



Klachtenboek 2013

240.000 klachten
onder Peeters II
(en toch een sterk verhaal)

1 maart 2014

240.000 klachten onder Peeters II (en toch een sterk verhaal)

Dankzij het Vlaams Klachtendecreet uit 2001 zijn er overal binnen de Vlaamse overheid klachtenbehandelaars en klantendiensten. Telkens op 1 maart publiceert de Vlaams ombudsman “hun” klachtenboek, dat de verschillende rapporten bundelt die deze klachtendiensten zelf maken over hun eigen werk.

De editie 2013 van het klachtenboek is meteen de gelegenheid om de optelsom te maken voor een hele legislatuur (u vindt alle voorgaande klachtenboeken op www.vlaamseombudsdienst.be, rubriek “documentatie”).

2009	2010	2011	2012	2013	Totaal legislatuur
40.295 klachten	50.939 klachten	53.511 klachten	50.098 klachten	47.207 klachten	242.050 klachten

Peeters II heeft dus ongeveer 240.000 klachten behandeld en dat zijn er heel veel meer dan de 133.344 klachten onder Peeters I in de jaren 2004-2008.

En toch zijn die 240.000 klachten een sterk verhaal.

- Zo toont het klachtenboek 2013 een enorme dynamiek om steeds beter te doen, ook bijvoorbeeld bij klachten over milieuhinder, vorig jaar nog het voorwerp van scherpe kritiek door de ombudsman.

- Ook blijken die aantallen klachten wel degelijk te dalen, naarmate de maturiteit van het klachtenmanagement stijgt: de Vlaamse Belastingdienst is daar een goed voorbeeld van.

Al voegen we er meteen wél aan toe dat klachtenbeelden natuurlijk vooral evolueren in functie van de onderliggende realiteit: zo piekte het klachtenbeeld van De Lijn in 2011 en 2012, wat duidelijk te maken had met de twee zware winters én de herschikking van het aanbod in het licht van de economische context.

Ten slotte, is de ombudsman ervan overtuigd dat ganse sectoren zich mogen inspireren aan de klachtenbehandeling door o.m. de VRT, de VDAB, het GO!, ... : de openheid van deze klantendiensten kan zeker een belangrijke inspiratiebron zijn voor andere grote spelers, die mee instaan voor onze informatie, telecommunicatie, onderwijs, ... enzomeer.

Op 2 april, wanneer de ombudsman zijn eigen jaarverslag voorstelt in het Vlaams Parlement, volgt meer analyse én een repliek van Parlementsvoorzitter Jan Peumans en Minister-president Kris Peeters.

Klachtbeeld 2012 en 2013 bij de beleidsdomeinen van de Vlaamse overheid

Mobiliteit en Openbare Werken (o.a. De Lijn, Wegen & Verkeer)	34.998 klachten in 2013	35.301 klachten in 2012
Cultuur, Jeugd, Sport en Media (o.a. VRT)	3.594 klachten	5.036 klachten
Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (o.a. Kind & Gezin)	1.485 klachten	1.994 klachten
Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid, Onroerend Erfgoed	1.586 klachten	1.898 klachten
Leefmilieu, Natuur en Energie (o.a. groene stroom)	1.866 klachten	1.517 klachten
Werk en Sociale Economie (o.a. VDAB en loopbaanpremies)	2.393 klachten	1.460 klachten
Financiën en Begroting (o.a. verkeersbelasting en onroerende voorheffing)	627 klachten	1.409 klachten
Onderwijs en Vorming (o.a. studietoelagen)	468 klachten	1.257 klachten
Landbouw en Visserij	66 klachten	85 klachten
Internationaal Vlaanderen	51 klachten	74 klachten
Economie, Wetenschap en Innovatie	40 klachten	43 klachten
Bestuurszaken	18 klachten	14 klachten
Diensten Algemeen Regeringsbeleid	15 klachten	10 klachten

Volgende legislatuur: “Op naar *service-level 2.0*”

Het klachtenboek 2013 bevat verschillende verwijzingen naar de servicemeter van de Vlaamse Ombudsdienst. De Vlaamse Ombudsdienst heeft die versie 1.0. van die servicemeter vanaf 2011 geïntroduceerd en daarmee vooral de dynamiek van de klantendiensten willen ondersteunen.

Dit klachtenboek 2013 en de legislatuurwissel zijn een goede gelegenheid om ook op dat vlak te vernieuwen en verder te professionaliseren. Hierna volgt een nieuwe *checklist*, een “servicemeter 2.0”, die de Vlaams ombudsman - op 2 april 2014 tijdens een netwerknamiddag - verder wenst te bediscussiëren met (het netwerk van) de klantendiensten van de Vlaamse overheid.¹

¹ Reacties en voorstellen tot verdere verfijning zijn uiteraard NU reeds welkom op de bekende adressen bij de Vlaamse Ombudsdienst. De Vlaamse Ombudsdienst zal de reeds in de maand maart ontvangen reacties graag mee introduceren in onze presentatie op de netwerknamiddag van 2 april 2014.

