille van een laatijdig schrijven of het niet aantonen van een direct belang.

Bij klachten waar niet werd op ingegaan omdat er nog een beroepsmogelijkheid niet werd benut, werd de beroepsprocedure alsnog opgestart, ook als de termijn hiervoor overschreden was.

Aantal ontvankelijke beantwoorde klachten	225
--	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	
gegrond:	28
deels gegrond:	58
ongegrond:	108

Aantal gegronde en deelsgegronde klachten volgens mate van oplossing	
opgelost:	35
deels opgelost:	11
onopgelost:	24

Commentaar:

De cijfers m.b.t. de verhouding tussen het aantal klachten en het aantal gegronde klachten moeten met voorzichtigheid geïnterpreteerd worden.

Een vergelijking over de jaren heen toont een dalend percentage gegronde klachten:

2009: 42%; **2010:** 46%; **2011:** 30%; **2012:** 10%.

De hoge percentages in 2009 en 2010 zijn vrijwel uitsluitend te wijten aan de vertragingen in dossierbehandeling van de renovatiepremie.

In 2011 werden gegronde en oplosbare klachten bij voorrang behandeld. Bij de inhaaloperatie bleek dat de oude klachten meestendeels ongegrond waren. Dat verklaart het hoge cijfer ongegronde klachten in 2012.

Een aantal klachten (16) waren ongegrond (geen geschonden ombudsnorm) maar werden wel opgelost in de klachtenbehandeling (vb een reno werd geweigerd, uit de klacht kan afgeleid worden dat een factuur per ongeluk niet in de aanvraagbundel zat, door de klachtenbehandeling kan de reno toegekend worden tot tevredenheid van de verzoeker).

Indeling volgens geschonden ombudsnorm van het aantal gegronde klachten beantwoord in 2012	
Overeenstemming met het recht:	5
Afdoende motivering:	2
Gelijkheid en onpartijdigheid:	1
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	21
Redelijkheid en evenredigheid:	8
Correcte bejegening:	0
Actieve dienstverlening:	9
Deugdelijke correspondentie:	7
Vlotte bereikbaarheid:	0
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	7
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	18
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling:	1
Redelijke behandeltermijn:	2
Efficiënte coördinatie:	4
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	1

Commentaar:

Slechts twee klachten hielden verband met de manier waarop het personeel de klanten benadert. Dat wijst op een respectvolle en klantvriendelijke houding bij het personeel van het agentschap.

Toch bleken 31 klachten terecht omwille van het tekortschieten van de administratie bij de dossierbehandeling van individuele ondersteuningsmaatregelen. Is dit verklaarbaar door een te hoge werkdruk of een te kwantitatieve benadering van prestaties?

In tijden van besparingen op personeel, verdienen deze klachten in elk geval blijvende aandacht.

De hoge score van een tekort aan rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen (21) is voornamelijk te wijten aan de (soms erg) snelle invoering van wijzigingen aan de premierregelgeving. Ook het item 'redelijkheid en evenredigheid' (8) scoort redelijk hoog door deficiënties aan de regelgeving zelf (gebrekkige overgangmaatregelen tussen huursubsidie'91, tussenkomst in de huurprijs en huurpremie wachtlijsten sociale huur). De administratie heeft hierrond aanbevelingen geformuleerd bij de evaluatie van de verschillende premiestelsels.

Aantal klachten volgens de drager		Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	
brief:	42	rechtstreeks van burger:	118
mail:	152	via kabinet:	52
telefoon:	12	via Vlaamse ombudsdienst:	22
fax:	1	via georganiseerd middenveld:	8
bezoek:	2	Andere kanalen:	2

Commentaar:

Veel potentiële klachten worden ook bij een eerste telefonisch contact opgelost. Ze worden niet geregistreerd, maar beschouwd als algemene informatieverstrekking.

Opvallend is verder dat het merendeel van de klachten rechtstreeks van de burgers komen, al dan niet via de ombudsdienst of het kabinet. De tussenkomst van lokale besturen en middenveldorganisaties is beperkt. Dat wijst op een zeer laagdrempelige toegang van de klachtendienst.

Inhoud van de klachten		
Huursubsidie huidig stelsel		
Gegronde: 7 Deels gegronde: 13 Ongegronde: 41 Opgeloste: 14 Deels opgeloste: 3 Onopgeloste: 8		
A.1. Overeenstemming met het recht		3
A.4. Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen		2
A.5. Redelijkheid en evenredigheid		2
B.7. Actieve dienstverlening		4
B.8. Deugdelijke correspondentie		2
B.10. Doeltreffende algemene informatieverstrekking		2
B.11. Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid		5
Huursubsidie BVR 11/12/1991		
Gegronde: 1 Deels gegronde: 4 Ongegronde: 6 Opgeloste: 1 Deels opgeloste: 1 Onopgeloste: 3		
A.1. Overeenstemming met het recht		1
A.3. Gelijkheid en onpartijdigheid		1
A.5. Redelijkheid en evenredigheid		1
B.8. Deugdelijke correspondentie		1
B.11. Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid		1
verbeterings- en aanpassingspremie		
Gegronde: 2 Deels gegronde: 12 Ongegronde: 13 Opgeloste: 4 Deels opgeloste: 1 Onopgeloste: 5		
A.4. Rechtzekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen		1
A.5. Redelijkheid en evenredigheid		2

B.7 Actieve dienstverlening	2
B.8. Deugdelijke correspondentie	2
B.10. Doeltreffende algemene informatieverstrekking	2
B.11. Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	3
B. 13. Redelijke behandeltermijn	1
B.15. Respect voor de persoonlijke levenssfeer	1
renovatiepremie	
Gegronsd: 13 Deels gegronsd: 14 Ongegronsd: 40 Opgelost: 19 Deels opgelost: 3 Onopgelost: 10	
A.1. Overeenstemming met het recht	1
A.2. Afdoende motivering	1
A.4. Rechtzekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	7
A.5. Redelijkheid en evenredigheid	3
B.7. Actieve dienstverlening	4
B.8. Deugdelijke correspondentie	1
B.10. Doeltreffende algemene informatieverstrekking	3
B.11. Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	7
B. 13. Redelijke behandeltermijn	1
B. 14. Efficiënte coördinatie	3
verzekering gewaarborgd wonen	
Gegronsd: 0 Deels gegronsd: 1 (zorgvuldige interne klachtenbehandeling) Ongegronsd: 2 Opgelost: 1 Deels opgelost: 1 Onopgelost: 1	
Kwaliteitsbewaking (on)bewoonbaar (on)geschikt	
Gegronsd: 1 Deels gegronsd: 2 Ongegronsd: 1 Opgelost: 1 Deels opgelost: 2 Onopgelost: 0	
A.2. Afdoende motivering	1
A4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
B.8. Deugdelijke correspondentie	1
Huurpremie wachtlijst SHM	
Gegronsd: 5 Deels gegronsd: 7 Ongegronsd: 3 Opgelost: 4 Deels opgelost: 1 Onopgelost: 2	
A.4. Rechtzekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	9
B.11. Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	2
B. 14. Efficiënte coördinatie	1

Commentaar:

Uit het detail van de toewijzing van de klachten valt in de eerste plaats op dat het bijna uitsluitend gaat over klachten m.b.t. de toekenning van individuele ondersteuningsmaatregelen. De andere opdrachten van het agentschap blijven buiten beeld (bespreking zie verder).

Over de stelsels heen zijn er geen significante verschillen.

Die zijn er ook niet wat de spreiding over de provinciale diensten betreft, zodat we de cijfers niet opnemen. De inhaal van achterstallige dossierbehandeling is overal succesvol verlopen; het aantal klachten over laattijdige behandeling is minimaal.

2. Enkele aandachtspunten

Naar een meer structurele aanpak

Het is eigen aan de opdracht van een interne klachtendienst (Klachtendecreet) dat er een spanningsveld is tussen enerzijds de autonomie van de klachtenbehandelaar en anderzijds de verbondenheid met de eigen organisatie.

Zowel om positieve resultaten te behalen voor de individuele klager als om invloed uit te oefenen op de gangbare praktijken die aanleiding geven tot klachten, is het absoluut noodzakelijk dat de klachtenbehandelaar een intensieve relatie onderhoudt met de materiedeskundigen en de beslissingnemers.

Vanuit deze bezorgdheid werd bij het agentschap Wonen de interne klachtendienst ondergebracht bij de stafdienst van de administrateur-generaal, die ook alle briefwisseling tekent.

Deze werkwijze garandeert dat de conclusies van de klachtenbehandelaar resulteren in oplossingen en automatische rechtzettingen waar fouten werden vastgesteld.

Als interne richtlijn geldt ook dat elk beslissingsvoorstel dat aan de administrateur-generaal wordt voorgelegd, vooraf besproken is tussen de klachtenbehandelaar en de materiedeskundige. Ook dat is een maatregel die succesvolle oplossingen ten goede komt.

Deze sterke inbedding van de interne klachtendienst in het geheel van de organisatie heeft echter als nadeel dat de autonomie van de klachtenbehandelaars beperkter is dan voorzien in het decreet.

Deze autonomie is echter sowieso sterk afhankelijk van de houding van de leidinggevenden bij elke interne klachtendienst. Een formele verzelfstandiging met het risico dat de verbondenheid binnen het agentschap verloren gaat, is daarom geen optie.

Actie

Wel zinvol en nuttig is het om de wisselwerking tussen de klachtenbehandeling en de overige diensten van het agentschap beter te structureren.

In 2012 werd een begin gemaakt met het formaliseren van terugkoppeling van beslissingen n.a.v. klachten door de introductie van een standaardformulier voor beslissingsnota's. Dit 'systeem' werkt echter volledig naast de bestaande software van het klachtenmanagement, waarin nochtans een inhoudelijke opvolging voorzien is.

In 2013 is het de bedoeling deze opvolgingstool daadwerkelijk te benutten zodat beslissingsvoorstellen en verbetervoorstellen systematisch worden bijgehouden en benut voor de evaluatie van procedures en beleidsvoorstellen.

Naar een duidelijke aflijning van de opdracht(en)

Ongeveer de helft van de oproepen, behandeld door de interne klachtendienst, betreft geen eigenlijke klachten, maar vragen die niet eenduidig toe te wijzen zijn aan één specifieke

maatregel of dienst. Er is in het agentschap geen algemene loketfunctie, waardoor deze oproepen bij de klachtenbehandelaars terecht komen.

Dat hoeft geen nadeel te zijn. Algemene hulpvragen, kritische bemerkingen of commentaren van burgers helpen de klachtenbehandelaars de vinger aan de pols te houden voor wat leeft bij de (potentiële) klanten.

De afbakening van verschillende types oproepen is sowieso geen sinecure. Dat wordt impliciet erkend in het Klachtendecreet, waar vooral het accent gelegd wordt op een kwaliteitsvolle replek, eerder dan op het onderscheid tussen een klacht, een melding of een vraag.

Minder positief is dat de interne klachtendienst voor een groot deel gebruikt wordt als een soort informeel beroep. Bij verschillende premiestelsels wordt elke communicatie volgend op de beroepsbeslissing beschouwd als een klacht, onafhankelijk van de inhoud.

Dat is geen goede werkwijze.

Een interne klachtendienst dient niet om dossiers te behandelen. Het kan niet de bedoeling zijn dat de materiespecialisten de communicatie met hun klanten afbreken als deze bijkomende uitleg vragen of nieuwe informatie aanleveren in antwoord op een beslissingsbrief.

Op die manier vermindert de kwaliteit van de communicatie met de burger en wordt de inschakeling van de klachtendienst een extra drempel.

Actie

De stafdienst werd begin 2013 versterkt met de aanwerving van een voltijds coördinator.

Dit opent mogelijkheden om de opdracht van de interne klachtenbehandeling beter te formuleren en af te bakenen t.o.v. de algemene loketfunctie en de verschillende afdelingen.

Naar een breder intern draagvlak

De meest opvallende vaststelling uit de cijfers van 2012 (en voorgaande jaren) is dat het overgrote deel van de klachten gaat over de weigering van individuele tegemoetkomingen, meer bepaald over de huursubsidies, de renovatiepremie en de verbeteringspremie.

Nochtans heeft het agentschap ook een belangrijke bevoegdheid (incl. een groot dossierpakket) in de woningkwaliteitsbewaking en een opdracht in de controle en subsidiëring van verschillende woonactoren.

Dat professionele klanten geen beroep doen op het klachtrecht is logisch. Er zijn immers tal van kanalen om overleg te plegen. Op het terrein is er sprake van een continue samenwerking, waarbij scherpe conflicten gelukkig tot nu toe uitgebleven zijn.

Wat de woningkwaliteit betreft, is het ontbreken van klachten minder voor de hand liggend. De verklaring ligt hier wellicht in een combinatie van factoren. Enerzijds zitten de meeste beslissingen op het gemeentelijke niveau (en in beroep bij de minister), anderzijds komen vragen en opmerkingen meestal rechtstreeks terecht bij de materiespecialisten die ze behandelen zonder kennisgeving en registratie bij de interne klachtendienst.

Actie

Voor 2013 voorziet het agentschap een toelichting voor alle personeelsleden rond het Klachtendecreet, de functie van de interne klachtendienst en vooral de concrete rol van alle personeelsleden vanuit hun specifieke taken m.b.t. het klachtenmanagement.

De relatie tussen klachten en externe communicatie

Veel klachten blijken in wezen communicatieproblemen.

De regelgeving rond huisvesting is complex en de bevoegdheid is verdeeld over zeer veel beslissingsniveaus en organisaties.

Het is niet verwonderlijk dat burgers zich ergeren aan de ingewikkeldheid van brieven en web-artikels.

Bij weigerings- en beroepsbrieven komt daar nog bij dat een formeel taalgebruik vaak verplicht is, omdat het documenten zijn die kaderen in een wettelijke procedure en de formuleringen dus juridisch correct moeten zijn, wat niet altijd ten goede komt aan de begrijpelijkheid.

Actie

Bij de beroepsbeslissingen wordt de formele weigeringsgrond zoveel mogelijk in een bijkomende paragraaf hertaald in courant taalgebruik en geïndividualiseerd.

3. Enkele voorstellen voor het beleid vanuit de klachtenanalyse

- Ondersteuning nieuwe woonvormen (reno)

Duurzaam bouwen en wonen staat volop in de belangstelling.

Ook de Vlaamse minister van Wonen drukt herhaaldelijk in de pers haar bezorgdheid uit over de energie- en ruimtelijke impact van onze traditionele Vlaamse woonvormen. Ze heeft belangstelling en sympathie voor innoverende initiatieven en praktijken die in de richting gaan van 'meer samen' omdat deze woonvormen zuinig omspringen met ruimte, energiezuinigheid koppelen aan een hoog comfort en sociale contacten stimuleren.

Weinigen betwisten dat in het stadsgewest Vlaanderen een ommekeer wenselijk is van gespreid en individueel ruim wonen, naar denser en geconcentreerd wonen in een hoogkwalitatieve (semi-)publieke omgeving.

Projecten als het renoveren en opsplitsen van te grote herenhuizen, kangoeroewonen, samenhuizen, herintegratie van leegstaande panden in woonzones, bijbouwen in de hoogte op bestaande woningen ... ze passen volledig in deze doelstelling.

De initiatiefnemers van dergelijke projecten hebben vrijwel nooit recht op een renovatiepremie omdat momenteel enkel de renovatie van (al 25 jaar) bestaande woningen gesubsidieerd wordt.

Deze weigeringen stuiten op onbegrip en worden als onbillijk ervaren.

In sommige gevallen is deze keuze te verantwoorden. Budgetten zijn nu eenmaal niet onbeperkt en dus moeten er prioriteiten gesteld worden. Toch is er vanuit de klachtenbehandeling een pleidooi om mensen die gezamenlijk een pand (woning of zonevreemd pand in woonzone) aankopen en elk een deel als enige eigendomswoning bewonen na de renovatie, al dan niet met uitgebreide gemeenschappelijke delen, toe te laten tot het stelsel. Deze projecten passen perfect in de doelstelling van de renovatiepremie en passen zelfs beter in de doelstellingen van het Vlaamse woonbeleid dan een eenvoudige renovatie van bestaande woningen.

- Nieuwe gezinnen (huursubsidie)

Huursubsidies worden toegekend aan het gezin.

Gaan de partners uiteen dan behoudt degene die in de 'subsidiewoning' blijft wonen de subsidie; de verhuizer heeft (levenslang) geen enkel recht meer.

Verhuizen ze allebei, dan krijgt degene die het eerst de verhuisaanvraag doet, de subsidie verder; de ander verliest (levenslang) elk recht.

Het is niet verwonderlijk dat dit als onredelijk, onrechtvaardig en onbillijk wordt ervaren door een aantal klagers. Wie verhuist heeft doorgaans meer huisvestingsproblemen dan wie blijft: de verhuis- en installatiekosten, de waarborg,... De inboedel blijft vaak achter. Nieuwe huurcontracten zijn meestal duurder. Een gezond huis vinden, groot genoeg om de kinderen te ontvangen, ... het is geen sinecure en juist dan stopt de ondersteuning omdat je ex-partner de lopende huursubsidie blijft ontvangen (zolang hij of zij zelf aan de voorwaarden blijft voldoen).

Het zou een goede zaak zijn mocht het recht op huursubsidie in een of andere vorm geïndividualiseerd worden. Minstens zou men omwille van keuzes in de privésfeer het recht niet definitief mogen verliezen. Eventueel kan in dergelijke gevallen het effectieve recht verdeeld worden om een budgettaire ontsporing te vermijden.

Slotbemerking

2012 was bij het agentschap Wonen een werkjaar waarbij vooral de tijdige en kwaliteitsvolle behandeling van klachten voorop stond. Deze doelstelling werd gehaald.

Het is uiteraard de bedoeling dat ook in 2013 de klachten ook verder binnen de voorgeschreven termijnen worden behandeld, met een absolute prioriteit voor het belang van de klagende burger.

Daarnaast zal in 2013 vooral gewerkt worden aan het verhogen van de impact van het klachtenmanagement op de werking van het agentschap met het oog op structurele klantgerichte verbeteringen.

11. Sociale Huisvestingsmaatschappijen

Arro Antwerpen
Bouwmaatschappij van Temse
Brugse Maatschappij voor Huisvesting
Cordium
CV voor Huisvesting – Gewest Aalst
CVBA Eigen Woning
CVBA Hulp in Woningnood
CVBA Mijn Huis
CVBA Nieuw Sint-Truiden
CVBA Wonen
De Ark
De Gelukkige Haard
De Gentse Haard
De Heibloem
De Mandel
De Mandelbeek
De Noorderkempen
De Vlashaard
De Zonnige Woonst
Deinse Sociale Bouwmaatschappij
Dendermondse Volkswoningen
Dewaco
Dijledal
Eigen Dak
Eigen Haard is Goud Waard
Geelse Huisvesting
Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting Beveren
Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting Sint-Pieters-Leeuw
Gezellige Woningen
Goedkope Woning
Hasseltse Huisvestingsmaatschappij
Helpt Elkander
Het Lindenhof
Inter-Vilvoordse Maatschappij voor Huisvesting
Izegemse Bouwmaatschappij
Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen voor Huisvesting
Kempisch Tehuis
Kleine Landeigendom
Kleine Landeigendom Zuiderkempen
Landwaarts
Maaslands Huis
Meetjeslandse Bouwmaatschappij voor Volkswoningen
Merelbeekse Sociale Woningen
Nieuw Dak
Ninove Welzijn
Ons Dak
Ons Onderdak
Oostendse Haard

Providentia
Samenwerkende Bouwmaatschappij voor Goedkope Woningen
SHM Denderstreek
Sint-Niklase Maatschappij voor de Huisvesting
Sociaal Wonen Arro Leuven
Sociale Bouwmaatschappij Schelle
Sociale Huisvesting Regio Landen
'T Heist Best
Tieltse Bouwmaatschappij
Vivendo
Vlaamse Ardennen
Volkshaard
Volkshuisvesting Willebroek
Volkswelzijn
Volkswoningbouw Herent
Volkswoningen Duffel
Vooruitzien
Waasse Landmaatschappij
WoninGent
Woonhaven Antwerpen
Woonmaatschappij Yzer & Zee
Woonpunt Mechelen
Woonpunt Zennevallei
WoonWel
Woonzo
Zonnige Kempen
Zuid-West-Vlaamse Sociale Huisvestingsmaatschappij
Zwijndrechtse Huisvestingsmaatschappij

Vragenlijst voor het verslag 2012
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: **ABC**

Totaal aantal klachten: 34

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	34
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	8.03

Aantal onontvankelijke klachten: 11

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	0
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	2
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	4
	Geen belang:	0
	Anoniem:	0
Beleid en regelgeving:	5	

Aantal ontvankelijke klachten: 23

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	4
	deels gegrond:	11
	ongegrond:	8

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	15
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	5
Ontoereikende informatieverstrekking:	3
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	6

Vragenlijst voor het verslag 2012
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten volgens de drager	brief:	31
	mail:	3
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	34
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst	0
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	0

Vragenlijst voor het verslag 2012
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën

Andere

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Huurder

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	7
	ongegrond:	7
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	9
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	5

Huurdersbond

Vragenlijst voor het verslag 2012

over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	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:	1
Te lange behandeltermijn:	3
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:	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

Ombudsdienst Stad

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

Vragenlijst voor het verslag 2012
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	1

Vlaamse Ombudsdienst

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

Klachtenbehandeling 2012

1. Met betrekking tot de inhoud van de klachten: ABC cvba registreerde 34 klachten Op 1800 verhuurjaren.

18 klachten waren van technische aard (hoofdzakelijk te lange uitvoeringstermijn volgens de klager)

5 klachten hadden een sociaal karakter (tussen huurders onderling of betrekking hebbende op de woonomgeving).

11 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. Een evaluatieformulier wordt aan de huurder bezorgd, hij kan dat vrijblijvend invullen en zo zijn mening over de behandeling van de herstelling doorgeven.

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 2012 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. Een samenwerkingsakkoord met De Vliering werd hiervoor afgesloten.

Administratieve klachten gingen bijna uitsluitend over de nieuwe huurberekening anno 2012, het vervolg en laatste fase van het ingezette nieuwe huurbesluit. De grootste sprongen in verschuldigde huur zijn evenwel bijna uitsluitend te wijten aan de gestegen gezinsinkomens. Huurders vergeten al vlug dat hun inkomen van drie jaar eerder steeg tov het jaar ervoor.

In 2012 werden ook de huurlasten 2011 afgerekend. Hiermee werd niet langer gewacht tot laat op het jaar teneinde de huurders die reeds een lopend afbetalingsplan hadden voor de afrekening 2010 hiervoor enigszins te vrijwaren. De afrekening gebeurde in de periode mei-juni. In 2012 werden verdere schikkingen getroffen om grote afrekeningen van huurlasten te voorkomen.

Te regelmatig worden De Stedelijke Ombudsdienst of Huurdersbond onmiddellijk ingeschakeld door de huurder zonder vooraf zich tot onze maatschappij te wenden. Wij betreuren deze gang van zaken maar zullen deze klachten toch correct behandelen.

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 mogelijks een wat langere uitvoeringstermijn moet voorzien worden. Voor sommige complexen staat de renovatie gepland, hierdoor kunnen bepaalde (niet dringende) herstellingen opgenomen worden in het renovatiedossier wat mogelijks aanleiding geeft tot klachten van huurders. Wij proberen de zittende huurders hiervan zoveel als mogelijk in te lichten.

Bij administratieve aangelegenheden de klager zoveel mogelijk op voorhand (waar mogelijk) informeren en begeleiden.

ir. R. De Bock
Directeur
ABC cvba
Reinaartlaan 8
2050 Antwerpen.
10/01/2013.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: SBK ARRO Antwerpen cvba Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Anne Vanachter info@arroantwerpen.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	2
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	1
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

Klacht 1

De kandidaat-koper werd verward omwille van de parallelle toewijzing van twee projecten binnen hetzelfde register. In onze communicatie naar de kandidaat-koper kwam bepaalde data misleidend over. Om deze reden werd de klacht als ontvankelijk en gegrond beschouwd omwille van ontoereikende informatie verstrekking. De klacht werd afgesloten.