Voorstel van nieuwe servicemeter 2.0:

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'klachtencaptatie'

1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure
 - mate van bekend- en toegankelijkheid klachtenbehandelaar (bv. zijn de gegevens gemakkelijk vindbaar op internet, bestaan er verschillende contactmogelijkheden, is er een doorschakelmogelijkheid via 1700,..?)
 - mate waarin de organisatie in dagdagelijkse processen attendeert op het bestaan van interne klachten – of klantendienst (bv. verwijzing naar klachtenprocedure bij briefwisseling)
2. Steekproefsgewijze bespreking van onderscheid gewone dossierbehandeling versus klachtbehandeling op (half?)jaarlijkse bijeenkomst netwerk klachtenbehandelaars binnen beleidsdomein
3. Klachten bij Vlaamse Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet-(h)erkende eerstelijnsklachten
4. Verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekregen via de Vlaamse Ombudsdienst
5. Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. aantal burgercontacten, aard & werking BI,..)

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsvolle klachtenbehandeling'

1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig
2. Gemiddelde doorlooptijd klachtenbehandeling (met als minimale norm 45 dagen)
3. Zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden (bv. ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik..)
4. Verwijzing naar Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsmanagement'

1. Aanwezigheid functiebeschrijving met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers
2. Inspanningen voor professionalisering klachtenbehandeling (bv. door de organisatie van kennisdeling/intervisie tussen klachtenbehandelaars/managers en/of de aanwezigheid van een intern

kwaliteitscontrole-instrument zoals een steekproefsgewijze klantenbevraging)

3. Kwaliteitsmanager maakt deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement
4. Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister
5. Aandacht in rapportage voor beleidsaspecten/verbeteracties
6. Bij aanwezigheid beleidsaspect: rapportage over analysetraject en conclusie
7. Periodieke bespreking van beleidsklachten + -traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars
8. Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport
9. Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst
10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers



Bart Weekers
Vlaams ombudsman

1 maart 2014

Mobiliteit en Openbare Werken

34.998 klachten

Rapportering klachtenbeeld Departement MOW

1. Algemeen

Net zoals de voorgaande jaren vindt u hierna een analyse van de klachten die het departement MOW in 2013 ontving.

2. Analyse

a. Algemeen

In 2013 nam het aantal klachten bij het departement af. Aan de basis van deze daling liggen:

- Geen rapportering ontvangen van de Luchthaven Oostende
- daling van klachten bij Vlaams Verkeerscentrum: voorheen werden de termen 'klacht' en 'melding' door elkaar gebruikt. Voor het verbeteren van haar beleid werd een onderscheid gemaakt en kunnen van 292 'meldingen' er 33 als 'klacht' worden beschouwd. Zou het Verkeerscentrum strikt onderscheid maken tussen ontvankelijk en/of gegrond dan zouden weinig tot geen klachten kunnen worden weerhouden. Dit kan niet de bedoeling zijn van een transparant klachtenbeleid.
- Het Verkeerscentrum merkte in 2013 een gevoelige afname van de meldingen over onduidelijkheden en de kwaliteit van de informatie op de website. De inspanningen die het Verkeerscentrum in 2012 startte om deze te verhogen wierpen duidelijk hun resultaten af. Ook ontwikkelde het Verkeerscentrum tools waarmee de reiziger zelf historische verkeersinformatie kan opvragen en/of de kans op structurele files kan inschatten.

b. Specifiek

Ondanks een globale daling nam het aantal vragen bij het Verkeerscentrum in verband met routeadvies tijdens de periodes van grote wegenwerken wel toe. In de meeste gevallen kon het Verkeerscentrum de vraagsteller verwijzen naar de betreffende pagina op de website waar wel degelijk de informatie beschikbaar was.

Ook was er in 2013 een stijging van klachten in het kader van het algemeen kwaliteitssysteem van de autosnelwegparkings. De reden hiervoor: de website www.kwaliteitsparkings.be maakt het makkelijk om klachten in te dienen over de autosnelwegparkings. De klachten gaan altijd over de kwaliteit van de dienstverlening. De Vlaamse overheid is niet rechtstreeks verantwoordelijk voor die kwaliteit, maar beantwoordt de klacht met elementen aangeleverd door de concessiehouders van de parkings.

Het Verkeerscentrum merkte dit jaar een gevoelige afname van de meldingen over onduidelijkheden en de kwaliteit van de informatie op de

website. De inspanningen die het Verkeerscentrum in 2012 startte om deze te verhogen wierpen duidelijk hun resultaten af.

De vragen naar camerabeelden om een ongeval en/of misdrijf te kunnen documenteren neemt toe.

Het Verkeerscentrum ontwikkelde daarom, in samenspraak met de Privacycommissie een service waarmee formeel camerabeelden kunnen worden opgevraagd in het kader van een gerechtelijk onderzoek.

De meldingen over defecte camera's blijven het merendeel van de meldingen bestemd voor de wegbeheerder (Agentschap Wegen en Verkeer). Een aantal van de meldingen bleek echter ook te wijten aan een intern technisch defect. Dit wordt in samenspraak met de wegbeheerder verder opgevolgd.

c. Cijfers

	Aantal
Totaal aantal klachten:	123

Aantal onontvankelijke klachten:	64
---	----

Aantal ontvankelijke klachten:	59
---------------------------------------	----

Aantal klachten volgens de drager	brief:	3
	mail:	116 (waarvan 2 tweet)
	telefoon:	3
	fax:	
	bezoek:	1

3. Afhandeltermijnen

In 2013 werden initiatieven genomen om de afhandeltermijn voor een klacht te verlagen. Zo werden de processen voor registratie en behandeling verbeterd. vermits meer en meer afdelingen binnen het departement stappen over op eRoom als digitaal instrument m.b.t. klachtenmanagement.

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	<i>0-45 dagen:</i>	81
	meer dan 45 dagen:	42
	gemiddelde:	12d

4. Toekomstige evoluties klachtenbehandeling binnen departement MOW

In de loop van 2014 staan er veranderingen gepland m.b.t. klachtenbehandeling, zowel op departementaal niveau als op het niveau van het beleidsdomein.

Op het MCB van 17 december stond immers een gedachtenwissel met de Vlaamse ombudsman over het klachtenmanagement geagendeerd. Naar aanleiding daarvan besliste het MCB dat het MOW-netwerk klachtenmanagement voor het beleidsdomein geactiveerd zal worden.

In opvolging van dit punt ging op dinsdag 21 januari 2014 een overleg door met de vertegenwoordigers van alle entiteiten. Het MOW-netwerk klachtenmanagement besprak de suggesties van de Vlaamse Ombudsdienst:

De ombudsman ervaart een gemis aan transparantie en uniformiteit in de aanpak van de klachtenbehandeling binnen het beleidsdomein. Binnen de verschillende afdelingen van de agentschappen en het departement worden de klachten immers opgevolgd volgens een duidelijke procedure (ontvangen – registreren – onderzoeken – maatregelen – opvolgen – respecteren van opgelegde timing – noteren van klachten in een klachtenboek – ...), maar de wijze waarop elke entiteit haar behandeling georganiseerd heeft, wordt bepaald door de interne organisatie van de entiteit zelf. Eén gecentraliseerd klachtenmanagement voor het beleidsdomein is volgens de Ombudsman daartoe niet de oplossing; wel een op hoger niveau gestroomlijnde vorm van klachtenbehandeling die bottom up is gegroeid uit interne “best practices” van de entiteiten. Het is daarom de primaire verantwoordelijkheid van elke entiteit om qua klantenmanagement intern de zaken op orde te krijgen.

Voor de jaarlijkse klachtenrapport verwacht de ombudsman meer dan een gebundeld cijfer rapport voor het beleidsdomein. Uit het jaarverslag moet blijken wat de raakpunten en verbanden zijn in bepaalde thema's van de entiteiten (bvb: schadeclaims), welke gezamenlijke acties hiervoor genomen (kunnen) worden, wat het effect hiervan is op volgende jaren,... Dit levert zowel interessante informatie op voor het beleidsdomein als voor de ombudsdienst. M.a.w. het rapport dient op termijn gehanteerd te worden als een entiteitsoverschrijdend managementinstrument.

Het MOW-netwerk klachtenmanagement besprak deze suggesties en oordeelde dat het met het oog op de klachtenrapportering 2013 te kort dag was om tegemoet te komen aan alle wensen van de Vlaamse Ombudsdienst.

Het MOW-netwerk zal daarom in maart 2014 opnieuw samenkomen:

- De verslagen van alle entiteiten van 2013 zullen dan besproken worden en er zal gekeken worden hoe naar de rapportering 2014 toe alle informatie op elkaar afgestemd kan worden (thematische overlappingsen, verbanden met het oog op best practices,...).
- Het netwerk zal tevens een uniform rapporteringssjabloon voor het beleidsdomein opmaken, dit op basis van bespreking en evaluatie van de verschillende werkwijzen rond klachtenbehandeling die binnen de entiteiten gehanteerd worden.
- Zoals al werd aangegeven in de rapportage 2012 merkt het Verkeerscentrum dat ze meer en meer aanspreekpunt wordt voor alles dat met verkeer en vervoer te maken heeft. Dit is begrijpelijk, ‘verkeerscentrum’ wekt de verwachting van een soort helpdesk te zijn voor vragen m.b.t. routeplanning met het openbaar vervoer, onjuiste radio-uitzendingen, fietspaden, slechte TMC ontvangst, vragen over de wegcode, ongerustheden over de luchtkwaliteit....

Het Verkeerscentrum vindt het belangrijk om ook deze burger te helpen en verwijst zo degelijk mogelijk door. De klachtenbehandelaar van het Verkeerscentrum merkt dan ook dat, door de netwerking onderlinge communicatiekanalen gevoelig verbeterd en verkort kunnen worden. Meldingen kunnen (gericht) doorgestuurd worden wat, zowel voor de zender als de ontvanger, van de melding het vertrouwen in een goede oplossing verhoogd. Nu worden burgers nog veel te vaak doorverwezen, dezelfde klachten worden door verschillende 'klachtendiensten' geregistreerd en beantwoord.