Klacht 2

De klacht betreft het nog aan te leggen openbaar domein rond een bouwproject waarvan onze maatschappij de bouwheer is. De bouwheer voor de aanleg openbaar domein is de VMSW, de stad Antwerpen is betrokken als bouwheer voor de achterliggende straat en voor de mogelijke onteigening van enkele betrokken percelen. De klacht is ontvankelijk en gegrond. Een tijdelijke oplossing is in behandeling in afwachting van de definitieve heraanleg van het openbaar domein. Het dossier is complex omwille van de verschillende partijen die betrokken zijn. De klacht werd nog niet afgesloten.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

I.v.m. klacht 1: Er is in het najaar gewacht met de toewijzing van een volgend project om verwarring uit te sluiten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij : Bouwmaatschappij van Temse Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Eva Reynaert eva.reynaert@bouwmaatschappij-temse.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	12
Aantal ontvankelijke klachten:	11

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	11
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	10
	Onopgelost:	2

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	3
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	4
Andere:	3

<u>2. Klachtenbeeld 2012</u>

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

1. Huurders wonen in een appartementje met 1 slaapkamer en verwachten hun eerste kindje. De reglementering voorziet dat het kind moet geboren zijn alvorens een grotere woning kan toegewezen worden. De klacht was deels terecht, het appartementje is inderdaad naar de kleine kant, maar ze zijn kort na de geboorte kunnen verhuizen naar hun "droomwoning".
Het intern huurreglement werd nageleefd en het probleem werd snel opgelost.
2. Dhr. X wenst zich te laten opschrijven als kandidaat-huurder maar verdient teveel. Hij is niet gediend met deze uitleg en uit zijn frustraties in een schrijven. Mijnheer werd uitgenodigd op onze burelen voor een gesprek maar we hebben hem niet meer gehoord of gezien.
Het is dikwijls voldoende dat de klager zijn probleem kan neerschrijven en hierop snel een duidelijk en correct antwoord krijgt.
3. Mevrouw Y heeft veel problemen van overlast van haar burelen zijnde een jong Roma-gezin met 3 kinderen. Er zijn gesprekken geweest met beide partijen en met mevr. Annemie Bourgois en de heer Gusani Renat van het OCMW-Temse die bemiddelen bij problemen met de Roma gezinnen in Temse. Er zijn verschillende huisbezoeken en gesprekken geweest. Met resultaat! Het Roma gezin wordt opgevolgd en begeleid. Er zijn komen geen klachten meer.
Dank zij de samenwerking met de mensen van het project "Roma 't werkt" van het O.C.M.W. Temse werd dit probleem bij de wortels aangepakt en met resultaat. Wordt wel kort opgevolgd.
4. Een jong koppel klaagt over de burelen die teveel lawaai maken. Ze zouden dag en nacht kloppen en boren. We zijn ter plaatste geweest. Het gaat hier over een nieuw gebouw en de huurders in kwestie zijn bezig met de inrichting van het appartement. De klager wenst wel te verhuizen naar een woning en vermoedelijk is dit de aanleiding van de klacht.
Huurders die wensen te muteren vinden soms klachten uit.
5. De fam. Z huren een woning met drie slaapkamers. Het koppel heeft 2 kleine kinderen. Er zijn dus voldoende slaapkamers maar de woonkamer is inderdaad naar de kleine kant. De kinderen hebben te weinig speelruimte. Bij een bezoek ter plaatse hebben we vastgesteld dat 1 slaapkamer als zitkamer wordt gebruikt voor ofwel de mannen ofwel de vrouwen. Met dit gegeven kan de Bouwmaatschappij van Temse geen rekening houden. Wij hebben voorgesteld om dé zitruimte te gebruiken als speelkamer. Het gezin staat op de wachtlijst om te muteren maar hebben geen voorrang.
De woning voldoet aan de rationele bezetting maar de kamers worden dikwijls voor andere doeleinden gebruikt.
6. Mevrouw Wouters is alleenstaande, ze woont in een zeer slechte woning en heeft een hoop dieren. Ze staat op de wachtlijst voor enkel woningen met 2 slaapkamers. Gezien zij alleen is heeft zij enkel recht op een woning of appartement met 1 slaapkamer. Ze klaagt over het feit dat ze zo lang moet wachten. We hebben haar duidelijk gemaakt dat ze enkel in aanmerking komt voor een appartement of woning met 1 slaapkamer. Er mogen geen huisdieren gehouden worden op de appartementen. Dus dit is voor haar een probleem. We hebben haar toch aangeraden om haar keuzes aan te passen naar 1 slaapkamer. Ze heeft dan uiteindelijk haar keuzes aangepast. Ze staat nu enkel opgeschreven voor een woningen met 1 slaapkamer.
Het reglement is duidelijk, sommigen trachten dit te omzeilen.
7. Dhr.en Mevr. Naudts klagen al zeer geruime tijd over het straatlawaai. Het betreft hier effectieve overlast van bewoners uit de privé. Zij wensen te muteren. Gezien zij geen voorrang hebben ze ons aangeschreven over de slechte staat van de woning. Het betreft hier een volledig gerenoveerde woning. Alles werd nagekeken maar niets gevonden. De huurders zijn naar de privé verhuisd.
Idem klacht 4
8. Dhr. Polfliet klaagt over het feit dat er bij de burelen een meisje inwoont. De burelen werden uitgenodigd voor een gesprek. Het meisje staat daar nu ingeschreven.
Iedereen gelijk voor de wet, daar moeten we op toezien.
9. Mevrouw Smet huurt momenteel een sociale woning van de Bouwmaatschappij van Beveren. Gezien zij reeds een sociale woning huurt komt zij bij ons niet meer in aanmerking voor een woning. Zij gaat hier niet mee akkoord en uit haar klacht. We hebben haar artikel 20 van het sociaal huurbesluit alsook ons intern huurreglement toegestuurd en haar uitgenodigd. We hebben niets meer van haar gehoord.
Idem klacht 2
10. Een anonieme huurder meldt dat een andere huurder in het zwart werkt.
11. De zoon van een huurster meldt dat zijn moeder zijn gehandicapte zuster slecht behandelt en dat ze eigendommen heeft in Marokko waar ze meer woont dan hier. Die zaak wordt grondig onderzocht en is nog lopende.
Eigendommen in het buitenland zijn een moeilijk oplosbaar probleem...
12. Mevrouw El Imrani klaagt opnieuw dat haar woning te klein is en dat onze voorzitter haar onheus bejegt. Blijkt dat mevrouw constant naar de voorzitter belt en dat hij haar inderdaad heeft gezegd dat ze niet op een voorkeursbehandeling moet rekenen. We hebben haar niet meer gehoord.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

<p>Naam van uw maatschappij: Brugse Maatschappij voor Huisvesting – Handboogstraat 2 bus 0013 – 8000 Brugge</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Kristin Dekeyser – kristin.dekeyser@brugse-mij-huisvesting.be</p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	31
Aantal ontvankelijke klachten:	25

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	26
	ongegrond	5

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	26
	Onopgelost:	5

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	19
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	2
Andere:	3

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

Het aantal klachten in 2012 is spectaculair hoger dan in 2011. Dit heeft in grote mate te maken met de “definitie klacht”. Waar tot vorig jaar eerder gesproken werd over een melding, werd in 2012 sneller naar de term “klacht” gegrepen. Of het nu om een melding gaat of een klacht, belangrijkste is dat de huurder gehoord wordt en als het om een gegronde melding/klacht gaat er ook gestreefd wordt naar een oplossing. Dit is in 2012 steeds gebeurd. Slechts 3 gegronde klachten raakten niet onmiddellijk opgelost. 2 ervan vergden een 2^e klacht vanwege de huurder en werden tenslotte dan toch opgelost. Eén klacht betrof technische mankementen in een woning waarvan de huurder had laten weten dat zij geïnteresseerd was de woning te kopen en er reeds een schatting van de woning was gebeurd. Hoofdzakelijk door taalproblematiek heeft het nogal wat voeten in de aarde gehad vooraleer duidelijk werd dat huurster uiteindelijk toch niet wilde kopen & de technische problemen wel degelijk door ons dienden te worden opgelost.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Het is opvallend dat de klachten in 2012 voor 94% technisch zijn en dan nog heel vaak te maken hebben met werkopdrachten aan aannemers die om diverse redenen niet of niet tijdig worden uitgevoerd. Dit heeft ertoe geleid dat in 2012 een nieuwe procedure op poten gezet werd waarbij werkbonden beter worden opgevolgd. Wij hopen op die manier het aantal technische klachten in 2013 te kunnen beperken.

Sinds enkele weken worden maandelijks rappels gestuurd naar aannemers als een werkbond > 1 maand over datum en nog niet gefactureerd is.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: Cordium, Gouverneur Roppesingel 133, 3500 Hasselt Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Wendy Vanhex – wendy.vanhex@cordium.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	11
Aantal ontvankelijke klachten:	12

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	9
	ongegrond	3
		12

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	9
	Onopgelost:	0
		3

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

1. Gegronde klacht = Opstapeling vuilnis in de doorgang
Oplossing = Plaatsen van een gemeenschappelijke container
2. Gegronde klacht = Wateroverlast door probleem riolering : vaststelling boomwortels in riolering
Oplossing = ontstoppen van de riolering
3. Gegronde klacht = plaatsing van de boiler -> boiler hing te laag, machines gingen er niet onder
Oplossing = boiler hoger gehangen
4. Deels gegronde klacht = jarenlange aanhoudende burenruzie's
Oplossing = interne mutatie van de huurder
5. Gegronde klacht = vocht in de keuken
Vaststelling = gebroken afvoerleiding van de keukenspoelbak
Oplossing = herstelling afvoerleiding van de keukenspoelbak + herstellen keuken in oorspronkelijke staat
6. Ongegronde klacht = verstopping afvoerleiding
Vaststelling = verstopping van de leidingen veroorzaakt door keukenvet
Oplossing = éénmalig ontstoppen van leiding + controle van leidingen in kelder
7. Deels gegronde klacht = Elektrische verwarming
Vaststelling = probleem met thermostaat van een verouderd toestel
Oplossing = juiste instellingen van de accumulatiekachel + plaatsing bijkomende elektrische verwarming
8. Keuken
9. Gegronde klacht = schrapping kandidatenregister sociale woning
Vaststelling = aanbod woning die niet aan de keuze voldeed
Oplossing = schrapping geannuleerd
10. Ongegronde klacht = uitvoeringstermijn plaatsen nieuwe keuken en badkamer

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij:
C.V. voor Huisvesting - Gewest Aalst

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
Nieuwe klachtenbehandelaar:
Melissa Bousard - melissa.bousard@huisvesting-aalst.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	5
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	4
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost (2)/deels opgelost (2)	4
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	/
Te lange behandeltermijn:	/
Ontoereikende informatieverstrekking:	/
Onvoldoende bereikbaarheid:	/
Onheuse bejegening:	/
Andere:	/

--

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

1) anonieme brief betreffende het onrechtmatig bijwonen van personen/houden van een hond en huisvuil in tuin voor appartementsblok. → Dit werd tijdens een huisbezoek nagekeken en wordt opgevolgd.

= deels gegronde, onontvankelijke klacht wegens anoniem - opgelost

2) anonieme brief betreffende de wetgeving. Volgens de huidige wetgeving is een sociale woning niet overerfbaar. Een kind dat minderjarig was bij de ondertekening van de huurovereenkomst, mag niet meer in de woning blijven wonen na het overlijden of vertrekken van zijn/haar ouders (oorspronkelijke huurders) → voor meer informatie verwijs ik naar het sociaal huurbesluit (12/10/2007 - regel categorieën huurders: categorie D). Hier kunnen wij echter niets aan veranderen. De wetgeving is op dit moment nog altijd zo. Daarnaast stonden er nog 2 meldingen in van volgens de huurder "onrechtmatige bijwonen". Deze werden nagegaan en onterecht bevonden.

= ongegronde, onontvankelijke klacht wegens anoniem - niet opgelost

3) Telefonische klachten + bezoek in onthaal i.v.m. vandalisme/lawaai/overlast van hangjongeren voor een appartementsgebouw. → dit werd bekeken samen met de wijkagent en van de maatschappij zijn we al verschillende keren gaan kijken.

= gegronde, onontvankelijke klacht - deels opgelost

4) Brief i.v.m. overlast en pesterijen door burens in appartementsgebouw.

Er werd door de maatschappij een brief gestuurd naar de personen die de overlast bezorgden en er werd ook naar getelefoneerd. Dit om duidelijk te maken dat ze het terug moeten bijleggen met hun burens.

= gegronde, onontvankelijke klacht - deels opgelost

5) Telefonische klacht i.v.m. herstelling boiler (op onderhoudscontract) - 2 weken geen warm water en na verschillende telefoontjes en bezoeken van aannemer nog altijd geen oplossing.

→ deels gegronde, onontvankelijke klacht omdat er stukken besteld dienden te worden en het daarom zo lang duurde - opgelost

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

- Nieuwe klachtenbehandelaar: Melissa Bousard

- Klachten worden opgenomen in het programma (SocioPack) dat we ook gebruiken om de kandidaat -en huurdersgegevens in te verzamelen en te bewerken. Dit om een beter overzicht te kunnen bewaren. De klachten worden daarnaast nog altijd bewaard in een map.

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

Beter beheren in ons elektronisch systeem.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

<p>Naam van uw maatschappij: cvba Eigen Woning (125/6 ; Puurs)</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Bart Smets, directeur bart@eigen-woning.be</p>

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	9
Aantal ontvankelijke klachten:	9

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	4
	ongegrond	5

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	7
	Onopgelost:	2

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal

Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	4
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

De 9 klachten hadden allen betrekking op (de aanrekening van) herstellingen (o.i. in het kader van de afwikkeling van de plaatsbeschrijving).

Van deze 9 klachten i .b.t. (de aanrekening van) herstellingen waren er :

- 3 gegrond
- 1 deels gegrond
- 5 ongegrond

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Nil ; geen nieuwe acties gepland.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: CVBA HULP IN WONINGNOOD – 9290 BERLARE Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Karolien Sercu, info@hiw.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	29
Aantal ontvankelijke klachten:	28

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	27
	ongegrond	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	21
	Onopgelost:	0
	Hangend:	7

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal: NVT
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

Het overgrote deel van de klachten in 2012 heeft betrekking op leefbaarheidsproblemen zoals: vuilnis bij burens, lawaaihinder, dieren, pesterijen, enz... Hier zien we dat deze maatschappelijke problemen zich ook manifesteren in de kwetsbare groep van de sociale huisvesting.

Een eerste "opvang" via telefonische begeleiding en begeleiding aan het loket maken soms al een oplossing of minnelijke regeling mogelijk.

In een tweede instantie wordt met brieven en herhaling van brieven gewerkt. In het uiterste geval kan de zaak doorgestuurd worden naar het Vredegerecht; dit was echter niet van toepassing bij de klachten in 2012.

Voor het technische luik worden de werkbonden opgemaakt waar nodig of worden de vakmannen extra aangepord de herstellingen uit te voeren.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 en geplande verbeteringen:

- uitgevoerde herstellingswerken
- bemiddeling bij onenigheden

Vragenlijst voor het verslag 2012
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: **cvba MIJN HUIS**

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:	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:		8
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	5
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	7
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	5

Vragenlijst voor het verslag 2012
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten volgens de drager	brief:	8
	mail:	0
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	3
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst	0
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	5

Vragenlijst voor het verslag 2012

over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën

ANDERE

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	4
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	3

HURWAARBORG

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	1

LEEFBAARHEID

Vragenlijst voor het verslag 2012

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

TOEWIJZINGSREGLEMENT

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: cvba Nieuw Sint-Truiden, Gorseweg 53 – 3800 Sint-Truiden
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Hilde Heeren - hilde.heeren@nst.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	4
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	4
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	3

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

Één klacht had betrekking op een dubbele facturatie.

De overige 3 klachten hadden betrekking op geleverde prestaties die niet voldeden.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Gezien het zeer beperkt aantal klachten en hun diversiteit zijn er niet direct 'algemene' oplossingen of aanpassingen nodig

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: cvba WONEN Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Freddy De Vilder – freddy.devilder@wonen.woonnet.be
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	17
Aantal ontvankelijke klachten:	5

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	5
	ongegrond	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	5
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	5

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

De klachten betreffen meestal problemen in gebouwen van de maatschappij die veroorzaakt worden door derden.

Bij één klacht was de klaagster onbereikbaar. Toen we haar uiteindelijk konden bereiken, hebben we meteen aan haar vraag voldaan. Daarna hebben we niets meer ontvangen.

Eén huurder vroeg bijkomende voorzieningen (uitrusting) die niet voorzien is in het basiscomfort van een sociale huurwoning. We zijn daar dan ook niet op ingegaan.

Eén huurder diende direct klacht in bij de Vlaamse ombudsman zonder zijn vraag eerst aan de maatschappij te stellen. Van zodra we weet hadden van het probleem hebben we het opgelost.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

/

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: <p style="text-align: center;">DE ARK</p>
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: <p style="text-align: center;">2012: Annemie Martens (intussen uit dienst)</p> <p style="text-align: center;">Vanaf 2013: Marjolijn Druyts, marjolijn.druyts@arkwonen.be</p>

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2
Aantal ontvankelijke klachten:	0

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	2
	ongegrond	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	2
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

Algemeen 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 huisvestingmaatschappij creëert soms ergernis. Voor het werkjaar 2012 werden slechts weinig echte klachten gecapteerd en als dusdanig opgevolgd. Dit heeft mogelijk te maken met een meer klantgerichte aanpak van de medewerkers bij het te woord staan en het verder helpen van potentiële klagers. 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 klantgerichte dienstverlening en een gerichte, transparante en vooral goed getimede communicatie blijft komend werkjaar een actiepunt.

Een belangrijke vaststelling – en tegelijk ook een bevestiging van een reeds langer gekend knelpunt bij DE ARK (en de sector?) – betreft de afhandeling van technische meldingen. De verwachtingen van sommige huurders in dat verband zijn vaak niet realistisch. Het onderscheid tussen herstellingen waarvoor de huurder zelf verantwoordelijk is en herstellingen en onderhoud dat door DE ARK dient te worden opgenomen, is niet steeds even eenvoudig uit te leggen. Alle huurders beschikken nochtans over een uitgebreid onderhoudsboekje (gebaseerd op Ziezo!) waarin een en ander op een eenvoudige manier wordt geduid. De realiteit is echter dat veel huurders bij een technisch probleem eerder in een reflex naar de telefoon grijpen dan naar het boekje. De assertieve taal die zij dan in hun ergernis gebruiken om hun probleem opgelost te krijgen, is voor de medewerkers heel moeilijk om mee om te gaan. Dat wordt nog moeilijker wanneer blijkt dat het in feite gaat over een verantwoordelijkheid die de huurder zelf moet opnemen. Ook wanneer moet worden uitgelegd dat het verhelpen van het probleem tijd zal vragen omdat de oorzaak van het euvel niet duidelijk is en eerst moet worden vastgesteld, of omdat de herstelling complex is, misschien moet worden besteld bij een gespecialiseerde aannemer of tussen meerdere aannemers moet worden gecoördineerd, tonen sommige huurders bijzonder weinig begrip of geduld. Uiteraard gaat het niet over de meerderheid van de huurders, maar over een – jammer genoeg groeiende – groep van personen die steeds beter hun rechten menen te kennen, maar veel minder op hun plichten willen worden gewezen. Anderzijds is het een groeiend probleem dat de werkelijke staat van het patrimonium en de verwachtingen die een huurder eraan mag stellen op vlak van algemene staat, comfort en energetische performantie steeds verder uit elkaar drijven. **De snelheid waarmee die verwachtingen evolueren is vele malen groter dan de snelheid van de noodzakelijke processen en procedures die nodig zijn om eraan te kunnen voldoen.** Zeker wanneer daarnaast de (erg grote) budgetten die ermee gemoeid zijn door de Vlaamse overheid sterk worden onderschat en dus niet voorhanden zijn.

Daarnaast stellen wij algemeen vast dat burgers steeds minder verdraagzaam worden naar elkaar en 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 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.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Verder geprikkeld door de signalen en klachten die wij in de loop van het werkjaar ontvingen, willen wij als DE ARK verder werken aan middelen, medewerkers en processen om onze klanten op een efficiënte, klantvriendelijke wijze op te vangen en verder te helpen. Daarom zetten wij in op de herschepping van ons onthaal en de werking van front

en back office enerzijds en op de herschepping van de aanpak van technische meldingen en de werking van het onderhoudsteam.

DE ARK zal alles in het werk blijven stellen om het patrimonium tegen 2020 op peil te brengen. Vele ingrijpende renovatieprojecten zijn al opgestart en de impact op de woontevredenheid en de woonfactuur van de huurders die vandaag al van een vernieuwde woning kunnen genieten, is groot en hoopgevend.

We zien het ook als een opdracht om te communiceren en te sensibiliseren naar het rechten/plichten verhaal, vanuit de overtuiging dat responsabilisering van mensen hen ook sterker, weerbaarder en waardevoller maakt. Daarom ook heeft DE ARK zich mee geëngageerd in een proefproject (naar aanleiding van enkele 'calls' van de Vlaamse overheid) rond het creëren van een innovatief systeem van complementaire munten met als doel het versterken van sociale cohesie in het algemeen en in het bijzonder aan het in beweging brengen van mensen rond het zorg dragen voor zichzelf, voor elkaar, voor hun persoonlijke leefomgeving en voor de gemeenschap.

Vragenlijst voor het verslag 2012 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Sociale Bouwmaatschappij DE GELUKKIGE HAARD / sociale dienst naam klachtenbehandelaar: Randy Van den Berghe / Anthony Rigo

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten: (sociale aard / cfr. burencollicten)	195
Aantal ontvankelijke klachten:	167

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	187
	deels gegrond:	5
	ongegrond:	3

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	192
	onopgelost:	3

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

Onheuse bejegening:		
Andere:	1	

3. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

- *meeste meldingen van klachten gebeuren nog steeds telefonisch.
- *grotendeel van de klachten worden aan de hand van een interventie opgelost. Met de nuance dat er sommige burenkwesties blijven aanslepen. (cfr. weinig medewerking van betrokken partijen) of simpelweg na verloop van tijd opnieuw opduiken.
- *weinig technische klachten. (circa 5 van de 195 klachten waren van technische aard)
- *samenwerking met externe diensten, in hoofdzaak zijn dit de wijkagent, mensen van OCMW of CAW.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

- *er is een nieuw kantoor voor onze sociale dienst. Dit is een gebouw apart om de nodige discretie te voorzien.
- *er is een extra personeelslid aangeworven bij de technische dienst om preventiever en sneller technische problemen op te lossen.
- *er is expliciet een klachtenprotocol opgesteld voor de behandeling van alle klachten.
- *er werd geopteerd om in sommige burenkwesties meer huurders uit de wijk uit te nodigen om hun bevindingen te formuleren en gezamenlijk tot een oplossing te komen voor het sociale probleem. Dit is een vergadering met alle relevante actoren, wijkagent de directeur, de maatschappelijk werkers en de relevante huurders. Deze methode wordt gehanteerd om alsnog een oplossing te vinden voor aanhoudende problematieken.

Suggesties?

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: CVBA De Gentse Haard Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Pieter Lenssens pieter.lenssens@degentsehaard.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	23
Aantal ontvankelijke klachten:	22

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	10
	ongegrond	12

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	10
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	3
Onvoldoende bereikbaarheid:	2
Onheuse bejegening:	0
Andere:	4

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

Algemeen kan er vastgesteld worden dat er een lichte stijging is in het aantal klachten, waaronder ook de ontvankelijke. In vergelijking met 2011 bijvoorbeeld werden er 17 ontvankelijke klachten geregistreerd. In 2012 waren er dat 22.

Meer dan de helft van deze 22 ontvankelijke klachten (12) werden als “ongegrond” gekwalificeerd. Tien klachten zijn gegrond of deels gegrond. Alle tien klachten zijn opgevolgd en opgelost. Van deze opgeloste klachten kregen er drie de kwalificatie “deels opgelost”. Het gaat in deze gevallen om klachten die kort na signalering wel opgelost werden, maar die in de toekomst verdere opvolging nodig hebben. De reden van die opvolging is dat de klachten zich mogelijk kunnen herhalen.

Ongeveer de helft van de klachten gaat over administratieve aangelegenheden. Dit slaat op de administratieve taken waar alle diensten binnen de huisvestingsmaatschappij mee te maken krijgen.

De meeste klachten (19 van de 23) ontvangen wij via mail. In bijna alle gevallen wordt er op de mails met een mail geantwoord. Als drager behoren brief en fax stilaan tot het verleden.

Er is een opmerkelijke verschuiving in de kanalen waarlangs de klachten ons bereiken. In 2011 kwam de helft van de klachten nog rechtstreeks via de burger. In 2012 bereikt twee derden van het totaal aantal klachten ons via een ander kanaal, voornamelijk via de Vlaamse Ombudsdienst en RWO. Het aantal klachten via de Ombudsdienst Stad Gent is sterk verminderd, wellicht omdat deze ombudsdienst niet bevoegd is voor de huisvestingsmaatschappijen. Deze ombudsdienst verwijst door naar Vlaams niveau of naar RWO. Het aantal klachten via diensten (politie, stad Gent,...) blijft verhoudingsgewijs gelijk met voorgaande jaren.

Algemeen hebben wij dit jaar de indruk dat de (kandidaat)huurder steeds assertiever wordt. Bovendien is hij eerder geneigd om meteen andere kanalen te gebruiken dan eerst zelf de klacht schriftelijk aan onze diensten te formuleren. In praktijk worden klachten vaak eerst mondeling (via loket of telefoon) gemeld. Op dat moment is het ook opportuun dat de klager meteen mondeling van ons een antwoord terug krijgt. Vaak krijgen wij dan een schriftelijke klacht via andere instanties nadat de klagers van een van onze diensten een antwoord op hun klacht gekregen hebben. In deze gevallen beschouwen de klagers ons antwoord als niet afdoende.

In meer dan de helft van de gevallen zijn de klachten ongegrond omdat de huisvestingsmaatschappij behoorlijk gehandeld heeft. Wanneer een klacht deels gegrond beschouwd wordt – en dat is zes op de tien keren – dan had de huisvestingsmaatschappij het probleem adequater en/of sneller kunnen aanpakken. Er is dan niet meteen sprake van een fout, schuld of schending van een ombudsnorm, maar eerder van een minder efficiënte aanpak. In een paar dossiers komt er klacht binnen voor iets waarvoor al een oplossing in de maak was. Deze klachten krijgen de kwalificatie “deels gegrond”.

Heel wat klachten situeren zich op administratief vlak: inschrijvingen, wachttijden, schrappingen, actualisaties en betalingen allerhande. Twaalf van de drieëntwintig klachten gaan hierover. In acht van die twaalf gevallen betreft het dossiers van kandidaat-huurders die menen dat ze te lang moeten wachten op een woning, geen actualisatiebrief gekregen hebben of onterecht geschrapt zijn. Rond deze zaken zijn het vaak betwistingen.

In al deze dossiers ging het concreet over twee inschrijvingen waarvan de kandidaat-huurder in het eerste dossier meende dat de inschrijving fout was gebeurd en daardoor een toewijzing rateerde. Dit was echter niet het geval. De huisvestingsmaatschappij kon aantonen dat de inschrijving correct verlopen was. Deze klacht werd ongegrond bevonden. In het andere dossier was er sprake van een misverstand. De kandidaat-huurder vroeg een uitbreiding van de wijken. Door haar vraagstelling werd dit door onze diensten geïnterpreteerd als een individuele afwijking voor een toewijzing. De huisvestingsmaatschappij weigerde die afwijking voor haar dossier op te maken. De kandidaat-huurder nam een advocaat onder de arm en stapte samen met haar raadsman naar RWO. Dit misverstand werd uiteindelijk opgehelderd. Door onze foute interpretatie werd de klacht gegrond verklaard.

Wij kregen in de loop van het voorbije jaar twee klachten van geschrapte kandidaten die hun dossier niet tijdig geactualiseerd hadden. Beide kandidaat-huurders verkozen om verdere stappen te nemen. De eerste klacht bereikte ons via de ombudsdienst van stad Gent. Deze klacht werd ongegrond verklaard. De kandidaat-huurder diende namelijk pas 4 maanden na uiterste datum zijn documenten tot actualisatie in. De andere klacht bereikte ons via RWO. Aan het loket had de kandidaat-huurster vernomen dat ze geschrapt was wegens niet actualiseren van haar dossier. Zij beweerde nooit een actualisatiebrief ontvangen te hebben. De huisvestingsmaatschappij had volgens haar de actualisatiebrieven aangetekend moeten versturen. Dit is voor een huisvestingsmaatschappij uiteraard budgettair onmogelijk. Deze klacht werd echter na onderzoek wel deels gegrond verklaard. De gewezen kandidaat-huurder van de huisvestingsmaatschappij had geen herinneringsbrief tot actualisatie gekregen. Er was echter geen voldoende reden om het geschrapte dossier ongedaan te maken. Daarop stapte de kandidaat met dezelfde klacht naar de Vlaamse Ombudsdienst. Aangezien het om identiek dezelfde klacht ging maar via een ander kanaal, kreeg deze

tweede klacht de kwalificatie onontvankelijk.

Bij de toewijzingen werden er een drietal klachtendossiers ingediend. In het eerste geval ging het om een toewijzing van een uitgeleefde woning aan een kandidaat-huurder. Van deze woning hadden wij nog geen uitgaande plaatsbeschrijving of staat van de woning. De toewijzing aan de kandidaat-huurder gebeurde immers tijdens de opzegperiode en bijgevolg de bewoning van de toenmalige huurder van de woning. De toewijzing werd ingetrokken. De weigering van de kandidaat werd niet als dusdanig genoteerd. De klacht werd als deels gegrond beschouwd. De woning zal voorlopig niet verhuurd worden wegens plannen tot renovatie.

Bij een ander dossier werd de kandidaat-huurder geschrapt voor een toewijzing wegens het niet naleven van de taalbereidheidsvoorwaarden. Deze schrapping werd door RWO als niet terecht beschouwd. De klacht van de kandidaat was dus gegrond en de fout werd hersteld.

In het laatste geval werd een toewijzing voor een mutatie al jarenlang tegengehouden door een chronisch huurachterstal. Hiervan waren de huurders al jaren op de hoogte. Hun klacht werd ongegrond verklaard.

Tot slot diende één kandidaat-huurder een klacht tegen de huisvestingsmaatschappij in omdat wij beloofd en verzekerd hadden dat hij en zijn gezin tegen een bepaalde datum een woning zou toegewezen worden. Het gezin woonde al geruime tijd in een slechte en veel te krappe woning, maar “op basis van onze belofte” hadden hij en zijn echtgenote toch aan gezinsuitbreiding gedaan, niettegenstaande zij tegen de bevallingsdatum nog geen woning toegewezen gekregen hadden. Deze klacht werd als ongegrond beschouwd.

In een drietal dossiers werden er te betalen rekeningen betwist. Deze drie dossiers konden als ongegrond beschouwd worden omdat de huisvestingsmaatschappij in deze geen enkele fout had begaan en de huurders de openstaande rekeningen nog steeds dienden te betalen. De achterstallen konden telkenmale voldoende bewezen en voorgelegd worden.

In een laatste dossier van deze aard, was er sprake van een betwisting rond de opname van de meterstanden door een bedrijf waar de huisvestingsmaatschappij mee samenwerkt. Dit bedrijf zou foute meterstanden opgenomen hebben en bij de huurders teveel aangerekend hebben. In principe is dit een fout van het bedrijf, maar omdat de huisvestingsmaatschappij ermee samenwerkt, neemt zij haar verantwoordelijkheid op. Er is uiteindelijk beslist om met het bedrijf te blijven samenwerken, maar op een andere manier. De Gentse Haard wilt vermijden dat dit voorval zich opnieuw voordoet. Door de gedeelde verantwoordelijkheid was de klacht deels terecht. Het probleem is nu voorlopig opgelost. De huisvestingsmaatschappij moet echter wel opvolgen of de genomen stappen toereikend waren om dergelijke klachten in de toekomst te vermijden.

In 2012 gingen er 3 klachten over renovaties, 1 klacht over de nieuwbouwwijk Acaciapark en 2 klachten over leegstaande woningen. Deze zes klachten vallen onder het luik technische aangelegenheden.

In het eerste dossier klaagde een huurster over een vernieuwing van het parlofoonsysteem in een bepaalde wijk. Het was inderdaad zo dat hier problemen mee waren die, o.a. in haar woning, moeilijk waren op te lossen. Er werd op verschillende tijdstippen en wijzen aan de huurster meegedeeld dat de huisvestingsmaatschappij naar een oplossing zocht en dat ze nog even geduld moest hebben. Mevrouw vond geen afdoende antwoord en stapte naar de huurdersbond met de mededeling dat De Gentse Haard zich geen enkele moeite deed om het probleem op te lossen. E-mailverkeer tussen De Gentse Haard en de aannemer van de renovatiewerken, dat weken eerder dateerde van voor de klacht, kon aantonen dat de huisvestingsmaatschappij alles in het werk aan het stellen was om het hardnekkige probleem te verhelpen. De klacht werd ongegrond bevonden.

In een ander dossier bleef een particulier zijn ongenoegen uiten over een bouwkundig probleem en de voorgestelde oplossing ervoor. Er werd samen met alle betrokken partijen naar een oplossing gezocht. Die oplossing was echter niet helemaal naar wens van de particulier. De Gentse Haard moest de klager uiteindelijk doorverwijzen omdat de constructie van de overeengekomen oplossing zich op grondgebied van stad Gent bevond. In een laatste rennovatiedossier heeft De Gentse Haard zich als bemiddelaar tussen aannemer en buurvrouw opgesteld. De buurvrouw, een particulier, ondervond schade aan haar woning door de renovatie van een aanpalende woning van ons. Deze “beschadigingen” waren gepland en te verwachten, maar werden volgens de klager niet stipt genoeg opgevolgd bij herstel. Er werd een kat en muis spel tussen de aannemer en de buurvrouw gespeeld. Zij beweerden van elkaar dat zij onbereikbaar waren. De klager stelde ons hiervoor aansprakelijk. De Gentse Haard heeft de verantwoordelijkheid op zich genomen en ervoor gezorgd dat de aannemer de problemen bij de klager kon oplossen. Het dossier werd gekwalificeerd als deels gegrond en opgelost.

In een laatste dossier was er onduidelijkheid over de aangeboden oplossing van onze huisvestingsmaatschappij tijdens de noodzakelijke renovatie van een verwarmingsinstallatie. De klager, de zoon van een oude huurster, vond onze oplossing ontoereikend. De huisvestingsmaatschappij heeft op zijn klachtenbrief gereageerd en één en ander moeten verduidelijken. De klacht werd als deels gegrond beschouwd omdat De Gentse Haard de huurders blijkbaar niet helder genoeg over de toepassing van de oplossing geïnformeerd had.

Tot slot waren er nog twee dossiers rond structurele leegstand. Deze woningen zijn onbewoond en in afwachting van renovatie. In het ene dossier was de voornaamste klacht de overwoekering van de tuin. De Gentse Haard had echter al een aanvraag tot snoeien en opruimen van het groen ingediend. De klacht werd hierbij deels gegrond verklaard. In het andere dossier leegstand ging de klacht vooral over het meermaals kraken van de woning en het afval dat er in de tuin achtergelaten werd. Er werd gezocht naar een duurzame oplossing zodat de woning niet opnieuw gekraakt werd. Deze oplossing werd gevonden en de woning werd voorlopig niet opnieuw gekraakt. Deze klacht was gegrond. De oplossing ervoor is deels en verder op te volgen.

Uit twee verschillende wijken kregen wij een klacht rond de conciërges. Deze conciërges werd verweten dat zij hun taken niet opnemen. Uit de eerste klacht konden wij opmaken dat de conciërge aansprakelijk gesteld werd voor alle zwerf- en sluikvuil dat door bewoners van omliggende straten op grondgebied van De Gentse Haard terecht kwam. De klaagster had in het verleden een terechte opmerking gekregen van de conciërge omtrent haar eigen gedrag. Wij zijn van mening dat deze klacht een gevolg van de opmerking was. De conciërge in de desbetreffende wijk doet al meer dan van haar verwacht wordt en kan niet voor elk probleem in de wijk instaan. Het sluikvuil kan zij hoogstens opruimen, wat zij dagelijks ook doet. Zij kan echter geen mentaliteitswijzigingen bij de omwonenden doorvoeren. Het sluikvuil dat er ligt, wordt regelmatig door de conciërge opgeruimd. De klacht was ons inzien ongegrond. Uit de brief van de tweede klager bleek dat deze geen idee heeft van de taken van een conciërge. De taken die de conciërge volgens hem zou moeten opnemen, vallen eerder onder politiewerk. Deze klacht was voor ons eveneens ongegrond.

Eén dossier ging over overlast van burens. De klager was van mening dat zij al geruime tijd last had van lawaai van de burens waaraan de politiediensten en de sociale dienst van de Gentse Haard niets deden. Bovendien zou de sociale dienst het probleem weggelachen hebben. Deze klacht bereikte ons via de ombudsdienst van de stad. Er waren echter vóór de klacht al huisbezoeken gebracht geweest door de sociale dienst, zowel aan de klager als aan de burens die de overlast veroorzaakten. Er was intussen een bemiddeling tussen de burens geweest. De veroorzakers van de overlast waren zich van geen kwaad bewust. Bovendien heeft de politie in dit dossier nooit een positieve vaststelling van lawaai kunnen opmaken ondanks tal van oproepen van de klager. Deze klacht werd als ongegrond gekwalificeerd.

Tot slot werd er nog een klacht geregistreerd rond een huurder die zich afvroeg of de huisvestingsmaatschappij wel bezig was met zijn zaak omdat hij geen antwoord kreeg op zijn mails. Deze klacht werd gegrond bevonden en opgelost.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

De klachten werden in 2012 zo stipt mogelijk opgevolgd en opgelost. Voor sommige klachten is er echter niet altijd meteen een duurzame oplossing voorhanden of vraagt een oplossing de nodige tijd.

In 2013 zal De Gentse Haard trachten om zich proactief op te stellen. Zo kan het aantal klachten opnieuw gereduceerd worden. Zo kunnen dossiers rond bijvoorbeeld overwoekerende tuinen en de kraakgevoelige panden in de toekomst vermeden worden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: De Heibloem cvba-so
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Vanhoof Ilse, ilse.vanhoof@heibloem.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4
Aantal ontvankelijke klachten:	1

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

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	1
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

De klacht heeft betrekking over een te lange behandeltermijn. De oorzaken zijn:

- externe aannemers die vaak niet snel ter plaatse komen om het probleem te verhelpen;
- omwille van waterinfiltratie bij wind en regen was dit probleem niet altijd vast te stellen. Dus na herstelling dienden we te wachten op de weersomstandigheden om na te kunnen gaan of het probleem was opgelost.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?
- de werkbonden die worden doorgegeven aan externe aannemers worden beter opgevolgd zodat er sneller een herinnering kan worden gestuurd.

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: De Ideale Woning

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Dresen Frauke

frauke.dresen@deidealewoning.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	34
Aantal ontvankelijke klachten:	28

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegronnd	26
	ongegronnd	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	28
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	3
Te lange behandeltermijn:	7
Ontoereikende informatieverstrekking:	9
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

- 10 klachten van technische aard: deze klachten werden allen opgelost – de herstellingen werden uitgevoerd
- 4 klachten ivm de wachttijd: hieraan kunnen we weinig doen aangezien we enkel de regels kunnen toelichten aan onze kandidaten
- 4 klachten ivm huurprijsberekening: er werden 2 herberekeningen doorgevoerd en aan de twee anderen werd uitleg gegeven bij de berekening
- 4 klachten ivm afrekening: toelichting werd gegeven en diegene die wilden mochten langs komen op het bureel om de facturen in te kijken
- 4 klachten van sociale aard: in deze zaken werd bemiddeld en bij twee werd begeleiding opgestart
- 2 klachten ivm opzeg/afrekening waarborg: hier werd uitleg gegeven

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Er wordt een 3 maandelijks overzicht bezorgd aan de directie.

Dit jaar zal er een aparte categorie “klachten” worden gezet op de website waarin een toelichting wordt gegeven over de mogelijke kanalen langs waar huurders hun klachten kunnen uiten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

<p>Naam van uw maatschappij:</p> <p><i>De Mandel CVBA, Groenestraat 224, 8800 Roeselare</i></p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</p> <p><i>Hanne Mistiaen, hanne.mistiaen@demandel.be</i></p>

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	23
Aantal ontvankelijke klachten:	23

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	16
	ongegrond	7

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	21
	Onopgelost:	2

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	6
Te lange behandeltermijn:	8
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	2

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

Het grootste deel van de klachten betreft de dienst Gebouwenbeheer. Door de grote werkdruk op de technische ploeg is er een gebrek aan opvolging 'in het veld'. Om werkopdrachten korter op te volgen is de dienst gebouwenbeheer in januari 2013 uitgebreid met een halftijds equivalent. Dit zou ertoe moeten leiden dat herstellingen sneller ingepland worden en dat er korter op de bal wordt gespeeld bij een te lange wachttijd.

Nieuw zijn klachten die handelen over onaangepaste woningen. Huurders zien de energiefacturen stijgen en willen energie-efficiënte woningen door isolerende maatregelen. Indien wij de gevraagde renovatiewerken kostendekkend zouden kunnen uitvoeren, zouden dergelijke werken reeds lang uitgevoerd zijn. In principe moeten -volgens de doelstellingen van de Vlaamse Regering - de woningen voor 2020 voldoen aan zekere energienormen. Wij kijken met belangstelling uit naar een passende financiering.

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 dan ook neer bij de beslissing. Hier merken wij het belang van duidelijke en klare informatie.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Zie ook bovenvermeld.

Sinds januari 2013 is de dienst gebouwenbeheer uitgebreid met een halftijds equivalent. Dit extra personeelslid zal werkopdrachten korter opvolgen en sneller uitgeven aan een aannemer indien onze eigen technische ploeg onderbemand geraakt.

In december 2012 nam het directiecomité kennis van procedure nummer 12 'klachtendecreet'. Deze procedure werd toegevoegd aan het procedurehandboek van De Mandel.

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

Reeds jaren krijgt het personeel van De Mandel klachten over het klantvriendelijk onthaal. Zowel cliënten (huurders, kandidaten,...) als externe partners (architecten, firma's,...) klagen over het telefonisch onthaal en over de gebrekkige onthaalruimte en ontvangst in de burelen. Daarom besliste de raad van bestuur in januari 2012 om een nieuw telefoonsysteem aan te schaffen, zodat minder oproepen verloren gaan en zodat oproepen niet zonder mededeling afgebroken worden. Het nieuwe telefoonsysteem is in voege sinds januari 2013. Wij verwachten dat dit telefoniesysteem voor minder verwarring zal zorgen en dat er info op maat gegeven kan worden bij elke oproep.

Daarnaast werd een receptioniste aangeworven. Dit persoonlijke aanspreekpunt zorgt voor een klantvriendelijke doorverwijzing, schift cliënten van leveranciers, zodat niemand nodeloos moet wachten. Sinds januari 2013 is De Mandel gevestigd in een gloednieuw kantoorgebouw. Dit kantoorgebouw laat toe om bezoekers een betere dienstverlening te verschaffen door een ontvangst in een klantvriendelijker onthaal en door een snellere doorverwijzing naar de juiste dienst.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: Cv De Mandelbeek SHM 321 – Oostrozebekerstraat 136 bus 1 te 8770 Ingelmunster Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Peter De Clerck peter@demandelbeek.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	
		ongegrond

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	1
		Onopgelost:

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.
Het aantal klachten is opnieuw gedaald t.o.v. vorige jaren.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: De Noorderkempen cvba Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Jan Van Hoeymissen jan.van.hoeymissen@denoorderkempen.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	10
Aantal ontvankelijke klachten:	9

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	5
	ongegrond	4

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	5
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

- De meeste klachten gaan over technische zaken, waarbij de discussie gaat over wie wat moet betalen en de snelheid van handelen. Veel mensen vinden dat zij moeten voorgaan op anderen.
- Sommigen klagen dat ze te veel huur moeten betalen, hoewel de regelgeving strikt wordt toegepast.
- Er is een klacht over personeel omdat huurders niet hun zin krijgen (vermindering huur; overlast in de buurt die door het personeel niet kan opgelost worden, toepassing van voorrangsregels, waardoor er een lange wachttijd ontstaat, e.d.)
- Iedereen kent zijn/haar rechten, maar vergeet soms de plichten.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

- Centralisatie van de klachten bij de directeur?
- Er wordt gestreefd naar een persoonlijk contact.

VOORSTEL: opleiding organiseren voor klachtenbehandeling bij sociale huisvestingsmaatschappijen. Vooral voor onterechte klachten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: <i>De Vlashaard, Vanackerestraat 43 te 8560 Wevelgem</i>
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Karel Maddens – karel.maddens@de-vlashaard.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	9
Aantal ontvankelijke klachten:	9

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	6
	ongegrond	3

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	9
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	5
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

De stijging van het aantal klachten heeft vooral te maken met de onderhoudsfirma die instaat voor het onderhoud en pechverhelping van het huurpatrimonium. Van bij de aanstelling in 2010 – op basis van een openbare aanbesteding – zijn er klachten over de opvolging van dit onderhoudscontract. Dit contract loopt ten einde op 31/12/2012 waarna een nieuwe aanbesteding volgt.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Ondanks diverse klachten – tot het opleggen van boetes omwille van het niet naleven van de contractuele verplichtingen – bleven de klachten aanhouden. Contractueel was De Vlashaard evenwel gebonden aan deze firma tot 31/12/2012.

Er werd een nieuwe omnium onderhoudscontract opgemaakt ter voorbereiding van de nieuwe Europese aanbesteding voor het gunnen van deze opdracht voor de periode 01/01/2013 – 31/12/2015. Dit contract is meer sluitend dan het vorige en de hoop is dat een firma met meer vakkennis en meer know-how op het vlak van pechverhelping de aanbesteding binnenhaalt zodat de service naar de huurders kan verbeteren.

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

- nieuwe aanbesteding met afsluiten van nieuw onderhoudscontract pechverhelping en onderhoud huurpatrimonium
- bijkomende aanwerving technisch-administratief medewerker voor de opvolging van de technische klachten van de huurders

7/9

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij:
 De Voorkepen - H.E.
Naam van de klachtenbehandelaar en e-mailadres: Peeters Tine
 Tine.peeters@de-voorkempen.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	17
Aantal ontvankelijke klachten:	17

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	7
		ongegrond

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	17
		Onopgelost:

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten		Aantal
Aantal klachten volgens mate van oplossing	Gegrond/deels gegrond	
Niet-correcte beslissing:	ongegrond	
Te lange behandeltermijn:		
Ontoereikende informatieverstrekking:		

Aantal klachten volgens mate van oplossing		Opgelost/deels opgelost
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten		Aantal
Aantal klachten volgens mate van oplossing	Gegrond/deels gegrond	
Niet-correcte beslissing:	ongegrond	
Te lange behandeltermijn:		
Ontoereikende informatieverstrekking:		

Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

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. Soms is het echter onduidelijk hoe een mankement in de woning is ontstaan en het Ziezo - boekje geeft niet altijd uitsluitsel over de kostenverdeling, hetgeen ruimte geeft tot discussies.

3. Concrete realisaties en voorstellen

2 Klachtenbeeld 2012

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

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

Alle huurders (huidige en nieuwe) beschikken over het Ziezo - boekje. Onkosten van herstellingen die ten laste zijn van de huurder worden consequenter behandeld: we informeren de huurders dat zij hiervoor zelf een aannemer/loodgieter/... mogen contacteren. Omdat het Ziezo - boekje niet altijd uitsluitsel geeft over de kostenverdeling contacteren we in die gevallen zelf een aannemer/loodgieter/... aan wie we uitdrukkelijk vragen om ons te informeren over de oorzaak van het mankement, zodat we een gegronde beslissing kunnen nemen over de kostenverdeling.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Alle huurders (huidige en nieuwe) beschikken over het Ziezo - boekje. Onkosten van herstellingen die ten laste zijn van de huurder worden consequenter behandeld: we informeren de huurders dat zij hiervoor zelf een aannemer/loodgieter/... mogen contacteren. Omdat het Ziezo - boekje niet altijd uitsluitsel geeft over de kostenverdeling contacteren we in die gevallen zelf een aannemer/loodgieter/... aan wie we uitdrukkelijk vragen om ons te informeren over de oorzaak van het mankement, zodat we een gegronde beslissing kunnen nemen over de kostenverdeling.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij:	CVBA De Zonnige Woonst
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:	Lien Sap lien.sap@dzw.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	13
Aantal ontvankelijke klachten:	12

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	11
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	9
	Onopgelost:	2

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	9
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	1
Andere:	0

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

We registreren 2 klachten die betrekking hebben op de administratie. De overige klachten zijn gerelateerd aan de technische dienst. We merken op dat de te lange behandeltermijn bij onze huurders een duidelijke reden is om hun ongenoegen te uiten.

We concluderen dat er inmiddels reeds 9 van de 11 cases opgelost of deels opgelost zijn.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 problematiek wordt door onze medewerkers van de technische dienst streng opgevolgd waarbij zij maandelijks rappelleren voor nog openstaande opdrachten. Bovendien zullen aannemers persoonlijk aangesproken worden en in gebreke gesteld worden bij het overschrijden van bepaalde termijnen.

Wij hopen met deze werkwijze een daling van de behandeltermijn en de (eventuele) ontevredenheid bij onze huurders te kunnen realiseren.