Dit zorgt voor dubbele cijfers en van elkaar afwijkende antwoorden. Ook met deze suggesties van het Verkeerscentrum zal het netwerk MOW in 2014 rekening houden.

Heel concreet worden bij het Verkeerscentrum in 2014 ook enkele interne verbeteringen gepland op basis van de in 2013 behandelde klachten:

- Accuraatheid van de RSS-borden verhogen in het kader van filestaartbeveiliging
- Snelheidsharmonisatiescenario's E40 en E17 regio Gent verfijnen en implementeren
- Boodschappenstrategie VMS bijschaven en deze implementeren in het nieuw regelgebaseerd systeem
- Meer indicatoren/studies op website plaatsen

Rapport over de klachtenbehandeling in het Agentschap Wegen en Verkeer van de Vlaamse Gemeenschap in 2013

Inhoudsopgave

1 Inleiding

- 1.1 Beschrijving van de organisatie
- 1.2 Identificatie en activiteiten Agentschap Wegen en Verkeer

2 Inhoud van dit jaarverslag

- 2.1 Dataverzameling voor het opstellen van dit jaarverslag
- 2.2 Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling
- 2.3 Beschouwingen bij de interne klachtenbehandeling
- 2.4 Klachtenmanagement: verantwoordelijkheden en rollen

3 Klachten

- 3.1 Cijfers
- 3.2 Drager
- 3.3 Kanalen
- 3.4 Doorlooptijden
- 3.5 Ontvankelijke klachten
- 3.6 Gegronnd en ongegrond volgens de ombudsnormen
- 3.7 Mate van oplossing voor de klachten
- 3.8 Overzicht van de klachten volgens de oorzaken en suboorzaken
- 3.9 Klachten via de Ombudsdienst

4 Klachtenbeeld 2013 volgens oorzaken en suboorzaken

- 4.1 Klachten in beeld

5 Concrete realisaties

- 5.1 Doelstellingen AWV
- 5.2 Verbeteracties

6 Een efficiënte klachtenbehandeling

- 6.1 De plaats van klachtenbehandeling in het integrale kwaliteitsmanagement
- 6.2 Integriteit voor de burgers
- 6.3 De relatie klager en de klachtenbehandelaar: begrip en onbegrip

7 Meldingenmanagement

- 7.1 Cijfergegevens meldingen
- 7.2. Vaststellingen
- 7.3. Automatische meldingen
- 7.4. Schadeclaims

8 Opportuniteiten en continu verbetering in het klachten- en meldingenmanagement AWV

9 Netwerk klachtenmanagement MOW

1 Inleiding

Op 1 april 2006 werd, als gevolg van het veranderingsbeleid BBB, het Agentschap Wegen en Verkeer operationeel.

Het Agentschap Wegen en Verkeer is samengesteld uit de afdelingen van de vroegere Administratie Wegen en Verkeer (zonder het Verkeerscentrum en de afdeling Personenvervoer en Luchthavens) en de toegevoegde afdelingen EMA en EMG die vóór de nieuwe organisatiestructuur deel uitmaakten van AOSO. Het is een intern verzelfstandigd agentschap en maakt deel uit van het Vlaams ministerie van Mobiliteit en Openbare werken. Het wordt aangestuurd door de functioneel bevoegde minister van Mobiliteit en Openbare Werken.

Op 1 april 2010 werden 2 nieuwe afdelingen opgestart binnen AWV. De vroegere afdeling Verkeerskunde kreeg er een luik elektromechanica en telematica bij waarmee het samen de **afdeling Expertise Verkeer en Telematica (EVT)** vormt. De vroegere afdelingen Elektriciteit en Mechanica Antwerpen (EMA) en Elektriciteit en Mechanica Gent (EMG) smolten samen tot de **afdeling Elektromechanica en Telematica (EMT)**. Verder kregen alle territoriale wegenafdelingen er sinds 1 januari 2010 al een sectie Elektriciteit en Mechanica (EM) bij.

De toenmalige afdelingen EMA en EMG bezitten sinds 2004 het ISO 9001:2000 certificaat. De afdeling Wegenbouwkunde gaat voor de certificatie volgens ISO 17025 omdat de activiteiten van deze afdeling zich voornamelijk situeren in een labo-omgeving. Er werd beslist om kwaliteitsmanagementsysteem ISO 9001: 2000 binnen gans AWV te implementeren wat toeliet om op dezelfde wijze verder te werken met het oog op het behouden van het ISO 9001-2000 certificaat.

In april 2007 werd de aanzet gegeven om het kwaliteitsmanagementsysteem ISO 9001:2000 uit te breiden naar het volledige Agentschap Wegen en Verkeer met uitzondering van de afdeling Wegenbouwkunde. De uitbreiding betrof enerzijds de centrale ondersteunende diensten waaronder de Stafdienst, de afdeling Planning en Coördinatie (PCO) en de afdeling Verkeerskunde (op 01.04.2010 gewijzigd in EVT) en anderzijds de 5 territoriale wegenafdelingen, zijnde de afdelingen Wegen en Verkeer Antwerpen, Vlaams-Brabant, Limburg, Oost-Vlaanderen en West-Vlaanderen. Deze beslissing had als doel per afdeling een ISO 9001-2000 certificaat te behalen en te behouden.