Vragenlijst voor het verslag 2012
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

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:	0
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	122.00

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:	1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	0
	Geen belang:	0
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	0

Aantal ontvankelijke klachten:		0
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

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 2012
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

Vragenlijst voor het verslag 2012
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën

Afrekeningen

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 klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: Cvba Dendermondse Volkswoningen – Begijnhoflaan 2 – 9200 Dendermonde Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Floris Verstuyft – floris.verstuyft@dendermondsevolkswoningen.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	6
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	4
	ongegrond	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	4
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

Het aantal klachten is in 2012 lichtjes gestegen ten op zichte van 2011.

Het aantal klachten is echter nog steeds relatief laag.

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.

3. Concrete realisaties en voorstellen

**Wat zijn de 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 2012 – 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.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: Dewaco Werkerswelzijn
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Tineke Vertongen Tineke.Vertongen@dewaco.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	6
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	3
	ongegrond	3

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	5
	Onopgelost:	1 (ongegrond e klacht)

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	1

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

Technische klachten:

Klachten over het te lang aanslepen van de oplossing voor het technisch probleem. Deze klachten hadden betrekking op een gebrekkige werking van de verwarming en wateroverlast in kelders (gemeenschappelijke delen).

Administratieve klachten:

Klacht over toekennen van parkeerplaats aan personen met een handicap.

Klacht over afrekeningen van huurlasten: Vragen voor verduidelijking (hoe worden de aangerekende huurlasten berekend). Na verduidelijkend schrijven van onze maatschappij werden de achterstallen vereffend.

Sociale klachten:

Klachten aangaande de leefbaarheid in het appartementsgebouw (lawaaioverlast). Deze klachten worden steeds doorgegeven aan de maatschappelijk werker van onze maatschappij. Deze stuurt een waarschuwing en gaat op huisbezoek om te bemiddelen. Bij langdurige klachten wordt de wijkagent gevraagd om tussen te komen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Klachten worden steeds schriftelijk beantwoord, zodanig dat ook andere medewerkers de afhandeling van de klacht kunnen opvolgen. Er is één eindverantwoordelijke die de klacht opvolgt tot deze afgehandeld is.

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

- Nauwere samenwerking met de wijkagenten inzake het oplossen van sociale problemen.
- Bij technische klachten die lang aanslepen gaat een medewerker ter plaatse om de nodige vaststellingen te doen.

Klachten

C.V. DEWACO-WERKERSWELZIJN
LEO DE BETHUNELAAN 84
9300 AALST - TEL.053/77.33.90

Nummer	Datum Gemeld door	Type	Wijze melding	Genoteerd door	Aard	Orzaak	Werkbon	Andere klacht	Verantwoordelijke	Soort klacht	Gegrontheid	Reden onontvankelijkheid
--------	----------------------	------	---------------	----------------	------	--------	---------	---------------	-------------------	--------------	-------------	--------------------------

42	27/03/2012	Technisch	Brief	CATHERINE	leefbaarheidsproblemen	individuele huurder			TINEKE	Ontvankelijk	Deels gegrond	
----	------------	-----------	-------	-----------	------------------------	---------------------	--	--	--------	--------------	---------------	--

DELEU MONIQUE, BORIAUSTRRAAT 3, 9470, DENDERLEEIJW

Klacht gaat over

02 00 14 00 08 003 - DELEU MONIQUE, BORIAUSTRRAAT 3, 9470, DENDERLEEIJW

Repliek	Nieuwe werkbon	Ten laste van	Status klacht	Datum status
brief			afgewerkt	27/03/2012

Acties						
Datum	Actie	Wijze contact	Doorgegeven aan	Verantwoordelijke	Commentaar	Status actie
27/03/2012	brief	brief	CATHERINE	CATHERINE		

43	27/03/2012	Technisch	Brief	CATHERINE	uitblijven herstellingen	omstandigheden	6495		KIM	Ontvankelijk	Gegrond	
----	------------	-----------	-------	-----------	--------------------------	----------------	------	--	-----	--------------	---------	--

MATTHYS FROUKE, FRANS BRECKPOTWIJK 10 bus 2, 9300, AALST

Klacht gaat over

01 00 90 10 02 002 - MATTHYS FROUKE, FRANS BRECKPOTWIJK 10 bus 2, 9300, AALST

Repliek	Nieuwe werkbon	Ten laste van	Status klacht	Datum status
brief			afgewerkt	27/03/2012

Acties						
Datum	Actie	Wijze contact	Doorgegeven aan	Verantwoordelijke	Commentaar	Status actie
27/03/2012	brief	brief	CATHERINE	KIM		

44	17/04/2012	Technisch	Fax	CATHERINE	uitblijven herstellingen	slechte werking	6778		KIM	Ontvankelijk	Gegrond	
----	------------	-----------	-----	-----------	--------------------------	-----------------	------	--	-----	--------------	---------	--

ALDE'EMEH SAFA, ROZENDREEF 165 bus 43, 9300, AALST

Klacht gaat over

01 00 04 04 45 043 - ALDE'EMEH SAFA, ROZENDREEF 165 bus 43, 9300, AALST

Repliek	Nieuwe werkbon	Ten laste van	Status klacht	Datum status
brief		Maatschappij	afgewerkt	

Nummer	Datum Gemeld door	Type	Wijze melding	Genoteerd door	Aard	Orzaak	Werkbon	Andere klacht	Verantwoordelijke	Soort klacht	Gegrontheid	Reden onontvankelijkheid
--------	----------------------	------	---------------	----------------	------	--------	---------	---------------	-------------------	--------------	-------------	--------------------------

Acties												
Datum	Actie	Wijze contact	Doorgegeven aan	Verantwoordelijke	Commentaar	Status actie						
18/04/2012	vaststelling ter plaatse	inspektie ter plaatse	KIM	CATHERINE								
14/05/2012	brief	brief	MARINA	CATHERINE	aan alle huurders van het appartementsgebouw							
21/05/2012	vaststelling ter plaatse	inspektie ter plaatse	KIM	CATHERINE								
22/05/2012	herstelling	uitvoering herstelling		CATHERINE	externe aannemer voor ontstopping controleput							
22/05/2012	brief verantwoording ombudsdienst	mail	KIM	CATHERINE								

45 27/08/2012 Administratief Brief TINEKE leefbaarheidsproblemen allerlei TINEKE Ontvankelijk Ongegrond
VAN OOST RITA, ROZENDREEF 161 bus 40, 9300, AALST

Klacht gaat over

01 00 80 02 20 036 - VAN HECK LINDA, ROZENDREEF 161 bus 1, 9300, AALST

Repliek	Nieuwe werkbon	Ten laste van	Status klacht	Datum status
brief			afgewerkt	10/10/2012

Acties												
Datum	Actie	Wijze contact	Doorgegeven aan	Verantwoordelijke	Commentaar	Status actie						
10/10/2012	brief	brief	TINEKE	CATHERINE								
22/10/2012	brief	brief	TINEKE	CATHERINE								
27/08/2012	vaststelling ter plaatse	inspektie ter plaatse	TINEKE	CATHERINE								
14/11/2012	brief verantwoording ombudsdienst	brief	CATHERINE	CATHERINE								

46 29/10/2012 Sociaal Brief TINEKE leefbaarheidsproblemen individuele huurder TINEKE Ontvankelijk Ongegrond
DE SMET JACQUELINE DOMINIQUE, ROZENDREEF 161 bus 11, 9300, AALST

Klacht gaat over

01 00 02 02 45 017 - PUENTE VALLE ROSA, ROZENDREEF 161 bus 17, 9300, AALST

Repliek	Nieuwe werkbon	Ten laste van	Status klacht	Datum status
plaatsbezoek sociaal assistent			afgewerkt	

Klachten

C.V. DEWACO-WERKERSWELZIJN
 LEO DE BETHUNELAAN 84
 9300 AALST - TEL.053/77.33.90

Nummer	Datum Gemeld door	Type	Wijze melding	Genoteerd door	Aard	Orzaak	Werkbon	Andere klacht	Verantwoordelijke	Soort klacht	Gegrontheid	Reden onontvankelijkheid
--------	----------------------	------	---------------	----------------	------	--------	---------	---------------	-------------------	--------------	-------------	--------------------------

Acties	Datum	Actie	Wijze contact	Doorgegeven aan	Verantwoordelijke	Commentaar	Status actie
	29/10/2012	gesprek sociaal assistent	mondeling afspraak	TINEKE	TINEKE		

47 23/01/2013 Administratief Brief TINEKE afrekening huurlasten TINEKE Ontvankelijk Ongegrond
 VAN HUFFEL ROGER, ACACIALAAN 69, 9470, DENDERLEEUV

Repliek	Nieuwe werkbon	Ten laste van	Status klacht	Datum status
brief			deels afgewerkt	

Acties	Datum	Actie	Wijze contact	Doorgegeven aan	Verantwoordelijke	Commentaar	Status actie
	17/12/2012	brief	brief	TINEKE	TINEKE		

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: Dijledal cvba sa Sociale huisvestingsmaatschappij
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Carine Morren (carine.morren@dijledal.woonnet.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	19
Aantal ontvankelijke klachten:	19

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	7
	ongegrond	12

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	7
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	2

--

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

We merken dat er in 2012 veel meer ongegronde klachten waren. Deze zijn voor een deel betwistingen van te betalen facturen, zowel wat betreft huurprijs als facturen met betrekking tot herstellingen ten koste van de huurder. Verder zijn er in 2012 ook weeral wat klachten binnengekomen in verband met een derde partij waar we mee samenwerken.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 rond klachten : het is soms moeilijk om alle informatie te vergaren als verschillende diensten betrokken zijn bij het oplossen van een klacht.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

<p>Naam van uw maatschappij:</p> <p>c.v. Gewestelijke Vennootschap Eigen Dak</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</p> <p>Nele De Coster</p> <p>Nele.decoester@eigendak-wetteren.woonnet.be</p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	14
Aantal ontvankelijke klachten:	/

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	14
	ongegrond	/

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	11
	Onopgelost:	3

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	nvt
Te lange behandeltermijn:	nvt
Ontoereikende informatieverstrekking:	nvt
Onvoldoende bereikbaarheid:	nvt
Onheuse bejegening:	nvt
Andere:	nvt

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

De meeste klachten betreffen burenhinder veroorzaakt door lawaai en onderhoudsproblemen. Onze maatschappij deed het nodige om via contacten met de huurders (zowel telefonisch, schriftelijk, als via bureel- en huisbezoek), wijkagenten, maatschappelijk werkers van de OCMW's en advocaten tot een oplossing te komen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

De klachtenbehandeling had volgende zaken tot gevolg:

- Correspondentie ombudsdienst en Vlaams woningfonds: 1
- Ontbinding van de huurovereenkomst: 2
- Dossier aanhangig bij vredegerecht: 1
- Prioriteiten uitbreiden of toekennen versnelde toewijs om problematische woonsituaties te ontmijnen: 2
- Oplossing via bemiddeling: 4
- Intensieve samenwerking met OCMW's + verschillende HB'en: 4

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

NVT

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: EIGEN HAARD IS GOUD WAARD Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: GEERT SUESTRONE geert_suestrone@skynet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1
Aantal ontvankelijke klachten:	1

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

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	1
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

1. Rekkem, Ten Bulke, huurder X

De huurder zat 3,5 weken zonder centrale verwarming

Vooraf dient gesteld dat de sleutels van de woning 2 weken vooraf werden gegeven vooraleer de huur inging.

De onderhoudsdienst van de CV kon de installatie niet onmiddellijk herstellen gezien een elektronische printplaat besteld diende te worden in het buitenland.

De hoofdverdelers van dit merk in België had deze niet in stock wat eigenlijk niet zou mogen.

Volgens de aannemer zou de levering van de elektronische print 3 weken duren.

De directeur diende fel aan te dringen bij de hoofdverdelers teneinde een snellere bestelling te bekomen van het gevraagde stuk.

Uiteindelijk duurde de herstelling 3,5 weken wat eigenlijk onaanvaardbaar is.

De huurder in kwestie was terecht kwaad omdat de herstelling zolang op haar liet wachten.

Uiteindelijk besefte de huurder dat onze maatschappij het mogelijke binnen haar bereik had gedaan wat de herstelling 1,5 week bespoedigde.

Besluit:

De oorzaak dient te worden gelegd bij de hoofdverdelers van het type cv-ketel die géén voldoende "stock" heeft van stukken noodzakelijk voor een herstelling van een cv-ketel.

Het niet meer op stock hebben van wisselstukken doet zich meer en meer voor, wellicht heeft dit te maken met de crisis.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: Geelse Huisvesting Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ilse Vissenaeken ilse.vissenaeken@geelsehuisvesting.be
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	2
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	2
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

Klacht 1 : Technisch probleem dat lang bleef aanslepen. Dit probleem was meermaals doorgegeven aan een aannemer, maar deze had deze taak nog niet uitgevoerd.

Terechte klacht over een putdeksel dat stuk was. Geelse Huisvesting heeft dit ondertussen opgelost.

Klacht 2 : Technisch probleem : bezetsel kwam van muur onder behangpapier

Geelse Huisvesting had eerst gezegd dat de huurder dit zelf moest oplossen, maar heeft nadien deze beslissing herzien en heeft de bezetting hersteld.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 heeft een systeem (programma in computer) uitgewerkt waardoor meldingen die meer dan 6 weken open staan, automatisch terug herhaald worden naar de aannemer.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij:
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	2
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	3
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	1

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting CVBA

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Jolijn Van Craenenbroeck

jolijn.vancraenenbroeck@volkshuisvesting.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	19
Aantal ontvankelijke klachten:	14

(5 onontvankelijk)

Aantal (ontvankelijke) klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	11
	ongegrond	3

Aantal (ontvankelijk, geronde/deels gegronde) klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	10
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij (deels) gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	9
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

De klachten komen meestal per post of via E-mail. Soms wordt er gefaxt. Dit gebeurt zo op aandringen van de maatschappij. Klachten dienen steeds schriftelijk te worden ingediend. Mondelinge of telefonische klachten worden door de maatschappij niet aanvaard. Zo schrijft de klachtenprocedure van de Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting het voor. Meldingen kunnen echter wel mondeling of telefonisch gebeuren. Meestal dient de burger zelf klacht in. Uitzonderlijk gebeurt dit via het OCMW of de gemeente. De burger in kwestie richt zich dan vaak zelf tot deze diensten om ondersteuning te krijgen bij het indienen van hun klacht.

De oorzaken van de klachten variëren sterk:

Huisdieren
Domiciliefraude
Gebrekkig onderhoud & hygiëne van de woning
Geluidsoverlast
Leefbaarheid die in het gedrang komt
Mix van verschillende van deze zaken waardoor er overlast ontstaat

De onontvankelijke klachten (5) zijn dit vaak omwille van dezelfde reden:

1. Onderwerp van de klacht behoort niet tot de bevoegdheid van de maatschappij (vb. burenruzie). Deze worden wel doorverwezen naar de bevoegde instanties vb. politieke instanties of gemeentebestuur.
2. De klager en oorzaak van de klacht (beklaagde) zijn onbekend (anoniem).

De drie ongegronde klachten betreffen allen domiciliefraude. Na sociaal onderzoek, contact met OCMW en controle op de kruispuntbank bleken deze klachten ongegrond te zijn. Er was in geen van de drie dossiers sprake van domiciliefraude.

Overigens zijn er de ontvankelijk gegronde klachten.

4 van deze dossiers zijn uiteindelijk gerechtsdossiers geworden. De huurders in kwestie hebben de gemotiveerde huuropzeg gekregen en staan op het punt of werden reeds uitgedreven. De maatschappij heeft voordien alle mogelijke middelen aangereikt maar de alternatieven waren op dat ogenblik uitgeput (vb. aangetekende schrijven, een sociaal team opgericht met OCMW en gemeentedienst, bemiddeling, enz.).

Daar is weliswaar veel tijd over heengegaan.

Hieronder een korte weergave van deze dossiers:

Huurder M. : Reden: Onrechtmatige bezetting.

De ex-partner van M. heeft de woning met geweld ingenomen. M. is daardoor de woning ontvlucht. Dit is een eerder uitzonderlijk dossier van domiciliefraude, zonder 'akkoord' van de huurder in kwestie. Het vonnis in dit dossier werd zopas betekend en de partner van M. zal spoedig uitgedreven worden in aanwezigheid van de gerechtsdeurwaarder en politie.

De klacht werd deels opgelost.

De ombudsnorm welke hier geschonden werd is een te lange behandeltermijn.

Huurder V. : Reden: Domiciliefraude, verstoring van de leefbaarheid (+ huurachterstal).

V. betreft een appartement met haar zoon en pleegde domiciliefraude door haar zus bij zich te laten verblijven, zonder dit vooraf aan de maatschappij te melden.

Bovendien was V. vaak de oorzaak van zware overlast allerhande. De leefbaarheid in het appartementsgebouw werd zwaar aangetast.

V. kreeg uiteindelijk de huuropzeg. Het vonnis, dat de huuropzeg gegrond verklaarde, werd betekend en V. heeft de woning uiteindelijk vrijwillig verlaten.

De klacht werd opgelost

De ombudsnorm welke hier geschonden werd is een te lange behandeltermijn.

Huurder O. : Reden: Mix van overlast allerhande.

O. betreft met haar gezin (partner en 3 kinderen) een woning. Het gezin veroorzaakte van bij het begin van de huurovereenkomst vaak overlast (geluidsoverlast, verbale en fysieke agressie t.o.v. burens, gebrek aan integratie enz.) Verschillende buurtbewoners getuigden hiervan en dienden klacht in.

De leefbaarheid in de buurt werd ernstig verstoord. Na vele pogingen en bemiddeling heeft de maatschappij de huuropzeg gegeven. Hierbij werd beroep gedaan op een extern bemiddelingsbureau. Na ongeveer 1 jaar werd het vonnis betekend en O. moet de woning begin maart verlaten.

De klacht werd opgelost

De ombudsnorm welke hier geschonden werd is een te lange behandeltermijn.

Huurder D. : Reden: Domiciliefraude, huisdieren, leefbaarheid enz.

D. betreft een appartement met haar dochter. Zij kreeg de huuropzeg omwille van domiciliefraude, het houden van vele huisdieren en zware overlast. De leefbaarheid voor de buurtbewoners werd zwaar aangetast. Na ettelijke pogingen om de situatie recht te trekken (in samenwerking met OCMW en de gemeente van SPL), welke keer op keer faalden, werd de huuropzeg gegeven. D. besloot hiertegen in beroep te gaan. De uitspraak moet nog volgen.

De klacht is deels opgelost.

De ombudsnorm welke hier geschonden werd is een te lange behandeltermijn en ontoereikende informatiestrekking. Dit omdat de maatschappij niet altijd beschikte over voldoende bewijsmateriaal om de klachten en de daaropvolgende huuropzeg te staven.

Voor de maatschappij zijn deze dossiers (deels) opgelost, hetzij door middel van uitdrijving of huuropzeg.

Er zijn echter ook ontvankelijke gegronde klachten welke opgelost werden met een gunstigere uitkomst voor de huurder in kwestie.

Vaak bereikt de maatschappij veel door op regelmatige basis (on)aangekondigde controlebezoeken uit te voeren. Hieronder beschrijft de maatschappij enkele van deze dossiers:

Huurder E. : Reden: Domiciliefraude en het niet naleven van de huurovereenkomst. Na regelmatige huisbezoeken kon de maatschappij een positieve evolutie waarnemen in dit dossier.

E. engageerde zich om de woning 'in orde te brengen' (het hangen van gordijnen, het verwijderen van de schotelantenne en enkele huisdieren, enz.). Zij stelde zich ook in regel en gaf haar inwonende partner officieel aan bij de maatschappij.

E. wordt nog steeds kort opgevolgd maar het dossier lijkt positief verder te evolueren en de klachten betreffende E. doofden uit. De behandeltermijn heeft wel wat tijd in beslag genomen en was arbeidsintensief.

De ombudsnorm welke hier geschonden werd is een te lange behandeltermijn.

Huurder D.P. : Reden: Huisdieren + overlast.

Een nieuwe huurder betreft een sociale woning met haar zoon, dochter, 8 katten en 3 honden. Zij kan de zorg voor deze dieren echter niet aan (zowel financieel als mentaal). Daardoor kwamen er al snel na haar intrek in de woning klachten betreffende geluidshinder (het blaffen van de honden die vaak alleen werden gelaten) en geurhinder (vanuit de met uitwerpselen bezaaide tuin).

De maatschappij schreef D. verschillende malen aan en pleegde ook enkele huisbezoeken. Er werd een overeenkomst gesloten tussen D. en de maatschappij.

D. zou een deel van de dieren afstaan en maximum 1 hond en 2 katten houden (op voorwaarde dat de woning voortaan naar behoren onderhouden zou worden en de klachten stopten). Ook de maatschappelijk assistente van het OCMW drong hier mee op aan.

Uiteindelijk hield D. zich aan de afspraak. Hier ging echter wel wat tijd over.

D. had tijd nodig om de overige dieren te plaatsen en een goede thuis te bieden.

Dit werd haar toegestaan door de maatschappij.

Nu zijn er helemaal geen klachten meer en de woning is netjes onderhouden. De maatschappij pleegt sporadisch nog wel eens een huisbezoek om een oogje in het zeil te houden.

De klacht is opgelost.

De ombudsnorm welke hier geschonden werd is een te lange behandeltermijn.

Soms volstaat het om de 'beklaagde' huurder (enkele malen aangetekend) aan te schrijven en te wijzen op zijn/haar verplichtingen als huurder.

Een voorbeeld hiervan:

Huurder G. : Reden: Overlast betreffende het fout parkeren van wagens, verzamelen van oud ijzer, voertuigen

uitbouwen (geluidsoverlast) enz.

Na enkele mondelinge waarschuwingen en aangetekende brieven zijn de klachten gestopt, waaruit de maatschappij concludeert dat G. zich aan de regels houdt.

De ombudsnorm welke hier geschonden werd is een te lange behandeltermijn.

In andere klachtendossiers is er dan weer wat meer overtuigingskracht nodig om de 'beklaagde' tot inkeer te brengen. Daarom werkt de maatschappij vaak nauw samen met andere (sociale) diensten, bijvoorbeeld: Gemeentediensten, OCMW, CAW, ...

Deze samenwerkingsverbanden blijken vaak zeer nuttig en werpen hun vruchten af in beide richtingen.

Vb. **huurder B.** : Reden: Gebrekkig onderhoud van de woning.

Het appartement van B. dat de maatschappij ter beschikking stelt was in zeer slechte staat en uiterst onhygiënisch. De geurhinder in de gemeenschappelijke delen van het gebouw verraadde de toestand binnenin het appartement, welke erg uit de hand was gelopen. De maatschappij heeft als taak op te komen voor de belangen van de medebewoners en het gehuurde goed.

B. was zichzelf ook niet echt bewust van het probleem.

Na herhaaldelijke huisbezoeken bij B. in aanwezigheid van zijn maatschappelijke assistente kon een 'zorgtraject' worden opgebouwd. B. ontvangt nu poetshulp via de dienst huishulp van het OCMW en stapsgewijs wordt er met hem gewerkt naar een betere toekomst en een hygiënische woning.

Gezien de toestand van de woning gebeurde dit echter niet van vandaag op morgen.

De klacht is deels opgelost.

De ombudsnorm welke hier geschonden werd is een te lange behandeltermijn.

Een gelijkaardig klachtendossier speelde zich af in een andere gemeente, eveneens met tussenkomst van het OCMW.

Deze klacht werd ook opgelost.

Jammer genoeg blijft één klacht in 2012 **onopgelost**.

Huurder D.B. betreft een woning met zijn partner en 6 kinderen.

De klachten betreffen overlast allerhande, huisdieren, gebrekkig onderhoud, verbale en fysieke agressie (soms ook tegenover medewerkers van de maatschappij), ...

Kortom de leefbaarheid voor de buurtbewoners wordt hier ernstig aangetast.

Er werd reeds een heel traject bewandeld met dit gezin.

Ook de burgemeester en het OCMW werden in dit dossier betrokken en pleegden huisbezoeken. De klachten blijven desondanks binnenstromen.

De maatschappij voelt dat de middelen om dit probleem aan te pakken nog niet uitgeput zijn, ondanks de lange tijd en inspanning die reeds in dit klachtendossier werd geïnvesteerd.

Het gezin met 6 kinderen heeft ook vrijwel geen alternatieven wat betreft huisvesting, gezien hun financiële situatie.

Dit dossier blijft voorlopig dus onopgelost.

De ombudsnorm welke hier geschonden werd is dus natuurlijk een te lange behandeltermijn.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2012 heeft de maatschappij getracht de samenwerkingsverbanden met andere diensten zoals gemeentebesturen, OCMW, CAW, politie, enz. verder uit te bouwen.

Dit uitgebreide sociale netwerk wil de maatschappij als vangnet aanwenden in de klachtenbehandeling.

Deze samenwerking verloopt natuurlijk in 2 richtingen.

Uit de ervaring blijkt dat vaak zowel de huisvestingsmaatschappij, als de huurder (cliënt), als de andere betrokken diensten hier baat bij hebben.

Veel problemen worden op die manier vermeden.

Dit is overigens ook de reden waarom het aantal gerechtsdossiers relatief laag ligt. Voorkomen is beter dan genezen is

de filosofie die hierachter schuilt.

De maatschappij heeft vaak niet genoeg draagkracht of bevoegdheid om bepaalde zaken te verwezenlijken of te bekomen.

In samenwerking met andere diensten kan er extra druk uitgeoefend worden waardoor het aantal klachten op termijn kan dalen.

De term 'beroepsgeheim' vormt hier wel regelmatig een knelpunt en gooit soms roet in het eten. De manieren om deze term te omzeilen en toch correct te handelen in overeenstemming met de wet op de privacy nemen echter alsmáar toe. Dit is een kwestie van creativiteit en inventief te werk gaan.

De maatschappij is recent ook toegetreden tot een sociaal project in samenwerking met de dienst integratie van de gemeente Sint-Pieters-Leeuw: "Bezemstraat bruist".

De maatschappij heeft deze projectaanvraag ingediend bij de Vlaamse overheid en hier werd een subsidie van 7.000 euro voor toegekend.

Het doel is om de 'samenlevingsverbanden' te sterken.

Het project betreft de 4 appartementsgebouwen gelegen te Bezemstraat 81, 83, 85 en 87.

Klachten ontstaan vaak wanneer vele mensen dicht op/bij elkaar leven en wonen en geen begrip hebben voor elkaars levenswijze. Verschillende etnische culturen, leeftijden en ideologieën worden in een mix gegoten en dit kan van tijd tot tijd voor problemen zorgen.

Vele mensen leven sociaal geïsoleerd en zijn sterk op zichzelf toegewezen.

Deze introverte houding kenmerkt voor een stuk de hedendaagse maatschappij.

Door de gemeenschap de kans te geven kennis te maken met elkaar op een ludieke wijze wil dit project het algemene welzijn verbeteren en mensen stimuleren elkaar op te zoeken.

Problemen of conflicten kunnen dan ook makkelijker onderling besproken worden zodat de maatschappij minder snel betrokken dient te worden.

Anticiperen is de boodschap!

Naar de toekomst toe wil de maatschappij nog vaker systematische controles en huisbezoeken uitvoeren bij al haar huurders om eventuele problemen sneller op te sporen en in de kiem te smoren.

Waar controle is blijft immers minder ruimte voor foutief gedrag.

De Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting hoopt hiermee een duidelijk en volledig klachtenbeeld weer te geven.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: Gewestelijke Maatschappij voor Woningbouw cvba

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Filip De Ridder,
filip.deridder@gmvwzele.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	9
Aantal ontvankelijke klachten:	9

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegronnd	9
	ongegronnd	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	8
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	1

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

Het gaat om 7 gevallen van burentwisten vooral over geluidsoverlast ed. Na een schrijven of een gesprek op ons kantoor lijken deze opgelost.

Klacht familie [REDACTED] omwille van te lang uitblijven van een oplossing voor een vochtprobleem. Na lang zoeken en proberen is hiervoor uiteindelijk toch een oplossing gevonden en tot op heden zijn er geen nieuwe meldingen meer binnengekomen van vocht dus het lijkt opgelost te zijn. De schade veroorzaakt door het vochtprobleem is ondertussen ook allemaal hersteld.

Klacht Familie [REDACTED] omtrent een aanslepend vochtprobleem. Dit is nog niet volledig afgehandeld aangezien het tot een juridische zaak is en uitspraak pas in 2013 volgt.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

<p>Naam van uw maatschappij:</p> <p>Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting</p> <p>Technische dienst</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</p> <p>Sofie Wouters – sofie.wouters@volkshuisvesting.be</p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	39
Aantal ontvankelijke klachten:	39

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	33
	ongegrond	6

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	36
	Onopgelost:	3

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	33
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

In 2012 ontvingen we plus minus evenveel klachten als het jaar voordien.

Alle klagers hekelden de lange wachttijd alvorens bepaalde problemen daadwerkelijk verholpen zijn. Het inzetten van een extra arbeider verhielp hier aan. Maar in bepaalde gevallen is er bijkomende expertise nodig omdat het probleem niet binnen de bevoegdheid van ons personeel valt. Bv. het inschakelen van een camera voor het opsporen van een lek en/of breuk in de waterleiding. Huurders tonen weinig begrip dat het inschakelen van externe firma's voor bijkomende expertise meer tijd vergt.

In 2012 ontvingen we allerhande klachten, verspreid over heel ons patrimonium en niet geconcentreerd uit één wijk. Gaande van klachten over rot houtwerk, over water in kelders, defecte dampkappen, als vochtschade door lek.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

In het jaar 2011 kregen we heel wat klachten aangaande waterinfiltratie, kapotte leien, enz. uit één wijk. Recent is in deze wijk een renovatieproject gestart, waarbij het volledige buitenschrijnwerk en de dakbekleding wordt vernieuwd. De oorzaak van de klachten is hiermee verdwenen, we ontvangen hierover geen klachten meer.

In het verleden klaagden huurders vaak over een te lange periode vóór er een arbeider langskwam. In september 2012 werd er een extra arbeider aangeworven door onze maatschappij. We stellen vast dat sindsdien er een vlottere afhandeling van de werkbons is en dat de behandeltermijn aanzienlijk ingekort wordt.

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

Een gedeelte van ons patrimonium bestaat uit oudere panden. Qua wooncomfort laten deze hier en daar te wensen over, met klachten (bv. rot buitenschrijnwerk, hoge stookkosten,

kapotte keukenkasten) tot gevolg. Volgend jaar starten er weer enkele grondige renovatieprojecten zodat deze woningen opnieuw voldoen aan de huidige normen.

Wat de opvolging van de werkbons betreft – kunnen we zeggen dat de werkbons momenteel binnen een aanvaardbare termijn behandeld worden. Hoewel bepaalde huurders duidelijk verwachten dat het probleem de dag zelf dient opgelost te worden. Wat – uiteraard – niet mogelijk is.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: cvba Gezellige Woningen
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Anja Schoeters anja.schoeters@gez-won.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

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

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	2
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	2

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

De klachten waren te wijten aan de huurders zelf dewelke ondanks schrijvens, telefoons, onderhouden van de maatschappij niet wensten te aanvaarden dat ze zelf in fout waren – zijn. Na talloze bijkomende gesprekken door directie en bestuur is het telkenmale uitgeklaard.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Er wordt systematisch door de maatschappij bij elke vraag – melding - ... een antwoord gegeven per brief zodat er geen discussies kunnen ontstaan van “woord tegen woord”.

In de toekomst zullen deze briefwisselingen nog verfijnd worden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: CVBA Goedkope Woning
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	2
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	2
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

1. Huurster klaagt over technische problemen betreffende de ramen van de woning die in minder goede staat zijn.

Dit probleem werd al gedeeltelijk opgelost door de klusjesman, uitgenomen voor de ramen die plaatselijk in minder goede staat zijn.

Oplossing: Er zal een grondige opwaardering gebeuren van ons bestaand patrimonium, waaronder de wijk Lange Munte deel van uitmaakt. Hierbij zal in het kader van het renovatieprogramma rekening gehouden worden met verschillende criteria en prioriteiten.

2. Huurster dient klacht in betreffende het meewonen van haar ex-echtgenoot bij één van onze andere huursters. Hij staat niet ingeschreven op haar adres maar woont er effectief.

Oplossing: Er werd per brief een politierapport opgevraagd. Tevens werd gevraagd aan de stad Kortrijk, dienst burgerzaken, om dit dossier ook mee op te volgen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Continuëring van de opvolging van domiciliefraudes, met onderzoek naar de mogelijke verbeterpunten op dit vlak.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: GOED WONEN.RUPELSTREEK cvba
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Walter Van den heuvel walter.vandenheuvel@goedwonenrupelstreek.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	
		ongegrond

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	2
		Onopgelost:

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

Er was enerzijds een klacht over de aanrekening van kosten voor een herstelling door onze technische dienst, anderzijds was er een klacht over de aangerekende huurprijs. Op beide klachten werd schriftelijk (via e-mail) omstandig geantwoord en werd de correcte toepassing van de regels en reglementen uiteengezet. De onkostennota werd betaald door de huurder en de aangerekende huurprijs werd niet verder betwist door de huurder.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

<p>Naam van uw maatschappij:</p> <p>Hasseltse Huisvestingmaatschappij G. Roppesingel 53 te 3500 Hasselt</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</p> <p>Leen Alloing – info@hhm.woonnet.be Ria Keupers (plaatsvervangend klachtenbehandelaar)</p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	11
Aantal ontvankelijke klachten:	

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	10
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	8
	Onopgelost:	2

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	4
Te lange behandeltermijn:	5
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

Klacht 1: het niet uitvoeren van gevraagde herstellingen aan de huurwoning van de huurder door de technische dienst - *Ongegrond*

Het onderhouden en openhouden van riolering en afvoerbuizen in de woning die men huurt, is ten laste van de huurder.

De werken aan het plat dak van de garage, kon door de door ons aangestelde dakwerker niet uitgevoerd worden aangezien er sattelietschotels op het dak gemonteerd zijn. De huurder werd reeds aangemaand om de sattelietschotels te verwijderen, doch gaven zij hier geen gevolg aan.

Klacht 2: Renovatiewerken in de woning verhuurd vanaf 01/03/2012 waren niet volledig afgewerkt tegen 29/02/2012, waardoor de huurder de sleutels pas ontvangen heeft op 02/03/2012. – *Gegrond*

De woning was niet instapklaar op de vooropgestelde datum van ondertekening van het contract en opmaak van de plaatsbeschrijving op 29/02/2012.

Klacht 3: Herstelling van de douche werd niet naar behoren uitgevoerd, hierdoor heeft de huurder een vochtprobleem in het appartement. – *Gegrond*

Het probleem van de douchebak was al sinds 2010 gekend. Op 06/12/2010 werd de douchebak niet correct hersteld. Op 14/03/2012 werd de douchebak op een conforme manier hersteld. Het vochtprobleem in de muur tussen de gang en de living is afkomstig van het lek aan de douche en zal normaal gezien ook verminderen van zodra de douche volledig hersteld is.

Klacht 4: Lange behandelingstermijn van technische klachten door de technische dienst en de hieropvolgende vraag tot het verkrijgen van een huurcompensatie. – *Deels gegrond*

Reeds op 22/03/2011 werd door de technische dienst vastgesteld dat het draaikipsysteem van het raam in de slaapkamer niet meer werkt. Het raam werd toen volledig dicht gemaakt, hierdoor kunnen de huurders de slaapkamer niet meer verluchten. Het raam wordt op 24/05/2012 tijdelijk hersteld. In september 2012 werd het volledige buitenschrijnwerk van deze woning vervangen.

Het waterlek in de keuken werd eerst verkeerd beoordeeld. De techniker ging er van uit dat het lek ontstaan is door bevriezing, daar het na nader onderzoek bleek om verroesting van de leiding te gaan. Hetgeen wel degelijk ten laste is van de verhuurder. De herstelling van het waterlek werd uitgevoerd op 20/03/2012.

Er is echter geen sprake van onbewoonbaarheid van de woning aangezien de centrale verwarming ook werkt indien de waterleiding wordt afgesloten.

Klacht 5: Behandeling en wijze van opmaak plaatsbeschrijving van de intredende huurder – *Gegrond*

De medewerker van de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij nam niet voldoende tijd om de plaatsstaat op te maken volgens de intredende huurder. De medewerker die de plaatsstaat heeft opgemaakt had de opleiding betreffende de opmaak van een plaatsstaat nog niet voltooid. De huurder diende zelf opmerkingen te noteren op de plaatsstaat die standaard genoteerd zouden moeten worden door de medewerker van de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij.

Er werd een nieuwe plaatsstaat opgemaakt volledig op kosten van de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij.

Klacht 6: Het niet tijdig indienen van documenten (ten gevolge van sluiting bureel) met betrekking tot een tussentijdse huuraanpassing, waardoor de huuraanpassing een maand later zal doorgevoerd worden – *Gegrond*

De huuraanpassing werd pas doorgevoerd vanaf 1 juni 2012, aangezien de documenten ontvangen werden op 02/05/2012. Volgens het Kaderbesluit Sociale Huur wordt de reële huurprijs uiterlijk de eerste dag van de maand die volgt op de maand waarin de huurder de nodige stavingstukken ter kennis van de verhuurder heeft gebracht aangepast.

Na nazicht van het dossier bleek dat de documenten op 30/04/2012 (poststempel) verstuurd werden aan de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij. De huurprijsaanpassing werd dan ook doorgevoerd vanaf 01/05/2012.

Klacht 7: Blijvende technische mankementen aan de algemene buitenverlichting van de gemeenschappelijke delen van een appartementsblok – *Deels gegrond*

De oorspronkelijke timer van de buitenverlichting werd ingesteld dagelijks van 22 u tot ca. 9 uur s’ morgens. Om welke reden dan ook was deze regelmatig ontregeld. De timer staat opgesteld in een aanpalend gebouw (koopappartementen) waartoe de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij geen toegang heeft. Er werd een nieuwe timer geplaatst omdat de vorige niet juist kon afgesteld worden. Toch werkte de buitenverlichting nog steeds niet correct.

Er werd reeds een schemerschakelaar met bewegingsdetector geplaatst, die enkel s’ nachts aanspringt als er iemand voorbij komt.

Klacht 8: Lange behandelings- en herstellingstermijn van diverse defecten (technische aard) aan de gehuurde woning – *Gegrond*

Op 09/05/2012 richtte de huurder een aangetekend schrijven aan de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij dewelke niet beantwoord werd. Op 25/06/2012 nam de huurder telefonisch contact op met de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij met de vraag wanneer de geplande werken worden uitgevoerd. Op 22/08/2012 heeft nog geen enkele aangestelde firma contact opgenomen met de huurder voor de uitvoering van de geplande werken.

De onderaannemers kwamen hun beloftes niet na en de Hasseltse Huisvestings-maatschappij liet na de termijn van de onderaannemers te controleren op de uitvoering van de geplande werken.

Klacht 9: Klacht met betrekking van het niet of niet correct uitvoeren van de oplossing zoals vermeld in het eerdere schrijven van de klachtenbehandelaar aan de klager (zie klacht 7) – *Deels gegrond*

Als oplossing van de eerdere klacht werd voorgesteld een schemerschakelaar met bewegingsdetector te plaatsen. Een combinatie van beiden was hier echter niet mogelijk, dus werd er een schemerschakelaar geïnstalleerd, die ook daadwerkelijk functioneert. De huurder was echter in de veronderstelling dat er ook een bewegingsdetector kwam en dacht hierdoor dat de voorgestelde oplossing nog steeds op zich liet wachten.

De communicatie naar de huurder toe van de oplossing voor de buitenverlichting kon beter gecommuniceerd worden door de technische dienst.

Klacht 10: Het uitblijven/ lange uitvoeringstermijn van de nodige acties door de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij met betrekking tot het bijplaatsen van een verwarmingselement in een verhuurd appartement – *Deels gegrond*

Reeds op 08/12/2011 was er een melding dat het huidig verwarmingselement niet voldoet om het appartement bij koude optimaal te verwarmen. Op 30/01/2012 werd aan de huurder gemeld dat er een offerte werd opgevraagd voor het plaatsen van een ander/extra verwarmingselement.

Op dinsdag 18/12/2012, dag van de ontvangst van de klacht, is er nog steeds geen oplossing voor het verwarmingsprobleem in het appartement. De aangevraagde offertes kwamen niet binnen op de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij, dit werd niet voldoende opgevolgd.

Bij navraag aan het studiebureel Heedfeld blijkt dat de huidige radiator zou moeten voldoen voor het verwarmen van het appartement, mits correct gebruik van het volledige verwarmingssysteem.

De Hasseltse Huisvestingsmaatschappij heeft echter beslist, omdat de huurder blijft aandringen op een extra verwarmingselement, om een extra radiator (type 600x900x22) bij te plaatsen, en dit op 18/01/2013.

Klacht 11: Parkeerprobleem - het uitblijven/ lange uitvoeringstermijn van de nodige acties door de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij met betrekking tot het oplossen van het parkeerprobleem van de huurder – *Gegrond*

Er werd reeds van bij de aanvang van de bewoning (december 2011) melding gemaakt van het parkeerprobleem, en dit nadien nog meerdere malen. Er werd door de technische dienst steeds gemeld dat de parkeerplaats zou verplaatst worden, zodoende de huurder optimaal gebruik kan maken van de gehuurde parkeerplaats. Tot op

heden is de parkeerplaats nog steeds niet aangepast.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 DIENST

Intredende plaatsstaat

- Aanpassing bij intredende plaatsstaat: herstellingen die nog moeten worden uitgevoerd zullen in nieuwe rubriek opgenomen worden. "Vastgestelde problemen die kortelings zullen hersteld worden", waarbij nadien ook de datum van herstelling kan genoteerd worden.
- Foto's genomen bij intrede plaatsstaat om bij uittrede naast plaatsstaat intrede duidelijk zicht te hebben op toestand woongelegenheid bij inhuizing. Werkwijze wordt niet consequent gevolgd, maar zal in toekomst standaard zijn zowel bij intredende als uittredende plaatsstaat.
- Na verbouwing zal er in toekomst consequent een rondgang plaatsvinden door HHM om kleine gebreken op te sporen en nog te herstellen voor intredende plaatsstaat plaatsvindt.
- De woongelegenheid zal na verbouwing ook in bezemschone toestand overgedragen worden aan nieuwe huurder. Is nu reeds het geval bij nieuwbouwprojecten en zal in toekomst ook zo toegepast worden bij verbouwde woongelegheden.

Opvolging werken/herstellingen technische dienst

- In de operationele doelstellingen van de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij is opgenomen om in de toekomst verbetering aan te brengen in de methodiek/procedures van alle diensten. Dit aan de hand van de opmaak van een procedurehandboek.
- De deontologische code personeelsleden Hasseltse Huisvestingsmaatschappij werd het voorbije jaar 2012 opgesteld. Hier is onder andere in opgenomen dat men tijdig moet reageren, dat iedereen goed zorgt voor de toegewezen taken en dat de verantwoordelijkheid ten volle wordt gedragen en niet afgewenteld wordt op anderen. Dit om de algemene werking van de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij te optimaliseren.

ADMINISTRATIE

Behandeling binnenkomende post

Op het einde/begin van iedere maand zal er extra aandacht besteed worden aan de poststempel van inkomende post om zo vergissingen te vermijden omtrent het tijdig binnenbrengen van documenten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: CVBA Helpt Elkander Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: GOERLANDT ANN, ann.goerlandt@helpt-elkander.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	31
Aantal ontvankelijke klachten:	31

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	13
	ongegrond	18

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	30
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

In 2012 werden in totaal 31 klachten geregistreerd. Het ging om 22 klachten die door de Dienst Verhuring werden behandeld en 9 klachten die door de Technische Dienst werden opgevolgd.

Wat de Dienst Verhuring betreft gaat het vooral om leefbaarheidsproblemen zoals bijvoorbeeld lawaai – en geurhinder waarbij de bouwmaatschappij door ter plaatse te gaan en de mensen aan te spreken een oplossing trachtte te brengen mbt deze problematiek. Enkele klachten gingen over domiciliefraude en onderhoud van tuin. Deze klachten werden cfr. de bestaande procedures binnen onze bouwmaatschappij in de mate van het mogelijke opgelost. Voorts kwamen er ook diverse klachten over de hoge huurprijzen. Deze klachten waren afkomstig van huurders met relatief hoge inkomsten die een fikse verhoging van de huurprijs mochten ontvangen ingevolge renovatiewerken aan hun woning. In een enkel geval heeft de huurder ingevolge deze huuraanpassing inmiddels zijn opzeg betekend. Er werden ook klachten ontvangen van kandidaat-huurders die momenteel reeds huurder bij de bouwmaatschappij zijn en wensen met voorrang te verhuizen maar hiervoor niet in aanmerking komen.

Wat de Technische Dienst betreft gaat het om allerhande klachten mbt staat van de woning zoals bijvoorbeeld lekken in waterleiding, problemen met verwarming, hinder door verbouwingen in nabijgelegen woongelegenheden, ...

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 werkjaar 2012 werd n.a.v. het feit dat er werd geconstateerd dat een gedeelte van de klachten voornamelijk rond betwisting van de afrekening van de huurwaarborg gingen een nieuw sjabloon ontwikkeld dat op heden gebruikt wordt bij de plaatsbeschrijving. Dit formulier is veel gedetailleerder dan het vorige, in de hoop hiermee betwistingen na afrekening van huurwaarborg te vermijden.

Er werd in de tweede helft van werkjaar 2012 eveneens een meldingsformulier geïntroduceerd dat er voor moet zorgen dat mensen op een laagdrempelige wijze een melding of klacht aan de bouwmaatschappij kunnen overmaken.

De invoering van dit meldingsformulier zorgt er voor dat huurders sneller geneigd zijn hun meldingen en eventuele klachten aan de bouwmaatschappij over te maken.

In 2013 zullen in het kader van de omgang met onze bezoekers enkele personeelsleden een opleiding volgen "omgaan met verbale agressie".

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: CVBA Het Lindenhof Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Sharon Bocher Sharon.bocher@lindenhof.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	7
Aantal ontvankelijke klachten:	0

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	7
	ongegrond	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	2
	Onopgelost:	5

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

- * Burenruzie:
 - afleggen van elektriciteit
 - blaffende honden
 - nachtlawaai
 - niet onderhouden van tuinen
 - plaatsen van materialen in de algemene delen

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

- * Samenwerking met het OCMW voor het onderhouden van de tuinen.
- * Samenwerking met de preventie dienst met betrekking tot nachtlawaai.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: Huisvestingsmaatschappij van het Kanton Heist-op-den-Berg
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Sabine Rombauts - sr@hkh.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	11
Aantal ontvankelijke klachten:	8

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrondd/deels gegrond	6
	ongegrondd	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	6
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	4

<u>2. Klachtenbeeld 2012</u>

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

ZIE BIJLAGE

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

- Nauwgezette opvolging van de poetsploeg van de traphallen, met en zonder de verantwoordelijke van de firma BSO
- Meer ruimte voor werfleider voor het opvolgen van werken uitgevoerd door externe firma's



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
BE84 7885 4270 7359

2. Klachtenbeeld 2012

1. Dhr. [REDACTED], heeft een probleem met het houtwerk van het raam aan de voorkant van zijn woning. Een externe firma heeft de ramen behandeld in 2008 en dit raam is al terug helemaal afgebleekt. Een volgend onderhoud is gepland in 2018. Volgens dhr. [REDACTED] duurt dit nog veel te lang en is het houtwerk in te slechte staat. Er wordt afgesproken om het raam te beitsen in de zomer van 2012. Ondertussen is dit ook gebeurd en hiermee is dhr. [REDACTED] tevreden.
2. Wij ontvangen een klacht van de bureu van de fam. [REDACTED] te [REDACTED]. De fam. [REDACTED] heeft verscheidene (soms wel meer dan 10) honden waarmee meerdere malen problemen zijn. Sinds 3/02/2011 zijn er brieven gestuurd om de problemen met de honden te melden en te bespreken. De problemen blijven echter komen, de bureu maken een petitie op. Aangezien de familie [REDACTED] nog in de tweejarige proefperiode zit, wordt dd. 28/03/2012 de opzeg gegeven. Tegen 1/07/2012 verlaten zij de woning.
3. De familie [REDACTED] heeft problemen met zijn achterbuurman, [REDACTED]. Het is voor ons echter zeer moeilijk om tussen te komen in bureuruzies en wij raden dhr. [REDACTED] aan om, indien zij dit niet onderling kunnen oplossen, het vredegerecht in te schakelen. Aangezien de klacht niet tegen onze huisvestingsmaatschappij gericht is, klasseren wij deze bij "ongegrond".
4. Wij ontvingen een anonieme klacht en geven deze door aan de politie van Heist-op-den-Berg.
5. idem
6. idem
7. Mevr. [REDACTED] dient een klacht in bij de ombudsdienst omdat zij in 2009 een afspraak had met onze toenmalige voorzitter. Hij zou haar ingeschreven hebben voor een andere sociale woning maar wij vinden hiervan niets terug. De voorzitter heeft de inschrijving toen niet in orde gebracht. Wij raden mevr. [REDACTED] aan om haar zo snel mogelijk te komen laten inschrijven op ons bureel, bij één van de personeelsleden. In september 2012 laat zij haar dan ook effectief inschrijven en zij heeft vrij snel een toewijzing wat haar zeer tevreden stemt.
8. Mevr. [REDACTED], heeft vochtproblemen in haar woning. Door een misverstand denkt zij dat zij zelf moet opdraaien voor de onkosten die gemaakt zijn door een vochtexpertisebedrijf. Aangezien het vochtprobleem volgens dit vochtexpertisebedrijf te maken heeft met "onvoldoende mogelijkheid tot luchtcirculatie" zullen alle gemaakte kosten voor onze huisvestingmaatschappij zijn. Zowel het vochtprobleem als het misverstand over de onkosten zijn ondertussen opgelost.