Na de tweede opvolgingsaudit binnen AWV in januari 2010 heeft de certificatiecommissie op basis van de bevindingen en de aanbevelingen van de auditors volgende beslissing genomen: "Het behoud en de transitie naar het ISO 9001:2008 certificaat. Het kwaliteitsmanagementsysteem van AWV werkt volgens de criteria van de nieuwe EN ISO 9001:2008".

In oktober 2010 vond de derde en laatste opvolgingsaudit van de eerste certificatiecyclus in AWV plaats. Tijdens deze audit werden de op 1 april 2010 gereorganiseerde afdelingen **EVT** en **EMT** bezocht. De uitgebreide scope van de territoriale afdelingen met de sectie EM werd eveneens bekeken.

Op 1 mei 2011 werd de scope van de territoriale wegenafdelingen en de afdeling EVT uitgebreid met nieuwe hoofdprocessen. Ook de afdeling PCO heeft haar hoofdproces en activiteitsgebied verder aangevuld en de nodige procedures volledig uitgeschreven. Dit houdt in dat vanaf dit moment alle activiteiten binnen AWV zijn afgedekt.

Op 26 juni 2011 werd het certificaat van AWV voor al haar activiteiten verlengd en dit opnieuw voor een cyclus van 3 jaar.

Er vond op 1 februari 2012 een heroriëntering van de activiteiten van de stafdienst en PCO plaats. De structuur van de afdeling PCO werd uitgebreid.

1.1 Beschrijving van de organisatie

Het Agentschap Wegen en Verkeer is een intern verzelfstandigd agentschap binnen de Vlaamse overheid. Het agentschap is gesitueerd in het beleidsdomein Mobiliteit en Openbare Werken en maakt deel uit van het Vlaams Ministerie van Mobiliteit en Openbare Werken.

De diensten van de Vlaamse overheid hebben als missie en opdracht het beleid van de Vlaamse Regering uit te voeren.

De basis van dit beleid is vervat in het "Regeerakkoord" voor de betrokken regeerperiode (5 jaar).

Elk van de Vlaamse ministers finaliseert dit globaal beleid binnen het eigen beleidsdomein, uiteraard rekening houdend met de interferenties en raakvlakken met de andere beleidsdomeinen. Hij/zij stelt hiervoor een "beleidsnota" op voor de regeerperiode (5 jaar). Jaarlijks meldt de minister de voortgang en specifieke planning middels een beleidsbrief aan het Vlaamse Parlement.

De diensten van de Vlaamse overheid staan in voor de uitvoering van het globale beleidsproces: de beleidsvoorbereiding, de beleidsbepaling, de beleidsondersteuning, de beleidsuitvoering en de beleidsevaluatie.

Hiervoor kan de Vlaamse minister van Mobiliteit en Openbare Werken voor het beleidsdomein Mobiliteit en Openbare Werken (juridische start op 01-04-06 in het kader van het nieuwe concept "Beter Bestuurlijk Beleid") rekenen op het departement en vijf uitvoerende agentschappen waarvan 2 IVA's (intern verzelfstandigd agentschap) en 3 EVA's (extern verzelfstandigd agentschap).

In het kader van BBB wordt door het agentschap een beheersovereenkomst met de Vlaamse Regering afgesloten. De eerste loopt van 01/01/2008 tot en met 31/12/2010. De tweede beheersovereenkomst loopt van 01/01/2011 tot en met 31/12/2015. Op basis van deze beheersovereenkomst zal door het agentschap jaarlijks een ondernemingsplan, in afstemming met de begrotingsopmaak, opgesteld worden voor de bevoegde minister van Mobiliteit en Openbare Werken. Dit ondernemingsplan wordt evenals het jaarrapport over het voorgaande jaar bezorgd aan de minister en het departement MOW.

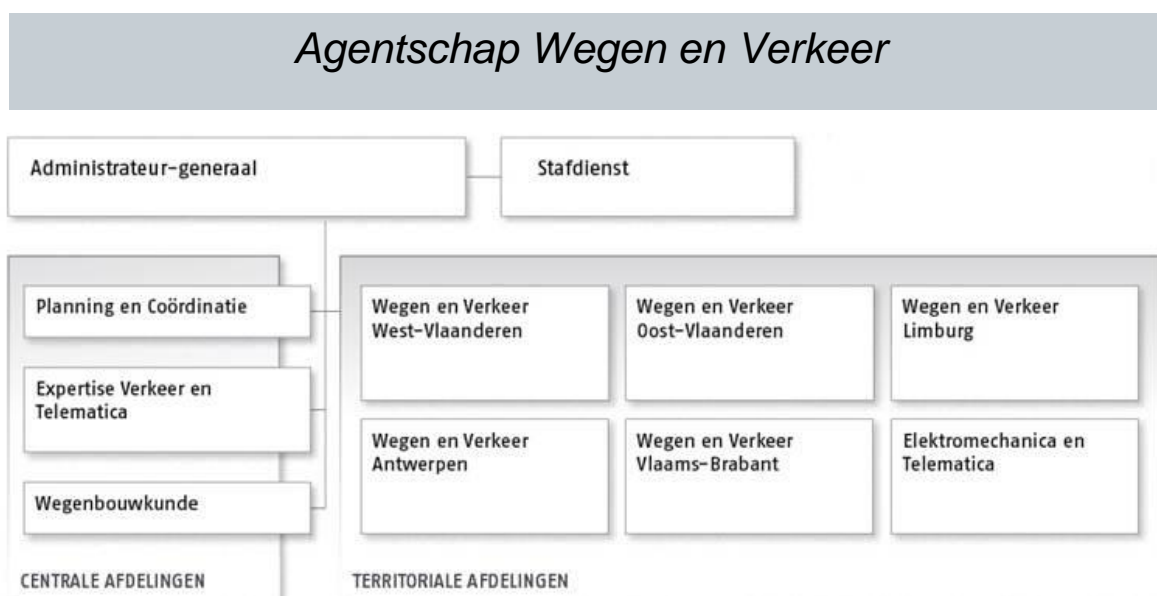
Gelet op de gezamenlijke missie en verantwoordelijkheid van de uitvoerende agentschappen, is de onderlinge samenwerking van groot belang.