9. Mevr. [REDACTED], heeft problemen met haar buurvrouw van nr. [REDACTED]. Wij proberen hierin te bemiddelen maar het is moeilijk om tussen te komen in burenruzies en wij raden haar aan om de hulp van de vrederechter in te roepen om hierin te bemiddelen. Aangezien deze klacht niet tegen onze huisvestingsmaatschappij gericht is, klasseren wij deze bij "ongegrond".
10. De huurders van [REDACTED] hebben klachten over de poetsploeg die wekelijks de traphal komt poetsen. Vooral dhr. [REDACTED] is niet tevreden over de prestaties. Hij laat zijn 5 andere burens een petitie tekenen en zij willen in de toekomst zelf hun traphal poetsen. Wij weten echter uit ervaring dat dit gewoonlijk een tijdje goed gaat maar dat er dan toch weer problemen ontstaan bij de onderlinge beurtrol voor het poetsen, zeker als één van de huurders verhuist. Wij controleren enkele keren de traphal en hebben geen opmerkingen aan de poetsploeg. Aangezien wij een contract hebben met de firma [REDACTED] beslist de directie dit contract niet te verbreken maar wel de poetsploeg op regelmatige tijdstippen te controleren.
11. De huurders van [REDACTED] dienen een klacht in betreffende de niet-werkende parlofoon. Deze werkt niet sinds juni 2012 en enkele maanden later is hij nog steeds niet gerepareerd. Aangezien het hier om een nieuwbouw gaat, is de aannemer en eventueel een onderaannemer verantwoordelijk voor de herstelling. Verscheidene malen geven wij dit door aan de architect, hij contacteert de aannemer. Midden november wordt de parlofoon gemaakt. Dat dit zo lang duurt gebeurt jammer genoeg buiten onze wil om. Wij kunnen niet meer doen dan het mankement doorgeven aan de architect en/of aannemer en afwachten tot ze langskomen en de herstelling uitvoeren. De mails bevinden zich in ons dossier.

Vragenlijst voor het verslag 2012 over uw klachtenmanagement

INTER-VILVOORDSE MAATSCHAPPIJ VOOR HUISVESTING CVBA PARKSTRAAT 115 1800 VILVOORDE

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	22
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	22

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	
---	--

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

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

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

1 klacht m.b.t. vervanging ramen en deuren in huurwoning

3. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012

Wegens het krijgen van onvoldoende financiering voor het project kunnen sommige huurwoningen niet tijdig gerenoveerd worden

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2012 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2012 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

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

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

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

8 Deugdelijke correspondentie

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

9 Vlotte bereikbaarheid

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

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

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

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

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

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

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

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: cv IZEGEMSE BOUWMAATSCHAPPIJ
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Baert Sabine, in samenspraak met Directeur Johan Denolf

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	26
Aantal ontvankelijke klachten:	26

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	19
	ongegrond	7

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	13
	Onopgelost:	13

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

We ervaren dat we – waarschijnlijk door een eerder negatieve evolutie in de maatschappij – meer en meer *klachten ontvangen ivm onaangepast leef – en woongedrag:

- Huurders die door verslavingsproblematiek telkens weer enorme overlast voor de omgeving veroorzaken.

Niettegenstaande alle kansen die ze krijgen, blijven ze volharden in hun boosheid

- Vandalisme, wildplassen, onrechtmatige bijwoning, sluikstorten, verwaarlozing van hun sociale woongegelegenheid, verwaarlozing van huisdieren, huurachterstallen ed zijn schering en inslag. Als verhuurder sta je compleet machteloos. Meer en meer worden politie- en stadsdiensten ingeschakeld ter bestrijding van die verschijnselen. Samenwerking met OCMW, CAW, Huisvestingsdienst, Vredegerecht wordt hier volledig benut, veelal tevergeefs

*Klachten ivm huurprijsherzieningen, kostennota's, huurachterstallen ed worden altijd uitgebreid besproken met de huurder. Oplossing zoals afbetalingen wordt voorgesteld

*Klachten ivm mankement aan het gehuurd pand worden – indien mogelijk – binnen de kortste tijd opgelost
Grote renovatiewerken worden gepland en uitgegeven aan externen

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 behandeling van klachten wijkt weinig af van de vorige jaren.
Verbeteringen voor het behandelen van “sociale “klachten zijn moeilijk voorspelbaar, veel hangt immers af van handelswijze en goodwill van huurders, van burens, van gedragingen van huurders.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen voor Huisvesting C.V.
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Hatice Eren, 011/24.60.70

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	10
Aantal ontvankelijke klachten:	10

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	4
	ongegrond	6

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	4
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

De Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen ontving in totaal 10 klachten, allen ontvankelijk en afgehandeld binnen de gestelde termijn.

3 Klachten hadden betrekking op het schrapping als kandidaat-huurder, 3 klachten omtrent herstellingswerken aan de huurwoning,

2 klachten naar aanleiding van toewijzing van de huurwoning, 1 klacht ivm het kooprecht van de sociale huurwoning aan de zittende huurder en tot slot 1 klacht over de waarborg.

- 4 gegronde klachten waarvan 3 opgelost en 1 deels opgelost (collectief probleem in planning opgenomen)
- 6 ongegronde klachten

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: Sociale huisvestingsmaatschappij Kempisch Tehuis

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Wouter Van Mierloo
wouter.vanmierloo@cvkt.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	2
	ongegrond	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	2
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0

Andere:	0
---------	---

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

In 2012 ontving Kempisch Tehuis slechts 4 klachten waarvan slechts 2 ontvankelijk waren. Dit is een erg goede score. Wat betreft klacht 1 werd een oplossing gevonden met de betrokkenen. Het betrof een bevindingstaat waarmee de erfgenamen niet akkoord waren. Na terugkoppeling en een standpuntbepaling van de maatschappij werd een akkoord tussen de partijen bereikt.

Wat betreft de twee ontvankelijke klacht ligt de oplossing moeilijker. Het betreft bouwtechnische problemen die niet in één twee drie opgelost geraken. De klager heeft desalniettemin gelijk. Een ingenieur werd op dit specifieke dossier geplaatst om samen met aannemer, architect en onderhoudspersoneel tot een oplossing te komen. De stappen hierin genomen werden ook teruggekoppeld met de Vlaamse ombudsdienst.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Ook niet ontvankelijke klachten en niet-officiële vragen en opmerkingen zijn belangrijk. Ze geven iets aan. Vandaar dat onze maatschappij in samenwerking met RIMO en een groep van huurders onze communicatie beter op de huurders afstemt en tracht duidelijker te maken.

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

Verdere optimalisatie van communicatie naar huurders: Nieuwe infobrochure, invoering website.

Verbetering overleg tussen diensten in de behandeling van een dossier.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: CV Kleine Landeigendom
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: robby.habets@kleinelandeigendom.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	15
Aantal ontvankelijke klachten:	15

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	11
	ongegrond	1
	In onderzoek	3

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	9
	Onopgelost (nog in behandeling):	5

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	/
Te lange behandeltermijn:	/
Ontoereikende informatieverstrekking:	/
Onvoldoende bereikbaarheid:	/
Onheuse bejegening:	/
Andere:	/

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

Het gros van de klachten is terug te brengen tot bouwkundige gebreken en uitvoeringsfouten. Het zijn de traditionele klachten die elk jaar terugkomen. Dit soort technische klachten zijn niet te vermijden en inherent aan woningbouw.

3. Concrete realisaties en voorstellen

**Wat zijn de 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.

De klachten, die gegrond bleken te zijn, zijn hersteld of ingepland om te herstellen.

De gemelde klachten vinden hun oorzaak dan ook vaak in ongewilde menselijke uitvoeringsfouten van de (onder)aannemers en in materiaalgebreken.

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. Wanneer die op zijn beurt de herstelling aan zijn onderaannemers of leveranciers overlaat, kan de behandeling wel eens langer duren. Ook de weersomstandigheden en de verlofperiodes kunnen de behandelingstermijn verlengen.

Zowel de oorzaak als de externe behandeling van dit soort klachten kunnen dus zeer moeilijk door ons beïnvloed worden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: Kleine Landeigendom 'Klein-Brabant'
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Martine Claes; martine.claes@klein-brabant.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	geen
Aantal ontvankelijke klachten:	

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.
In 2012 hebben wij geen klachten ontvangen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: Kleine Landeigendom Zuiderkempen cvba
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Christel De Busser info@kle.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	0
Aantal ontvankelijke klachten:	

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	
		ongegrond

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	
		Onopgelost:

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: Maaslands Huis cvba so, Europaplein 40 te 3630 Maasmechelen
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: boekhouding@maaslandshuis.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	7
Aantal ontvankelijke klachten:	7

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	4
	ongegrond	3

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	5
	Onopgelost:	2

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Vragenlijst voor het verslag 2012 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Meetjeslandse Bouwmaatschappij voor Volkswoningen

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2

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

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

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

Aantal <i>ontvankelijke klachten</i> :	1
--	---

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

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

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
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 drager	brief:	
	mail:	2
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten; 1 gegronde klachten ,1 ongegrond
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten; 1 opgeloste klachten, 1 onopgeloste klacht (nog in behandeling);
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

Er was een klacht betreffende een huurprijsaanpassing met terugwerkende kracht, maar dit was te wijten door het niet aangeven van een bijwonend persoon. Deze klacht tegen de huurprijsaanpassing was dus ongegrond.

De 2de klacht, betreffende een sociale woning in beheer van het OCMW Evergem met een vocht- en schimmelprobleem, is in behandeling. Er is een rechtszaak aangespannen tegen de aannemer van het gebouw. Dit heeft dus enige tijd nodig om de herstellingen te realiseren. De klacht tegen het OCMW Evergem en de MBV kwam dus op het moment dat er al verscheidene stappen ondernomen waren tegen de aannemer. De klacht is dus deels 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?

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 2012 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2012 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

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

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

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

8 Deugdelijke correspondentie

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

9 Vlotte bereikbaarheid

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

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

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

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

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

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 **Redelijke behandeltermijn**

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

14 **Efficiënte coördinatie**

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

15 **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

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

[terug naar Vragenlijst](#)

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: MERELBEEKSE SOCIALE WONINGEN
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Dhr. Guido LENAERT info@msw.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	5
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	3
	ongegrond	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	3
	Onopgelost:	2

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	2

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

- 1) Klacht betreft de afrekening van de huurlasten. Er was onduidelijkheid omtrent de beginstand van de meter voor het verbruik in de gemeenschappelijke delen. De maatschappij is tot een compensatie overgegaan.
- 2) Twee klachten betreffen een burengeschil omwille van geluidsoverlast. De MSW heeft beide partijen aangeschreven om tot redelijk gedrag te overtuigen. Eén partij besloot te verhuizen. Bij de andere klacht werden geen nieuwe meldingen ontvangen.
- 3) Een kandidaat diende klacht in omdat hij nog geen toewijs had gekregen. De weigering was een gevolg van onjuiste verklaringen omtrent de toekomstige gezinssamenstelling. Er werd gevraagd een duidelijke verklaring af te leggen. Tot op heden werd geen verklaring ontvangen omtrent de laatste stand van zaken.
- 4) Deze klacht gaat over de voorzieningen in een specifiek appartementencomplex. Deze opmerkingen werden als onontvankelijk beschouwd.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: Nieuw Dak cvba
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Sophie Colson sophie.colson@nieuwdak.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	8
Aantal ontvankelijke klachten:	7

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	3
	ongegrond	5

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	8
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	2
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

De klachten die Nieuw Dak ontving, handelden voornamelijk over herstellingswerken. Nieuw Dak probeert steeds om klachten zo grondig en klantgericht mogelijk te behandelen. Er gebeurt een rondvraag bij de betrokken medewerkers en de klachtenbeheerder volgt het verloop van de klacht nauwkeurig op. De communicatie hieromtrent wordt per dossier bijgehouden. Klachten die gegrond bleken te zijn, werden steeds open gecommuniceerd naar de betrokken huurder en/of instantie. We streven er uiteraard naar om zo min mogelijk klachten te ontvangen. We leren uit gegronde klachten en sturen onze dienstverlening bij waar nodig zodat dit in de toekomst kan vermeden worden.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Twee grote aspecten in 2012 waren communicatie en klantvriendelijkheid. Er werd zeer regelmatig overlegd tussen de verschillende diensten zodat we de soorten dienstverlening beter op elkaar konden afstemmen. Dit is niet alleen positief voor de huurder, maar ook de interne werking gaat er nog meer op vooruit.

We plannen in de toekomst om deze regelmatige overleggen te bewaren zodat we proactief kunnen werken en probleemsituaties vermijden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: NINOVE WELZIJN
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: M. TIMBREMONT marc.timbremont@ninovewelzijn.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	2
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	2
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

De klachten zijn van technische aard. Bepaalde punten worden onmiddellijk opgelost. Anderen maken deel uit van een globaal renovatieprogramma van de wijk. De bewoners worden hiervan op de hoogte gebracht.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: Sociale huisvestingsmaatschappij Ons Dak, Maaseik
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ilse Avermate
 ilse.avermate@onsdak.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2012

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

In 2012 ontving onze huisvestingsmaatschappij één klacht omtrent vocht en schimmelvorming. De nodige vochtmetingen werd uitgevoerd alsook de nodige informatie werd verstrekt aan huurder. Naar aanleiding van de klacht werd huurder opnieuw uitgebreid geïnformeerd over condensatieproblemen in haar appartement.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: Ons Onderdak Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Isabelle Meersseman – isabelle.meersseman@onsonderdak.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

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

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	2
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

Klacht 1 : Een huurder woont met zijn gezin in een 4 slaapkamer woning en heeft de woning opgezegd. De huurder wil dat zijn inwonende dochter (die pas meerderjarig wordt in 2012) en haar zontje in de woning kan blijven wonen. Hij wil niet dat ze mee verhuist naar hun nieuwe woning en klaagt erover dat ze niet mag blijven wonen op eerste adres.

Bespreking : Op 28 juli 2012 wordt de dochter 18 jaar en kan zij met de goedkeuring van de huurder een bijvoegsel van het huurcontract tekenen. Zij wordt dan huurder categorie D. Huurders categorie D hebben geen recht op een woning wanneer die wordt opgezegd door huurders categorie A, B of C. Ik verwijs hiervoor naar de Vlaamse Wooncode art. 98. De dochter dient bijgevolg de woning te verlaten met de vertrekkende huurder.

Huidige situatie : De huurder en alle toen inwonende personen (ook de dochter en zontje) zijn ondertussen vertrokken uit de woning. De verlaten woning is reeds bewoond door een nieuwe huurder.

Klacht 2 : Een huurder formuleerde een klacht m.b.t. de onderzoeken uitgevoerd door onze diensten naar de niet bewoning van haar huurwoning en de vermeende inwoning bij een andere huurder van Ons Onderdak.

Bespreking : Er bestaat een stellig vermoeden van niet bewoning van de huurder van haar huurwoning. In de afgelopen jaren zijn verschillende huisbezoeken geweest waarin werd vastgesteld dat de woning (bijna) niet bewoond wordt, ook een onderzoek naar meterstanden van elektriciteit en gas en water wordt gevoerd, waaruit blijkt dat de elektriciteit en gas laag is maar niet abnormaal en het waterverbruik wel abnormaal laag is (20 m³ in 1 jaar - mevrouw geeft hiervoor aan geen wasmachine te hebben). Als staving voor het veel afwezig zijn deelt de huurder mee dat ze heel vaak in het UZ Leuven verblijft voor haar ziekte. Mevrouw bezorgde formulieren betreffende consultaties doch nooit een bewijs van overnachting. M.b.t. haar vermeende inwoning bij een andere huurder van onze maatschappij stellen onze diensten vast dat de dochter van mevrouw daar heel vaak verblijft (aanwezig tijdens huisbezoeken) , er wordt tevens door de andere huurder toegegeven dat er een relatie is en dat mevrouw daar heel vaak verblijft maar dat er geen wens is van definitieve samenwoning/inwoning.

Onze maatschappij deelde mee aan de huurder een relatie tussen 2 huurders niet ten koste mag zijn van het niet bewonen van één van de sociale woningen. De vraag naar woningen met 3 slaapkamers door kandidaat-huurders is groot ! Onze maatschappij vraagt mevrouw de woning effectief te bewonen.

Mevrouw is ingeschreven voor een mutatieaanvraag naar een gelijkvloerse omdat ze vanwege haar ziektebeeld moeite heeft met trappen. Hoewel mevrouw nog geen 55 jaar is, heeft ze een éénmalig aanbod (positieve afwijking goedgekeurd door directiecomité Ons Onderdak, op basis van medisch dossier) gekregen voor een gelijkvloerse woning in Ieper doch geweigerd. Er is door onze maatschappij aangeraden haar opties uit te breiden naar de deelgemeenten van Ieper waar er gelijkvloerse woningen zijn die worden verhuurd aan personen onder de 55 jaar.

Huidige situatie : Mevrouw heeft ons gecontacteerd met de mededeling dat ze ons antwoord goed heeft ontvangen en dat ze bij haar standpunt blijft dat ze de woning effectief bewoont. Mevrouw heeft contact opgenomen met UZ Leuven voor staving van overnachtingen, deze hebben we nog niet ontvangen. Opties zijn op heden niet uitgebreid.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

/

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

Vragenlijst voor het verslag 2012 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: **De Oostendse Haard**

Totaal aantal klachten:

19

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum
van de klacht en de verzenddatum
van uw antwoord

0-45 dagen:
meer dan 45 dagen:
gemiddelde:

15
4
31,74

Aantal onontvankelijke klachten:

3

Aantal onontvankelijke klachten volgens
reden van onontvankelijkheid

Al eerder klacht ingediend:
Meer dan een jaar voor indiening:
Nog niet alle beroepsprocedures aangevend:
Jurisdictioneel beroep aanhangig:
Kennelijk ongegrond:
Geen belang:
Anoniem:
Beleid en regelgeving:

3
0
0
0
0
0
0
0

Aantal ontvankelijke klachten:

16

Aantal ontvankelijke klachten volgens
mate van gegrondheid

gegrond:
deels gegrond:
ongegrond:

9
6
1

Aantal gegronde en deels gegronde
klachten volgens mate van oplossing

opgelost:
deels opgelost:
onopgelost:

14
0
1

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	4
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onthouwe bejegening:	0
Andere:	8

**Vragenlijst voor het verslag 2012
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

Aantal klachten volgens de drager	brief:	16
	mail:	1
	telefoon:	1
	fax:	0
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal	rechtstreeks van burger:	18
waarlangs de klacht is binnengekomen	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst	1
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	0

Vragenlijst voor het verslag 2012 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën

Onverdraagzaamheid

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Ander:	0

OVERIGE NADER TE OMSCHRIJVEN

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Ander:	1

OVERLAST BUREN (lawaaï, ruzie...)

Vragenlijst voor het verslag 2012 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	5
	deels gegrond:	4
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	8
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	1

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	3
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Anderen:	6

OVERLAST DOOR HUISDIEREN

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
Anderen:	0

5

TECHNISCHE GEBREKEN

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

Vragenlijst voor het verslag 2012 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Anderere:	1

Verbale provocatie

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Anderere:	0

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: Providentia cvba met sociaal oogmerk Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Bea Gyssels bea.gyssels@providentia.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	10
Aantal ontvankelijke klachten:	10

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	5
	ongegrond	5

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	5
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

1° / De klacht van de heer A ging over het lange wachten voor een sociale woning. Hij staat reeds sinds 2001 op onze wachtlijst, maar sinds het invoeren van het intergemeentelijk toewijzingsplan voor de gemeente X in 2009, is hij verder naar beneden geschoven op de wachtlijst. Wij hebben hier echter geen vat op en dienen terzake de vigerende wetgeving toe te passen, ook al is dat in het nadeel van sommige kandidaat-huurders.

2° / Mevrouw B huurt een appartement en kloeg over een toegangsdeur die reeds lang stuk was. Nadat de offerte werd goedgekeurd door onze directie werd overgegaan tot herstelling.

3° / Mevrouw C kloeg over de lange wachttijden voor de huurwoningen en het gebrek aan informatie. Zij werd op de hoogte gebracht van haar inschrijving en het toe te passen intergemeentelijk toewijzingsplan voor de gemeente Y.

4° / Een huurster had opmerkingen op de afrekening van de huurwaarborg. Zij tekende deze plaatsbeschrijving bij uitrede nochtans met "gelezen en goedgekeurd". Zij diende extra kosten van plaatsbeschrijving te betalen omdat zij op de eerste afspraak met de architect niet aanwezig was, zonder ons te verwittigen.

5° / De huurders van een nieuw project vonden de installatiekost voor Telenet te hoog. Providentia heeft getracht hierin te bemiddelen, maar uiteraard is deze klacht niet ons domein.

6° / De heer D tekent een contract voor een sociale woning en klaagt dat de aanpassingswerken die beloofd werden door Providentia te lang duren. Providentia kan hierin niet meegaan en wij vinden de termijn redelijk, temeer omdat de heer D op voorhand de toestand van de woning kende. De opgesomde werken werden uitgevoerd binnen de termijn van 40 dagen, zoals bepaald in het contract.

7° / Mevrouw E vond de huurprijsherziening (verhoging) onterecht en beweerde dat zij veel vroeger de noodzakelijke documenten had opgestuurd. Wij hebben deze echter niet kunnen terugvinden en zij kon evenmin een bewijs van verzending voorleggen. Er werd echter een tegemoetkoming gedaan omdat hun huidige inkomsten veel lager lagen (meer dan 20%).

8° / Een nieuwe huurster klaagt over de staat van de woning en dat zij geen kopie van de plaatsbeschrijving en contract zou gekregen hebben. Iedere huurder heeft de mogelijkheid om op voorhand het pand te bezoeken, mevrouw heeft hier geen gebruik van gemaakt. Mevrouw had evenmin opmerkingen bij het opmaken van de plaatsbeschrijving en contact. Er wordt een kopie van het getekende contract en plaatsbeschrijving opgestuurd bij de registratie. Wij pasten hier onze procedure aan, zodat de huurder dadelijk over een contract beschikt. Er werden een aantal herstellingswerken doorgevoerd binnen een redelijke termijn, gezien de vorige bewoner 20 jaar in het appartement woonde.

9° / De heer F meldde een vochtprobleem in de kelder van een appartementsgebouw. Hij had de indruk dat hier niets aan gedaan werd, maar het duurde een hele tijd om op te sporen vanuit welk appartement het lek kwam. De heer F werd hieromtrent geïnformeerd en de problemen zijn nu opgelost.

10° / Verschillende bewoners melden de vochtproblemen op de bovenste verdieping. Het gebouw is nog niet zo lang opgeleverd en dit valt onder de 10-jarige aansprakelijkheid van de aannemer. Onze architect heeft reeds verschillende plaatsbezoeken gedaan met de aannemer om het probleem op te sporen en oplossingen te zoeken. Dit is nog in behandeling.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

1. Bij de huurprijsberekening per 1 januari en nadien bij het ondertekenen van het huurcontract krijgen de huurders de *brochure "Ziezo...handig boekje voor huurders"* mee. In deze brochure kunnen ze zelf nakijken welke herstellingen door de huurder en welke door de

maatschappij dienen opgelost te worden.

2. Wanneer de kandidaat-huurders uitgenodigd worden om een huurcontract te komen ondertekenen, ontvangen zij eveneens een *blanco huurcontract* ter informatie zodat zij dit al eens kunnen doorlezen. Bij de ondertekening van het huurcontract krijgen ze meteen een kopie van het door hen ondertekende huurcontract mee.

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

1. De brieven naar huurders en kandidaat huurders zullen worden doorgelicht opdat zij meer verstaanbaar zouden zijn. Er werd een werkgroep "*Klare Taal*" opgericht, in kader van het taalbeleid, die o.a. de brieven zal aanpassen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: Samenwerkende Bouwmaatschappij voor Goedkope Woningen
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Kris Reynders (Kreynders@goedkope-woningen.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	6
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	4
	ongegrond	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	6
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 3 december 2012 is er een klachtenprocedure in voege.
Dit met het oog op een correcte en vlotte afhandeling van mogelijke klachten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: SHM Denderstreek - Aalst Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Nicole Blanken Nicole.blanken@denderstreek.woonnet.be
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	15
Aantal ontvankelijke klachten:	

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	10
	ongegrond	5

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	11
	Onopgelost:	4

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

Het zijn vooral klachten over bijwoning die dan achteraf blijken te gaan over een latrelatie en geen bijwoning blijken te zijn en over klachten van lawaai-overlast of vervuilde woningen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Kleine ruzies worden in het begin behandeld en hebben geen tijd om te ontaarden in grotere problemen.

Patrimonium wordt vlugger nagekeken en meer onderhouden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: Sint Niklase Maatschappij voor Huisvesting Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Edi Van Puyvelde Edi.van.puyvelde@snmh.be
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	35
Aantal ontvankelijke klachten:	34

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	18
	Ongegrond	16

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	15
	Onopgelost:	
	Bezig	3

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	9
Te lange behandeltermijn:	4
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	4
Andere: bureu	1

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

De meeste klachten gaan over het aanrekenen van herstellingskosten of het te lang uitblijven van de afrekening van de waarborg. Dit wordt veroorzaakt door het feit dat we soms moeten wachten op een factuur van een herstelling die nog niet toegekomen is.

Het valt wel op dat huurders die het medium klachten ontdekt hebben, zeer snel terug komen met een nieuwe klacht. In de mate van het mogelijke wordt zo goed als onmiddellijk een oplossing voor het probleem gezocht. Bij het uitblijven van herstellingen wordt de externe aannemer nogmaals verwittigd en gevraagd onmiddellijk de herstelling uit te voeren. Bij klachten over het aanrekenen van kosten wordt de klacht onderzocht en de klager geïnformeerd over het resultaat.

Klachten over burens, nachtlawaai enz. worden niet opgenomen in het klachtenbeheer ondanks het feit dat de huurders vinden dat de maatschappij hier iets aan moet doen.

De stijging van de klachten tegenover vorig jaar is te wijten aan het beter bijhouden van de binnenkomende klachten.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

De debet nota's over aanrekening van herstellingen zijn veel gedetailleerder en gestaafd door kopieën van de facturen van de aannemer zodat er minder misverstanden ontstaan.

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

Systematischer detecteren van de klachten met afspraken met de rest van het personeel dat ze de klachten doorgeven aan de klachtenbeheerder en vooral de afhandeling van de klachten doorgeven zodat de huurders snel kunnen geïnformeerd worden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: SOCIAAL WONEN arro Leuven Wijgmaalsesteenweg 18 3020 Herent HUURWONINGEN Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Nadine Le Roy – info@swleuven.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	2
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	1
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	2
---------	---

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

De klachten waren deels gegrond.
De desbetreffende klagers wilden een aantal ongeoorloofde situaties aanhalen.
Eenmaal de huurders hierin gehoord was de gegronde klacht opgelost.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: SOCIALE BOUW- EN KREDIETMAATSCHAPPIJ
ARRONDISSEMENT DENDERMONDE CVBA

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: MARIE-PAULE HIEL, mp.hiel@sbk-dendermonde.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	8
Aantal ontvankelijke klachten:	7

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	4
	ongegrond	3

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	7
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

1/ NIET ONTVANKELIJKE KLACHT(EN) : kopers van koopwoningen hebben geklaagd dat er geen aansluiting van Telenet mogelijk was voor hun woning. Het probleem diende te worden opgelost door de hoofdaannemer, de architect en Telenet. Dit heeft uiteindelijk ongeveer 1 maand in beslag genomen maar is opgelost. Kopers aanvaardden niet dat er geen wachtbuis was voorzien voor hun woningen terwijl wachtbuizen enkel dienen voor de opbouw van de woningen en niet horen bij de oplevering van een woonhuis. Onze maatschappij ontvangt verder opmerkingen over de opgeleverde woningen (in het kader van de voorlopige en/of definitieve oplevering) en speelt deze opmerkingen steeds onmiddellijk door aan de betreffende aannemer en/of architect die verantwoordelijk blijven. Alle gemelde problemen worden steeds opgelost.

2/ NIET GEGRONDE KLACHTEN :

- Kandidaat-koper eist terugbetaling van zijn inschrijvingsgeld na de toewijzing en na de daartoe voorziene termijn (cfr dossier Vlaamse Ombudsdienst OD-2012-2930)
- Kandidaat-koper wenst de toegewezen woning niet aan te kopen : ze kiest een woning naar willekeur na de toewijzing en kan geen begrip opbrengen voor de beslissing van de raad van bestuur. De woning die haar werd toegewezen stond niet vermeld op haar lijstje van woningen waarvoor ze interesse had (wij aanvaardden telefonisch een bijkomende optie, doch deze zou niet voldoen). Haar inschrijvingsgeld kon niet worden terugbetaald aangezien ze de haar aangeboden woning weigerde na de voorziene termijn.
- Kandidaat-koper bejegt de VMSW (Gent en Brussel) en onze maatschappij onheus en probeert alle actoren tegen elkaar op te zetten ; verder zet de KK de aanpalende burens tegen elkaar op en belaagt ze één van de burens.

3/ ONTVANKELIJK EN GEGROND :

- 3 gemeentes klagen over distels en hoog gras op onbebouwde percelen. De werken worden direct uitgevoerd.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Wij proberen de kandidaat-kopers nog duidelijker te informeren omtrent alle decretale details van de inschrijving als kandidaat-koper en de toewijzing van de woningen. Er wordt nog meer schriftelijk geïnformeerd.

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

Er wordt een website opgezet waar alle informatie kan worden geraadpleegd. Kandidaat-kopers wordt nu ook reeds geïnformeerd omtrent de informatie op de website van de VMSW.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: SOCIAAL WONEN arro leuven Wijgmaalsesteenweg 18 3020 HERENT KOOPWONINGEN Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Joke Decanniere – info@swleuven.be
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1
Aantal ontvankelijke klachten:	1

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

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	1
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

Een kandidaat-koper stelde zich vragen betreffende de volgorde van toewijzing van een sociale koopwoning. De woning werd aan een gunstiger gerangschikte kandidaat (met voldoende ban met de gemeente) toegewezen. Daarnaast stelde deze persoon zich de vraag welke informatie over hem in zijn dossier vervat is en via welke kanalen de SHM deze info verkrijgt. SWaL beschikt alleen over de info die deze persoon onze bezorgde.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Geen.

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

De brieven naar kandidaat-kopers betreffende actualisatie en toewijzing werden aangepast ; er wordt meer duiding gegeven.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: Sociale Bouwmaatschappij Schelle Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Lutgarde Verlinden Emailadres : Lutgarde.verlinden@schelle.woonnet.be
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	3
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	3
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: <i>Sociale Huisvesting regio Landen - cvba-so (SHM 245.5)</i>
Naam van de klachtenbehandelaar + e-mailadres: <i>Georges Debref (voorzitter raad van bestuur)</i> georges.debref@skynet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	5
Aantal ontvankelijke klachten:	5

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	5
	ongegrond	-

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	1
	Onopgelost:	4

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	-
Te lange behandeltermijn:	3

Ontoereikende informatieverstrekking:	3
Onvoldoende bereikbaarheid:	-
Onheuse bejegening:	1
Andere:	1

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

- 1) *Veel problemen worden door huurders en kandidaat-huurders aan de SHM toegeschreven hoewel zij hun oorsprong vinden in de reglementering en in de aan de SHM opgelegde verplichtingen (bv. de lokale gemeentelijke toewijzings-reglementen, de afrekening van de huurlasten, de voor de cliënten te ingewikkelde reglementeringen, ...)
Dit alles geeft aanleiding tot "te lange behandeltermijnen", "ontoereikende informatie-verstrekking", en zelfs tot "onheuse bejegening" (hoewel dit laatste niet zou mogen gebeuren, maar ...).*
- 2) *De huurders koesteren onredelijke of onverantwoorde verwachtingen t.a.v. de verhurende SHM (bv. oplossing voor burenhinder, scheidsrechter bij burenruzies, ...), hoewel dergelijke conflicten tussen de huurders onderling zouden moeten geregeld kunnen worden.*

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?
Grotere tijdsinvestering in persoonlijke contacten van directie en personeel met "kandidaat-klagenden" om problemen toe te lichten, in het juiste daglicht te stellen, ...

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

- 1) *Document met betere en concretere informatie overhandigen aan kandidaat-huurders bij inschrijving en aan beginnende huurders bij de toewijzing van de woongelegenheden.*
- 2) *Uitbouw in de loop van 2013 van een eigen website, waarin een uitgebreide informatie zal gebracht worden over al wat de klachtenbehandeling betreft.*
- 3) *Betere afspraken met personeel met het oog op een correcte registratie van klachten en het doorgeven ervan aan de klachtenbehandelaar.*

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: T' Heist Best Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Bernard Despiegelaere (bernard.despiegelaere@theistbest.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3
Aantal ontvankelijke klachten:	0

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd/deels gegronnd	
	ongegronnd	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	
	Onopgelost:	
		3

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

--

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

De 'klachten' hadden betrekking op:

- een vermeende lange wachttijd op de lijst (naar aanleiding van hetze rond de familie Lukaku in de media);
- een vermeend vochtprobleem;
- een lek aan de cv-installatie waar betrokkene toegang weigert tot de huurwoning;

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: Tieltse Bouwmaatschappij Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Annelies Verlinden Annelies.Verlinden@tieltsebouwmij.be
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	2
	ongegrond	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	2
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

- Huurster klaagt over de lange termijn van uitvoering van bepaalde werken in haar huurwoning. Bij melding van de problemen gaven wij zoals gebruikelijk opdracht aan de aangewezen aannemers voor de uitvoering van de werken. De aannemer reageerde hier echter niet op. Wij drongen aan op een snelle uitvoering en volgden de situatie goed op. Inmiddels zijn de werken voor een groot deel voltooid.

Een te lange behandeltermijn is vervelend voor huurder en verhuurder. Wij zijn vaak afhankelijk van aannemers die werken dienen uit te voeren en begrijpen ook de frustratie bij de huurder wanneer dit te lang aansleept.

Het betreft hier een gegronde, deels opgeloste klacht m.b.t. een te lange behandeltermijn.

- Via de huurdersbond ontvingen wij een klacht van huurders die een blijvend vochtprobleem vaststellen in hun appartement. Het betreft hier een vrij recent gebouw waar betrokkenen de eerste bewoners van zijn. Al van bij de start van verhuring werd een vochtprobleem vastgesteld. Wij gaven onmiddellijk opdracht aan aannemer en architect om dit probleem op te lossen. Inmiddels werden reeds 2 mogelijke oorzaken van het probleem aangepakt. Ondanks deze werken blijven huurders een vochtprobleem ondervinden. Zeer spoedig zullen opnieuw werken uitgevoerd worden in de hoop het vochtprobleem daarmee definitief te verhelpen.

Wij begrijpen dat dit een erg vervelend probleem is voor de huurders. Ook wij als SHM zitten erg verveeld met deze situatie. Wij zullen verder alles in het werk stellen om het probleem snel op te lossen.

Het betreft hier een gegronde deels opgeloste klacht m.b.t. een te lange behandeltermijn.

- Huurder klaagt over een sterk gestegen huurprijs. Huurder beweert dat wij op een foutieve manier de huurprijs berekenden. Dit klopt echter niet. Wij hebben getracht de manier van berekening zo duidelijk mogelijk uit te leggen.

Het betreft hier een onontvankelijke klacht.

- Wij ontvingen een anoniem schrijven met diverse klachten over een van onze huurders. Er zou sprake zijn van verwaarlozing van de woning,...

Gelet op het feit dat de klacht anoniem is hij onontvankelijk.

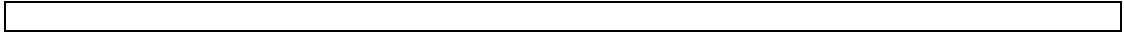
3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Er waren geen specifieke realisaties ten gevolge van de klachtenbehandeling. Wel blijven we ervan overtuigd dat veel klachten kunnen vermeden worden door kort op de bal te spelen.

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

Wij stellen vast dat een aantal van onze meldingen klachten gerelateerd zijn aan een te lange behandeltermijn waarbij werken uitgevoerd moeten worden door een aannemer. We zullen trachten zelf de uitvoering van de werken beter op te volgen waar we nu vaak wachten tot er een melding of klacht van de huurders komt.



Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: VIVENDO Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Veerle De Groof, veerle.degroof@vivendo.be of info@vivendo.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	16
Aantal ontvankelijke klachten:	16

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	15
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	16
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	7
Te lange behandeltermijn:	7
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	2
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

De technische klachten (14) zijn allen nagekeken; waar nodig werd uitleg gegeven aan de betrokkenen en werden herstellingswerken uitgevoerd of werd hiertoe opdracht gegeven. In 2012 betrof het vooral problemen i.v.m. verwarmingsinstallaties en vochtproblemen.

Er werd één boekhoudkundige klacht behandeld waar aan de voormalige huurder in kwestie uitleg werd verstrekt i.v.m. de afrekening van de huurwaarborg en waar een kleine fout in de verrekening werd rechtgezet.

Door de dienst Wonen werd een klacht behandeld betreffende het aanrekenen van de maximale huurprijs, ook hier werd de nodige uitleg verschaft aan de huurder in kwestie.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 opvolgingslijsten worden nog steeds nauwgezet opgevolgd en waar mogelijk verfijnd. De vorig jaar ingevulde vacatures op de technische dienst hadden een betere en snelle service naar onze huurders tot gevolg. Het uitvoeren van werkzaamheden en de duur hiervan door externen (aannemers e.d.) zal beter opgevolgd worden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: SHM Vlaamse Ardennen Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Jeanique Van Den Heede Jeanique.vandenheede@shmvlaamseardennen.be
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	25
Aantal ontvankelijke klachten:	25

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	24
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

- 6 klachten hadden betrekking op onderhoud en herstellingen
 - o De shm heeft een lange termijn planning opgemaakt ivf renovatieprojecten. Dit om een aantal vochtproblemen daadwerkelijk grondig te kunnen aanpakken. Omwille van de renovatiepauze is hier echter een vertraging van uitvoering opgetreden. De shm onderneemt stappen om de projecten alsnog te kunnen uitvoeren.
 - o De shm werkt verder aan een betere opvolging van de bestelbonnen die worden doorgegeven aan onderaannemers.
- 11 klachten hadden betrekking op leefbaarheidsproblemen
 - o De shm onderneemt zelf stappen naar de huurders waarbij problemen worden vastgesteld. Daarnaast wordt intensief samengewerkt met het ocmw, de politie en begeleidingsdiensten.
- 2 klachten betroffen vandalisme
 - o Ook bij dergelijke meldingen wordt samengewerkt met de politie.
- Er werden 2 meldingen gemaakt van domiciliefraude
 - o De shm probeert hier zelf vaststellingen te doen. Waar nodig wordt eveneens met de deurwaarder ter plaatse gegaan.
- 3 klachten betroffen overlast door aanwezigheid van huisdieren:
 - o De shm probeert hier waar mogelijk in te grijpen.
- 1 klacht had betrekking op de verrekening van de huurlasten:
 - o De verrekeningen in dit dossier gebeurde correct.
 - o 1 huurder nam hier initiatief om andere huurders hierover een petitie te laten ondertekenen. Deze andere huurders hadden echter de huurlasten betaald. Dit dossier werd eveneens behandeld door de ombudsdienst.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling? De samenwerking met het ocmw en de politie krijgt verder vorm door in oudenaarde ook in samenwerking met caw een bijkomend project in te dienen bij de provincie oost-vlaanderen. Dit project werd goedgekeurd en heeft tot doel een woonwelzijnsfunctionaris aan te werven. Hierbij is de doelstelling uithuiszetting te voorkomen, woonbegeleiding aan te bieden en vooral ook in te spelen op leefbaarheidsproblemen.

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

De shm zoekt verder hoe de opvolging van de werken door onderaannemers verder kan aangepakt worden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij:
cvba so Volkshaard

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
Kathleen Mous, kathleen.mous@volk.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	102
Aantal ontvankelijke klachten:	94

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd/deels gegronnd	79
	ongegronnd	15

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	54
	Onopgelost:	25

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	47
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere: - actieve dienstverlening (onderhoud) - samenlevingsproblemen	14 17

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

Klacht 2012	Sociale aard	Technische aard (ondersteunend diensten)	Boekhouding en administratie
Totaal aantal klachten:	47	50	5
Aantal ontvankelijke klachten:	39	50	5
Gegrond/deels gegrond	31	47	1
Ongegronde klachten	8	3	4
Opgeloste/deels opgeloste klachten	23	30	1
Onopgeloste klachten	8	17	
Per toegepaste ombudsnorm			
- te lange behandeltermijn:		47	1
- niet correcte beslissing:			
- Actieve dienstverlening:			
Onderhoud	14		
- Samenlevingsproblemen	17		

M.b.t. de klachten van sociale aard stellen we vast dat de klachten gedeeltelijk betrekking hebben op het onderhoud van de gebouwen. Bewoners stapelen gerief op in de gangen, container- of fietsenlokaal en bij verhuis blijft dit gewoon achter. Dit geeft aanleiding tot onveilige situaties en geven een verwaarloosde/verloederde indruk van het gebouw. Bewoners stellen dat het de taak is van de huisvestingsmaatschappij om deze vuilnis op te kuisen en de sluikestorters te bestraffen. Wij hebben echter geen politionele bevoegdheid en menen dat ook de bewoners zelf grotendeels verantwoordelijk zijn voor het leefbaar en proper houden van de gebouwen. De bewoners die wel aandacht hebben voor een nette leefomgeving, klagen deze situatie dan ook bij de huisvestingsmaatschappij.

Een even grote bron van ergernis en oorzaak van het indienen van een klacht heeft betrekking op samenlevingsproblemen. Klachten m.b.t. burenruzies, geluidsoverlast, kleine pesterijen tussen bewoners.

Op vlak van boekhouding, financiën en administratie hebben de klachten betrekking op de afrekening van de kosten, de huurprijsberekening of de opzegperiode van 3 maanden.

M.b.t. de klachten van de Ondersteunende diensten stellen we vast dat deze uitsluitend betrekking hebben op de lange wachttijden voor herstellingen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling? Om de lange wachttijden voor herstellingen te reduceren werd er bijkomend technisch geschoold personeel aangeworven.

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

Eind 2012 werd een actieplan opgemaakt en zal er vanaf nu gekeken worden welke herstellingswerken er nog in eigen beheer kunnen uitgevoerd worden en dewelke beter via raamovereenkomsten kunnen uitbesteed worden.

De klachten zullen ook worden ingedeeld op basis van prioriteit en gegroepeerd worden naar aard van het werk of de ligging van het patrimonium. Dit om zo efficiënt en kort op de bal in te spelen op de klachten van onderhoud en herstel.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: S.M. voor Volkshuisvesting-Willebroek
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ben Foqué, ben.foque@volkshuisvesting-willebroek.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	16
Aantal ontvankelijke klachten:	12

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	8
	ongegrond	4

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	11
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	4
Te lange behandeltermijn:	4
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

- In 2012 waren er 16 klachten waarvan 4 onontvankelijk, 8 gegrond of deels gegrond en 4 ongegrond.
- De 8 gegronde klachten zijn na de klacht opgelost.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

- Voor een huurherziening op basis van ontwrichting huwelijk wordt rekening gehouden met een adreswijziging van één van de gehuwde huurders.
- Er wordt geen gerechtsprocedure opgestart indien er geen gevolg wordt gegeven door een vertrokken huurder, op een aanmaning van een onbetaald factuur van de kosten onderhoud en herstel, dat verjaard is.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: CVBA Volkswelzijn Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Veerle Pauwels veerle.pauwels@volkswelzijn.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	5
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	1
	ongegrond	4

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	1
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

<u>2. Klachtenbeeld 2012</u>

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

In 2012 hebben wij opnieuw weinig klachten ontvangen.

Als er klachten worden ingediend heeft dit meestal te maken dat huurders via andere kanalen proberen toch een toewijzing of een positief antwoord te krijgen. (bv. via Burgemeester, ombudsdienst, huurdersbond, kabinet)

De mensen stappen vlugger naar deze kanalen om een appartement/woning toegewezen te krijgen.

De meeste klachten gaan over regelgeving. Bv. huurder dient klacht in betreffende huurprijsberekening. Hier wordt de regelgeving van het sociaal huurbesluit gevolgd. Ook als er dan klachten ingediend worden of uitzonderingen aangevraagd worden, blijven we bij ons standpunt om alle huurders op dezelfde manier te behandelen en de wetgeving voor iedereen op dezelfde manier toe te passen.

Daarnaast zijn er kandidaten en huurders met onrealistische verwachtingen.

Een kandidaat weigerde een nieuwbouwappartement omdat ze de ramen, verwarming,... niet goed vond. Ze diende nadien klacht in en is niet te overtuigen dat dit appartement volledig in orde is.

Wij hebben alle argumenten gegeven maar toch blijft die kandidaat bij haar standpunt en blijft ze klachten indienen bij het kabinet. Als kandidaten/huurders geen oor hebben naar objectieve argumenten is het heel moeilijk om tot een akkoord te komen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 onze manier van werken werd in 2012 niets gewijzigd. Communicatie is nog steeds belangrijk. We proberen kandidaten en huurders correct te informeren.

Er is een uitbreiding van onze dienstverlening gekomen door zitdagen te organiseren in de Woonwinkel van Dendermonde. Ook de samenwerking met de andere sociale huisvestingsmaatschappijen is verbeterd. Zo is er één inschrijvingsformulier voor alle maatschappijen van het werkgebied Dendermonde en dit wordt onderling doorgestuurd. Dit maakt het duidelijker en eenvoudiger voor de kandidaten om zich in te schrijven en bestaan er minder misverstanden betreffende deze inschrijvingen.

Op het vlak van communicatie gaan we in 2013 de huurders nog beter informeren. Dit wordt de eerstkomende maanden verder uitgewerkt. Wat er zeker al op het programma staat is een brochure over herstellingen, die opgemaakt wordt door onze technische verantwoordelijken.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: CVBA VOLKSWONINGBOUW - HERENT

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: DEMESSEMAEKERS DENISE

demessemackers@volkswoningbouw.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	17
Aantal ontvankelijke klachten:	7

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	10
	ongegrond	7

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	17
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

- verscheidene klachten die te maken hadden met huurders die klacht indienden bij onze maatschappij omdat de burenlawaaihinder, geurhinder veroorzaakten - onze maatschappij brengt telkens plaatsbezoek aan de woning en onderneemt stappen naar de huurder toe om woning op te ruimen (schrijven wordt ook steeds naar OCMW gestuurd) en op te kuisen, huurder krijgt termijn om dit in orde te brengen en dan volgt er terug een plaatsbezoek.
- Anonieme klachten over huurders die met meerdere personen die niet ingeschreven zijn bij onze maatschappij de huurwoning bewonen - deze huurders krijgen schrijven en dienen te verklaren welke personen de woning bewonen
- Klacht ivm schimmelvorming in appartement - deze klacht is behandeld door mutatie van deze huurder naar ander appartement - appartement met schimmelvorming staat op het programma voor renovatie

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: VOLKSWONINGEN VAN DUFFEL – NIEUWSTRAAT 3 TE 2570 DUFFEL Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: kristina.verhoye@volkswoningen-duffel.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	18
Aantal ontvankelijke klachten:	18

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	5
	ongegrond	13

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	18
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere: samenlevingsproblemen	4

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

Vele klachten vloeiden voort uit een geplande grote renovatie in een wijk te Sint-Katelijne-Waver (85 won) In deze wijk hebben zich enkele actievoerders gemanifesteerd doch haalden nooit hun gelijk, klachten bij verschillende instanties werden afgewezen.

De overige klachten betroffen alle samenlevingsproblemen tussen huurders.

Hieraan werd door onze maatschappij een oplossing geboden door middel van opzeg, gesprek op kantoor of bezoeken ter plaatse.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Gezien de gegronde klachten over samenlevingsproblemen gaan werd aan de klachtenbehandeling zelf niet gesleuteld.

Met betrekking tot de renovatiewerken te Sint-Katelijne-Waver werden regelmatig infomomenten georganiseerd.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

<p>Naam van uw maatschappij: Vooruitzien cvba 9710</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: bert cox bert.cox@vooruitzien.woonnet.be</p>

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	81
Aantal ontvankelijke klachten:	30

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	-
	ongegrond	-

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	-
	Onopgelost:	-

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	-
Te lange behandeltermijn:	-
Ontoereikende informatieverstrekking:	-
Onvoldoende bereikbaarheid:	-
Onheuse bejegening:	-
Andere:	-

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

Zie lijst in bijlage.