1.2 Identificatie en activiteiten Agentschap Wegen en Verkeer

In het kader van de missie (en het oprichtingsbesluit d.d. 7 oktober 2005 en volgende wijzigingen) is het Agentschap Wegen en Verkeer belast met de volgende kernopdrachten:

1. het aanleggen, herinrichten, uitrusten en onderhouden van wegen voor autoverkeer, vrachtvervoer, fiets- en voetgangersvoorzieningen en voorzieningen voor andersvaliden;
2. het beheren en exploiteren van voormelde infrastructuur met inbegrip van het uitreiken van vergunningen;
3. het verstrekken van adviezen voor vestigingen naast die infrastructuur;

4. het zorgen voor de afwikkeling en de sturing van het verkeer en het vervoer over gewestwegen in het kader van de opdracht van het agentschap als wegbeheerder;
5. het verstrekken van advies over de structuren, materialen en elementen die gebruikt worden in de wegenbouw en bij het uitvoeren van proeven;
6. het ontwerpen, aanleggen, onderhouden, beheren en technisch exploiteren van elektromechanische en telematica-uitrustingen;
7. het beheer van het bruggenpatrimonium inclusief de kunstwerken in gemengd beheer.



Het agentschap o.l.v. de Stafdienst met aan het hoofd ir. T. Roelants bestaat uit 9 afdelingen onderverdeeld in **3 centrale** afdelingen en **6 territoriale** afdelingen. (figuur)

- Stafdienst AWV: de Stafdienst van het agentschap Wegen en Verkeer stuurt en ondersteunt alle afdelingen van het Agentschap.

Centrale afdelingen

- De afdeling **Planning en Coördinatie** coördineert de werking van de afdelingen van het agentschap op het vlak van beleid, communicatie, investeringen en exploitatie, HRM, ICT/datamanagement en kwaliteit (ISO 9001). De afdeling realiseert tevens een aantal ondersteunende taken voor de afdeling zelf (wegeninspectie, meer bepaald de controles op overlading volgens het Aslastendecreet).

- De afdeling **Expertise Verkeer en Telematica (EVT)** bouwt expertise op en stelt deze ter beschikking van de vijf territoriale wegenafdelingen en de afdeling Elektromechanica en Telematica (EMT). Dit gebeurt op aanvraag of verwerkt deze in adviezen in verband met de domeinen verkeer, elektromechanica, telematica, energie en beweegbare kunstwerken. De afdeling EVT beheert eveneens een databank met verkeersparameters (intensiteiten, snelheid, voertuigtypes, ongevallen, ...) en voert hiervoor eveneens verkeerstellingen uit. Bovendien zorgt de afdeling zelf voor het ontwerp en de aanpassing aan de wijzigende omstandigheden of beleid, van het verkeerskundig ontwerp van de verkeerslichten op de gewestwegen.
- De afdeling **Wegenbouwkunde** verstrekt technisch advies aan de territoriale afdelingen met betrekking tot structuren, materialen en elementen die gebruikt worden in de wegenbouw en voert proeven uit. De afdeling inspecteert het wegennet en bestudeert de invloed van het verkeer op de omgeving.

Territoriale afdelingen

- Afdeling Wegen en Verkeer Antwerpen
- Afdeling Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant
- Afdeling Wegen en Verkeer Limburg
- Afdeling Wegen en Verkeer Oost-Vlaanderen
- Afdeling Wegen en Verkeer West-Vlaanderen
- Afdeling Elektromechanica en Telematica

De **5 territoriale wegenafdelingen** zijn verantwoordelijk voor het aanleggen, onderhouden en beheren van de gewestwegen en autosnelwegen in de provincie. Dat houdt ook de bouw van bruggen en tunnels in.

De afdeling **Elektromechanica en Telematica** is belast met de uitvoering van elektronische en (elektro)mechanische projecten. Ze zorgt voor het onderhoud en de exploitatie van de infrastructuur en voorziet in een permanente dienstverlening om storingen onmiddellijk te laten herstellen.