In het werkjaar 2012 ontving Vooruitzien geen klachten ivm inschrijvingen of toewijzingen van sociale koopwoningen en/of sociale kavels.

De klachten tussen voorlopige oplevering en definitieve oplevering worden hier niet behandeld. Deze klachten worden geïnventariseerd en doorgegeven aan aannemer en architect en gecontroleerd op uitvoering bij definitieve oplevering. (d.i. één jaar na de voorlopige oplevering, wanneer de kopers de sleutel van het pand ontvingen).

De klachten na definitieve oplevering worden hier gerapporteerd. Deze klachten worden door Vooruitzien overgemaakt naar de aannemer en de ontwerper.

Het betreffen hier klachten over de aangekochte koopwoningen : voornamelijk vragen tot herstellingen en signaleren van vochtproblemen.

De lijst in bijlage is geordend volgens datum.

In totaal zijn er in 81 klachten overgemaakt aan Vooruitzien, van 59 verschillende sociale kopers.

De klachten betreffen vaak vochtschade (18 maal) tengevolge van lekken aan afdichtingen dak of raam (op te lossen door de aannemer, want valt onder de 10-jarige garantie) of door condensatie (op te lossen door de bewoner zelf).

Ook de klacht 'geen warm water'(6 maal) komt vaak voor. Reden : cv-ketel functioneert niet (onderhoud door de bewoner zelf?).

De klacht geurhinder (5 maal) is meestal het gevolg van verstoppingen van de afvoer (op te lossen door de bewoner zelf).

De klacht 'regenwaterpomp functioneert niet' (8 maal) is een probleem van 'foutgevoeligheid' van praktisch alle hydrofoorgroepen. De garantie van deze pompen geldt meestal gedurende 2 jaar.

De raad stelt voor om in de toekomst gewone hydrofoorpompen te gebruiken met een open navul-set.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

<p>Naam van uw maatschappij:</p> <p>Waasse Landmaatschappij, Mgr. Stillemansstraat 45, 9100 Sint-Niklaas</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</p> <p>Ellen De Wilde</p> <p>Ellen.dewilde@wlm.woonnet.be</p>

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	2
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	2
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0

Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

- De klachten gingen vooral over bouwtechnische zaken die al dan niet binnen de waarborgperiode vielen en die doorgespeeld werden naar de betreffende aannemers en architecten.
- Twee (gegronde en deels gegronde) klachten zijn opgelost:
 1. klacht van de heer X: de afvoer van de wasmachine was niet aangesloten waardoor er veel waterschade was. Er heeft een expertise plaatsgevonden op 12/09/2012.
 2. klacht van bewoners wonende in de X-sstraat te Y: bewoners zaten vast in de lift.
- Één klacht van de heer en mevrouw Z is ongegrond. Het betreft een klacht in verband met hun inschrijving als kandidaat-koper voor een sociale koopwoning. Ze stonden op plaatsnummer 3 en zijn verschoven naar plaatsnummer 4. Dit komt doordat er zich een nieuwe kandidaat koper liet inschrijven op 21/03/2012 die voldoet aan de principiële krachtlijnen van het sociaal begeleidingsplan voor de afbakening GRUP haven van Antwerpen, goedgekeurd door de Vlaamse regering op 15/07/2011. De nieuwe kandidaat voldoet aan de bepalingen van het sociaal begeleidingsplan en kan dus aanspraak maken op absolute prioriteit bij de toewijzing van een sociale woning. De bewuste kandidaat heeft hierop dan ook beroep gedaan.

3. 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.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: Woningent cvba-so Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Marie Paule Coppenolle MariePaule.Coppenolle@woningent.be
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	68
Aantal ontvankelijke klachten:	53

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	53
	ongegrond	12

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	59
	Onopgelost:	9

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	28
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	
Nog onbeantwoord	3

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

Door de opstart in 2012 van de bemiddelings- of overlastprocedure is het aantal klachten sterk gedaald.

Er kan gesteld worden dat de geregistreerde klachten kunnen onderverdeeld worden in 3 categorieën meer bepaald bouwfysische, technische en administratieve klachten.

Het is duidelijk dat de maatschappij meer en meer te kampen krijgt met vochtproblemen veroorzaakt door waterinfiltratie via dak of gevel.

Het ongenoegen over het slechte onderhoud algemene delen werd opgelost door het nieuw aangestelde schoonmaakbedrijf ter orde te roepen en door eigen poetspersoneel terug in te schakelen.

Er waren veel betwistingen van aangerekende herstellingskosten/voorlopige afrekeningen die meestal gegrond waren.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

De uitbreiding van het wijkmonitorenteam heeft geleid tot meer huisbezoeken en tussenkomsten burengeschillen waardoor er dus een afname van de leefbaarheidsklachten was.

De huurders werden gedetailleerd geïnformeerd over de aangerekende voorschotten verbruiken en huurlasten vermeld op de huurberekening.

N.a.v. het installeren van calorimeters werd uitleg verschaft over de Ista-factuur.

De samenwerking met Gensh en Samenlevingsopbouw Gent werd verder gezet.

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

Het personeel zal nogmaals gewezen worden op het feit dat de klachten binnen de 45 dagen definitief dienen beantwoord te worden.

Er wordt een extra controle ingevoerd op de aanrekening van herstellingen en de voorlopige afrekeningen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: WOONHAVEN ANTWERPEN CVBA Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Eddy Michilsens eddy.michilsens@woonhaven.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	110
Aantal ontvankelijke klachten:	71

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	38
	ongegrond	33

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	38
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde/deels gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	20
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	16

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

Ondanks de 48 000 herstellingen die in 2012 werden uitgevoerd zijn er voornamelijk technische klachten. Dat gaat dan in de vele gevallen over de oudere appartementsgebouwen met slechtere isolatie en/of versleten/nauwe leidingen (niet voorzien op afvoer van afval), of een toestel (wasmachine) van een huurder. Gevolg zijn klachten over schimmelvorming en/of wateroverlast. Aanpak hiervan kan niet steeds onmiddellijk om:

- de juiste oorsprong van het probleem te detecteren; bij het opsporen een wateroverlast moeten dikwijls meerdere huurders toegang verlenen tot hun appartement,
 - als dan een (structurele) ingreep nodig is moet worden afgewogen of een plaatselijke herstelling volstaat, een deel van het gebouw moet worden aangepakt of een grondige renovatie noodzakelijk is.
- In sommige gevallen hebben we dan een “te lange behandeltermijn”.

Bij samenlevingsproblemen zoals burenruzies (bv. lawaaihinder) volgen vaak klachten tegenover de vennootschap, soms aanslepend waardoor onze maatschappelijk werkers - na alle mogelijke tussenkomsten - ook doorverwijzingen moeten doen naar de stedelijke burenbemiddeling, politie of het vredegerecht.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2012 zijn verschillende grootschalige renovatieprojecten opgestart of verder voorbereid. Dit gaat zowel over grondige renovaties, al dan niet met vervangbouw, maar ook kleinere renovaties, zoals het plaatsen van hoogrendementsglas. Woonhaven Antwerpen doet ook beperkte – om de theoretisch verloren uitgave te beperken – investeringen in gebouwen die gerenoveerd gaan worden om de woonkwaliteit van de huurders op peil te houden. Doel is om de bewoners zo lang mogelijk in het gebouw te laten wonen. Het dagelijks onderhoud van die gebouwen loopt gewoon verder.

In 2012 heeft Woonhaven Antwerpen een nieuwe website gelanceerd, waar huurders alle mogelijke informatie over de maatschappij kunnen terugvinden. Via een meldformulier kunnen ze ook technische problemen of problemen met sluikstort in de gebouwen op een vlotte wijze doorgeven. In 2012 is er binnen de maatschappij een nieuw team opgericht, het Net.Werk-team dat zich toelegt op het opruimen van sluikstort en veiligheid in de gebouwen. Het team van wijktoezichters ziet ook toe op de naleving van het reglement van inwendige orde.

Op het vlak van klare taal heeft de maatschappij gewerkt aan een verdere optimalisatie van haar communicatie. Zo zijn er opnieuw tientallen bewonersvergaderingen geweest over de meest uiteenlopende thema's, niet in het minst over de afrekening van de huurlasten. Daarnaast is er ook het huurderskaartje ontwikkeld, waarop de huurder zijn juiste gegevens staan en de voor hem belangrijkste telefoonnummers. Nieuwe personeelsleden van de maatschappij hebben opleidingen klare taal gevolgd, zowel voor mondelinge als schriftelijke contacten. Ook is er de driemaandelijke nieuwsbrief waarin de maatschappij haar huurders informeert over nieuwigheden binnen de organisatie en de rechten en de plichten van de huurders.

**Vragenlijst voor het verslag 2012
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: **WOONMAATSCHAPPIJUZER EN ZEE**

Totaal aantal klachten: 31

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum 0-45 dagen: 31
van de klacht en de verzenddatum meer dan 45 dagen: 0
van uw antwoord gemiddelde: 0,00

Aantal onontvankelijke klachten: 0

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

Aantal ontvankelijke klachten: 31

Aantal ontvankelijke klachten volgens gegrond: 29
mate van gegrondheid deels gegrond: 0
ongegrond: 2

Aantal gegronde en deels gegronde opgelost: 3
klachten volgens mate van oplossing deels opgelost: 0
onopgelost: 26

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	27
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onhause bejegening:	0
Ander:	0

**Vragenlijst voor het verslag 2012
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

Aantal klachten volgens de drager

Telefoon	7
Brief	8
Aanvraagformulier	0
Mondeling	9
Mail	7

Aantal klachten volgens het kanaal
waarlangs de klacht is binnengekomen

Rechtstreeks van burger	29
Via Vlaamse Ombudsdienst	0
Via Middenveld (Vakbond, mutualiteit...)	0
Via begeleidende dienst	2
Via voorzitter	0

Vragenlijst voor het verslag 2012
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Klachten ingedeeld per aard

BURENRUZIE

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond: 2	deels gegrond: 0	ongegrond: 0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost: 0	deels opgelost: 0	onopgelost: 2

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Condentsproblemen

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond: 1	deels gegrond: 0	ongegrond: 0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost: 0	deels opgelost: 0	onopgelost: 1

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Vragenlijst voor het verslag 2012 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Centrale Verwarming

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	2

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Anderen:	0

Garage

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:	1

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Anderen:	0

Vragenlijst voor het verslag 2012 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

GELUIDSOVERLAST

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
Ander:	0

Herstelling woning dr extern leverancier

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	2

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Ander:	0

Vragenlijst voor het verslag 2012 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Herstelling woning door WIJZ

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	13
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	12

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	11
Te lange behandeltijd:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Ander:	0

Leefbaarheid

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 behandeltijd:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Ander:	0

**Vragenlijst voor het verslag 2012
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

Huurprijs

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:	1

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Ander:	0

Sociale klacht

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	1

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Ander:	0

Vragenlijst voor het verslag 2012 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Toewijzing woning aan kandidaat-huurde

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	1

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onhause bejegening:	0
Ander:	0

tuinproblemen

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
Onhause bejegening:	0
Ander:	0

Vragenlijst voor het verslag 2012 over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Vochtproblemen

Aantal klachten van deze categorie volgens male van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens male van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	1

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Ander:	0

Huurwaarborg

Aantal klachten van deze categorie volgens male van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens male van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	1

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Ander:	0

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij:
 Woonpunt | echelen

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
 Inge Troch
 Inge.Troch@woonpunt.echelen.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	13
Aantal ontvankelijke klachten:	12

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	7
	ongegrond	5

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	7
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0

Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de (deels) gegronde klachten die u behandeld hebt in 2012.

Klacht 1 (interne nr 2): klacht van huurder i bt aantal kleinere gebreken in nieuwbouwwoning waarvan herstel volgens huurder te lang aansleepte; gebreken waren doorgegeven aan betrokken aaneer doch deze heeft wettelijk gezien de tijd tot aan oplevering oi i ankei enten op te lossen.

Klacht 2 (interne nr 3): Klacht i bt regelmatig uitvallen van verwari ngsketel en uitblijven van definitieve herstelling; er waren inderdaad aantal interventies geweest vanuit dienst onderhoud & herstel in afwachting van wisselstuk dat in bestelling was ter definitieve oplossing/herstelling.

Klacht 3 (interne nr 8): Klacht ontvangen via Vlaai se i i budsdienst; probleei van 'overbewoning' en onogelijkheid van aanbieden pand dat voldoet aan de nori en qua rationele bezetting. In afwachting van bouw grote woningen (5 slpks) werd verbinding geaakt i et deel van naastgelegen pand waardoor extra slaapkai er ter beschikking kwai .

Klacht 4 (interne nr 10): Klacht i bt belofte schilderen keukenkastjes die niet nagekoi en werd; was inderdaad beloofd doch nog niet ingepland wegens oi standigheden; ondertussen zijn schilderwerken uitgevoerd.

Klacht 5 (interne nr 11): Klacht i bt grensoverschrijdend gedrag van werknei er; werd besproken i et huurder en werknei er; gegrond en opgelost.

Klacht 6 (interne nr 12): Klacht i bt technische i ankei enten en dienstverlening en beleid in de voorbije 10 jaren; huurder uitgenodigd op spreekuur voorzitter + bezoek ter plaatse; technische probleei en werden opgelost.

Klacht 7 (interne nr 13): Klacht i bt kost plaatsen veiligheidsslot na inbraak; deel van kost terugbetaald door onze i aatschappij.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij:
WOONPUNT ZENNEVALLEI
Molenborre 26/01 - 1500 Halle
02/363 10 55

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
DEVOGELEER Marilyn - info@wpz.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	3
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	3
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1 (door de aannemer)
Te lange behandeltermijn:	

Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	1

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

Ongegronde klacht:

1 / Huurder problemen met het raam in de slaapkamer die sleept (gaat moeilijk open en dicht). Huurder schrijft in klachtenbrief dat ze ons al heeft aangeschreven betreft dit probleem 3 jaar geleden zonder gevolg van ons. Wij hebben dit schrijven nooit ontvangen, wij kregen enkel een telefonische melding betreft dit probleem en dit is dan ook onmiddellijk opgelost geweest door onze technische dienst. Ook werd het raam dan ook na haar schrijven onmiddellijk hersteld (het probleem lag aan de scharnieren van het raam).

Gegronde/deels gegronde klachten:

1/ Huurder schrijft ons klachtenbrief betreft tocht die komt door de ramen, onafgewerkt pleisterwerk (zijdant ramen) en 2 plintjes die ontbreken na herstelling van de ramen door de schrijnwerker. Het gaat hier dus aan gebrek van informatie. Huurder deed hiervoor ook nooit een melding bij ons, tot wij het aangetekend schrijven ontvangen waarin de huurder de klachten opsomt. Wij hebben onmiddellijk de nodige herstellingen uitgevoerd (ramen laten bijregelen, plamuursel aan zijkant ramen opgevuld en 2 stukjes plint bijgeplaatst). Het probleem is opgelost.

2/ Huurder deed telefonische melding van vochtproblemen in het appartement, voornamelijk in de slaapkamer en de badkamer. Onze technische dienst ging hier dan ook langs. Wij gaven de opdracht aan onze dakwerker om het dak en de dakgoten na te zien en waar nodig te herstellen of vernieuwen, dit werd door de dakwerker dan ook onmiddellijk uitgevoerd (tap buis werd vervangen en afvoeren in zink werden vervangen). Huurder terug melding gedaan met aangetekende brief dat het vochtprobleem blijft aanhouden. Verder op onderzoek uitgegaan en zijn dan uiteindelijk bij bovenbuur terechtgekomen en vastgesteld dat er een lek is in de badkamer waardoor waterinsijpeling bij de huurder via de afvoerkoker. Dit werd onmiddellijk doorgegeven aan de loodgieter die het probleem heeft opgelost. Tevens werd er ook een bouwdroger in de woning geplaatst. Het lek en de vocht zijn opgelost, er is wel nog opvolging voor de herstellingen van de geleden schade.

3/ Huurder van nieuwbouw appartement deed melding i.v.m. met een water lek aan het plafond in de slaapkamer via de verlichting. Het probleem van waterinsijpeling werd reeds van bij de start van de huur doorgegeven aan de aannemer. Na lang talmen en inhouding van uitbetaling van facturen van de aannemer heeft deze uiteindelijk herstellingswerken uitgevoerd. Deze waren echter niet voldoende zodat huurder aangetekend schrijven naar ons heeft gericht. Momenteel wordt er een procedure gestart tegen de aannemer om definitieve herstellingen te verkrijgen. De procedure houdt ook in dat de definitieve oplevering van het gebouw niet toegestaan kan worden, met als gevolg dat de waarborg niet vrijgegeven wordt. De kelderruimte kan tevens ook niet benut worden door een proces verbaal tussen aannemer en onderaannemer. Deze zaak is nog lopende.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Er is voortdurend aandacht voor de kwalitatieve controle op de technische onderhoudswerken aan de woningen en gebouwen. Wij stellen dan ook alles in het werk om al de problemen op aangepaste wijze te onderzoeken en ook aan te pakken.

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

Wij streven steeds meer naar een goede kwaliteit en duurzaamheid van de woningen om zo onze huurders tevreden te houden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: WoonWel

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Jan Beunnens jan.beunnens@woonwel.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	2
	ongegrond	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	4
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	2

2. Klachtenbeeld 2012

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

3 Sociale klachten mbt samenlevingsproblemen met buren. Mensen werden aangesproken en/of schriftelijk verwittigd waarna de problemen stopten en/of afnamen.

1 Klacht van technische aard : wasmachine die zou defect zijn gegaan door verliesstroombeschakelaar. Zekeringkast werd nagezien en in orde gezet. Er is echter geen verband te vinden waardoor de wasmachine zou zijn stukgegaan. Dit werd dan ook niet vergoed.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 zo goed en zo snel als mogelijk opgelost.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

<p>Naam van uw maatschappij:</p> <p>Woonzo cvba, Hasseltsesteenweg 28/1, 3700 Tongeren</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</p> <p>Cindy Vanelderden (cindy.vanelderden@woonzo.be)</p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	72
Aantal ontvankelijke klachten:	

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	55
	ongegrond	17

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	72
	Onopgelost:	72

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	55
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

Het betreft grotendeels klachten over een te lange behandeltijd voor herstellingen door onze technische dienst. De klachten zijn in een aantal categorieën onder te brengen:

- Niet – prioritaire herstellingen
- Herstellingen waarvoor wij afhankelijk zijn van de planning van aannemers
- Problemen waarvoor niet dadelijk een oplossing kan worden gevonden (bijv. schimmel – en vochtproblemen)

Een tweede deel van de klachten betreft klachten over de dienst kandidaturen, verhuringen en de financiële dienst. Het betreft in alle gevallen klachten over de letter van de wet. Huurders en kandidaten die het niet eens zijn met bepaalde reglementeringen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 – prioritaire herstellingen zijn in de eerste helft van 2012 wat langer uitgesteld wegens een wederverhuring van 55 leegstaande appartementen, die in korte tijd door onze eigen technische dienst in orde gebracht moesten worden. Momenteel worden herstellingen weer binnen een aanvaardbare termijn uitgevoerd.

Er is naar de toekomst toe eigenlijk maar één concrete maatregel gepland, die op bijna alle klachten van toepassing is: een betere en vooral duidelijkere communicatie naar onze kandidaten en huurders toe. Hiermee werd reeds in 2012 gestart.

- Al onze medewerkers hebben in het vorige jaar een cursus brieven schrijven gevolgd om de vaak complexe, theoretische uitleg op een begrijpbare manier over te brengen.
- Bij belangrijke gebeurtenissen zoals bijv. de tweejaarlijkse actualisatie of de jaarlijkse huurprijsberekening worden zitdagen georganiseerd, waar de kandidaten/huurders een persoonlijk gesprek kunnen hebben en waar hulp kan worden geboden bij de administratieve afhandeling.
- Wijzigingen in de wetgeving (bijv. lokale binding en keuzebeperking) worden schriftelijk medegedeeld op een begrijpbare manier.
- Afspraken voor herstellingen worden niet meer vastgelegd door de administratie, maar rechtstreeks door de technische dienst. Hierdoor kan korter op de bal worden gespeeld en worden frustraties vermeden.
- De planning voor renovatiewerken die door externe diensten worden uitgevoerd, wordt schriftelijk meegedeeld aan de betrokken huurders.
- Sedert vorig jaar is de website van Woonzo operationeel. Zowel kandidaten als huurders kunnen hier terecht met hun vragen. Er wordt hoofdzakelijk gewerkt met “vragen en antwoorden” omdat dit makkelijk verstaanbaar is. In de loop van dit jaar zal de website nog verder uitgewerkt worden. Ook alle relevante documenten m.b.t. de werking van een sociale huisvestingsmaatschappij (intern huurreglement, kaderbesluit, ...) kunnen hier geraadpleegd worden.
- Alle interne procedures zullen dit jaar herbekeken en aangepast worden zodat alle medewerkers van onze maatschappij weten wat van hen wordt verwacht, op welke manier problemen moeten worden aangepakt en binnen welke termijn een oplossing gevonden dient te worden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: cv Zonnige Kempen

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Nadine Thielens
nadine.thielens@zonnigekempen.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	9
Aantal ontvankelijke klachten:	9

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	8
	ongegrond	
	Nog in onderzoek	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	5
	Onopgelost:	4

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

/

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Op de Raad van Bestuur van 13 december 2012 werd de klachtenprocedure goedgekeurd. Tevens duidde de Raad van Bestuur mevrouw Nadine Thielens aan als intern klachtenbehandelaar.

Na één jaar zal de procedure worden geëvalueerd.



Vragenlijst Klachtenmanagement 2012

Naam van uw maatschappij: Zuid-West-Vlaamse Sociale Huisvestingsmaatschappij

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Zuid-West-Vlaamse Sociale Huisvestingsmaatschappij – info@zwh.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	4
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	4
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	4

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

Zie bijlage 1

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Er werd intern bij de Zuid-West-Vlaamse Sociale Huisvestingsmaatschappij overeen gekomen om voor de klachten die binnen kwamen per kerende een ontvangstmelding te versturen of indien mogelijk dezelfde dag nog een werkbon aan te maken teneinde de behandelde klachten efficiënter aan te pakken en geen onnodige tijd te verliezen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

<p>Naam van uw maatschappij: CV Zwijndrechtse Huisvestingsmaatschappij</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Inge Janssens - inge.janssens@zhi.woonnet.be</p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3
Aantal ontvankelijke klachten:	0

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	0
	ongegrond	3

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	0 VT
	Onopgelost:	0 VT

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

2. Klachtenbeeld 2012

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2012.

Klacht 1:

Huurder verzoekt ZH om 1 maand huur kwijt te schelden wegens een defect aan een lichtsakelaar. Huurder had huuropzeg gegeven en wou de vooropzegperiode eigenlijk 1 maand inkorten.

Conclusie ZH: het nazicht en herstelling van de lichtsakelaar werd inderdaad laattijdig uitgevoerd door onze aannemer maar de hinder ervan rechtvaardigt geen financiële tussenkomst.

ZH ging niet in op het verzoek en beschouwde deze klacht als ongegrond.

Klacht 2:

Huurder verzoekt om herberekening van de huurprijs 2012 wegens een stijging van de huurprijs met € 14,00 t.o.v. 2011.

Conclusie ZH: de huurprijsberekening 2012 werd correct berekend.

Bij de bepaling van de marktwaarde (M2009) werd (foutief) geen rekening gehouden met het feit dat de woning beschikt over een afzonderlijke garage.

De huur werd terecht rechtgezet vanaf de huurprijsberekening 2012 en voorafgaandelijk geïnd aan betrokkene.

De te weinig aangerekende huur voor 2009 t.e.m. 2011 werd niet gevorderd, hetgeen

ZH wel had kunnen doen.

ZH beschouwde deze klacht als ongegrond.

Klacht 3:

Huurder ontving een hoge afrekeningsfactuur voor water, volgens hem te wijten aan een defect aan 2 toiletten en verzoekt ZH om tussenkomst in de betaling van de afrekeningsfactuur.

Conclusie ZH: bij nazicht bleek dat er door de huurder telefonisch werd geïnd dat het toilet op de benedenverdieping scheurde tijdens het gebruik hiervan.

De ZH heeft telefonisch geantwoord dat deze schade voor eigen rekening was.

Van een defect aan het toilet op de bovenverdieping werd nooit melding gemaakt.

Het valt niet te achterhalen of het hoge waterverbruik te wijten is aan een defect aan een toilet én indien het water in het toilet blijft lopen zijn er mogelijkheden om het toilet tijdelijk af te sluiten/niet te gebruiken tot herstelling is uitgevoerd.

ZH ging niet over tot terugbetaling en beschouwde deze klacht als ongegrond.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

VT