2 Inhoud van dit jaarverslag

2.1 Dataverzameling voor het opstellen van dit jaarverslag

- De klachtendatabase van AWV waarin elke afdeling apart de registratie en opvolging van de klachten kan verwerken en waarin een centrale rapportering is voorzien.
- Het Schadeprogramma waarin de meldingen die binnenkomen bij de districten van de territoriale afdelingen worden geregistreerd en opgevolgd.
- De applicatie Meldpunt Wegen: enerzijds wordt deze applicatie voor de burger ter beschikking gesteld voor het melden van knelpunten, gevaarlijke situaties, ... Achterliggend bevat deze applicatie een centraal registratie- en opvolgingssysteem voor de klachtencoördinatoren en behandelaars van meldingen zodat alle meldingen die via verschillende kanalen binnenkomen tevens in één centrale databank opgenomen worden.
- De opvolging van de KPI's (operationele boordtabellen) die werden vastgelegd over klachten en meldingen.
- Het jaarrapport over de klachten en meldingen van 2012.
- De afdelingsdossiers van de klachten en de knelpunten mbt bepaalde klachten.
- De directiebeoordeling van het kwaliteitsmanagement over het jaar 2012.
- De AWV-doelstellingen voor 2013 en de resultaten van de jaardoelstellingen AWV 2012.
- De beheersovereenkomst MOW en de beleidsbrieven MOW.
- De maandelijkse verslagen van de werkgroep Klachtenmanagement van AWV.
- De maandelijkse verslagen van de Commissie ISO en de verbeteracties en best practices.
- De verbeteracties die werden gedetecteerd uit bv. interne en externe ISO 9001 audits.
- De klantentevredenheidsonderzoeken die in 2013 georganiseerd werden in het kader van globale kwaliteitszorg.

2.2 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 AWV maakt integraal deel uit van het kwaliteitsmanagement AWV. De klachten- en meldingenprocedures worden toegepast door gebruik van een systeem "klachten- en meldingenregistratie" dat in alle afdelingen binnen AWV wordt toegepast voor het registreren van alle meldingen/klachten die via verschillende kanalen binnenkomen. (Meldpunt Wegen, Meldpunt Fietspaden, 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 AWV. De 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.

2. behandeling: de klachtenbehandelaar onderzoekt de klacht inhoudelijk, zoekt naar een mogelijke oplossing en deelt dit mee aan de klachtencoördinator in een ontwerp van antwoord; het afdelingshoofd is verantwoordelijk voor het nazicht, goedkeuring en ondertekening van het definitieve antwoord aan de klager.
3. 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 en de kwaliteitsmanager AWV.
4. analyse: De kwaliteitsmanager AWV geeft opdracht aan de klachtencoördinatoren 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.

2.3 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, Meldpunt Fietspaden, Meldpunt Wegen, mondeling 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 beheerde applicatie dat tevens een decentrale opvolging en afhandeling in de afdelingen toelaat.

Meldingen worden geregistreerd en behandeld in de verschillende afdelingen zelf via de daarvoor bestemde applicatie.

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 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.

Ombudsnormen inbegrepen de zorgvuldigheidsnormen:

Elke klachtencoördinator is zich terdege bewust van een noodzakelijke toetsing van de vooropgestelde ombudsnormen. Elke klacht (melding) wordt dan ook vanuit deze optiek gelezen en beoordeeld.

Specifiek wat de zorgvuldigheidsnormen betreffen, wordt, zeker in de zeer complexe gevallen, bijkomende aandacht besteed aan deze toetsing. De in dit rapport opgenomen voorbeelden van klachten en de behandeling ervan, geeft naar onze mening goed weer dat de grondbeginselen van het klachtenmanagement op elk gebied gerespecteerd en toegepast worden.

De klachtencoördinatoren gaan de toetsing aan de ombudsnormen in alle integriteit aan. Ze worden daarbij ondersteund om een correcte beoordeling van een klacht / melding te kunnen realiseren. Er zijn diverse voorbeelden waar de organisatie ook ongevraagd gerichte informatie en hulp die voor een klager/betrokkene nuttig is toelevert, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door.

Elke klager krijgt een ontvangstmelding. De klachtencoördinatoren zijn elk persoonlijk bereikbaar en streven naar optimale contacten. Zij gaan persoonlijke confrontaties met de klager via plaatsbezoeken niet uit weg maar streven door een persoonlijke benadering naar consensus. Indien er een plaatsbezoek is, zal de klachtencoördinator altijd vergezeld zijn van een deskundige terzake.

AWV wil op elk vlak nauwkeurig te werk gaan, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. Kwaliteitscontroles gebeuren door middel van interne en externe audits en regelmatige rapporten en analyses.

2.4 Klachtenmanagement: verantwoordelijkheden en rollen

De kwaliteitsmanager van AWV (H. Van Nieuwenhuysse) staat in voor de sturing en coördinatie van de respectievelijke klachtencoördinatoren in de verschillende afdelingen en zit de werkgroep Klachtenmanagement voor.

Verantwoordelijkheden:

- Correcte informatie en advies over de toepassing van het Klachtendecreet van 1 juni 2001 en de klachtenprocedure binnen AWV.
- Het opmaken van een jaarlijks gecoördineerd verslag voor de Vlaamse Ombudsdienst over de klachtenbehandeling in AWV.
- De terugkoppeling van de resultaten van het jaarverslag naar de organisatie.
- Het contact met de Vlaamse Ombudsdienst.
- Deelname aan stuurgroep 'Netwerk klachtenmanagement' van de Vlaamse Overheid.
- Het verlenen van advies en functionele ondersteuning aan de klachtencoördinatoren van de afdelingen bij hun klachtenbehandeling.
- Het verzamelen van informatie over de klachten die rechtstreeks aan de kwaliteitsmanager worden overgemaakt en doorverwijzing van de klager naar de klachtenbehandelaar.

- Rapportering en advies verlenen aan de Directieraad.
- Beheren van de database Klachten en het meldpunt Wegen (centrale applicatie voor meldingen).
- Uitvoeren van klantentevredenheidsonderzoeken.
- Opstellen van jaarlijks kwaliteitsplan klachten en meldingen.
- Organisatie van maandelijkse overlegvergaderingen (werkgroep Klachten- en meldingenmanagement AWW).
- Trekker van doelstelling AWW 2014: inzake optimaliseren klachtenmanagement.

Elke afdeling binnen AWW heeft een klachtencoördinator die , afhankelijk van de situatie, ook kan instaan voor globale kwaliteit en behandeling van de meldingen.

De klachtencoördinatoren en behandelaars van meldingen beschikken over een handleiding voor het gebruik van de klachtendatabase, het Meldpunt Wegen en de bijhorende applicatie voor het behandelen van meldingen.

Klachtencoördinatoren:

Stafdienst en afdeling Planning en coördinatie: H. Van Nieuwenhuysse / S. De Buck
 Afdeling Wegen en Verkeer Antwerpen: M. Van Nimmen – Peter Nielsen
 Afdeling Wegen en Verkeer Limburg: M. Emonds – L. Hocevar
 Afdeling Wegen en Verkeer Oost-Vlaanderen: S. Gyselbrecht
 Afdeling Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant: I. De Dobbelaere
 Afdeling Wegen en Verkeer West-Vlaanderen: C. Goeminne – I. Vercruysse
 Afdeling Expertise Verkeer en telematica: L. Cassiers
 Afdeling Elektromechanica en telematica: E. Vekeman
 Afdeling Wegenbouwkunde: G. Bosman

Verantwoordelijkheden:

- De registratie, opvolging en doorverwijzing van de klachten naar de behandelaars.
- Aanleveren van data voor de opmaak van de maandelijkse operationele boordtabellen per afdeling (KPI is behandelingstermijnen volgens klachtendecreet).
- Opvolging en rapportering van klachtenbehandeling in de stafvergaderingen van de afdelingen.
- Persoonlijke contacten met klagers en organisatie van bijkomend overleg of plaatsbezoeken.
- Bewaken van de behandelingstermijnen.
- Verzamelen van alle gevraagde data en rapporteringen aan de kwaliteitsmanager.
- Opmaken van ontwerp van antwoord.
- Evalueren van de beschikbare applicaties.
- Toezien op de correcte uitvoering van de klachten- en meldingenprocedures.
- Signaleren van knelpunten, probleem dossiers aan de kwaliteitsmanager.
- Aanbrengen van verbeterpunten.
- Deelname aan de bijeenkomsten van het 'Netwerk klachtenmanagement' van de Vlaamse Overheid.
- Meewerken aan doelstelling AWW 2014: inzake optimaliseren klachten- en meldingenmanagement.

3 Klachten

3.1 Cijfers

2013	2012	2011	2010	2009
95	85	140	146	237

Totaal aantal klachten in 2013: Totaal 95

Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid:

Ontvankelijk: 71

Onontvankelijk: 7

Onontvankelijkheid niet bepaald : 17

3.2 Drager

Verdeling van de klachten volgens de drager:

Brief: 5

Mail: 71

Telefoon: 3

Fax: 1

Andere: 15

3.3 Kanalen

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen:

- Rechtstreeks van de burger: 29
- Via Vlaamse ombudsdienst: 42
- Via georganiseerd middenveld: 6
- Andere kanalen: 18

3.4 Doorlooptijden

Statistisch gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	5,05
	Mediaan	1
	0-10 dagen	69
	> 10 dagen	8
Statistisch gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	26.91
	Mediaan	21
	0-20 dagen	35
	21-45 dagen	28
	46-90 dagen	10

> 90 dagen	2
------------	---

3.5 Ontvankelijke klachten

Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid:

- Beleid en regelgeving: 1
- Geen Vlaamse overheid: 5
- Kennelijk ongegrond: 1

3.6 Gegrond en ongegrond volgens de ombudsnormen

Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen:

- Niet-correcte beslissing: 6
- Te lange behandeltermijn: 17
- Ontoereikende informatieverstrekking: 2
- Onheuse bejegening: 10
- Andere: 36
- Niet bepaald: 17

3.7 Mate van oplossing voor de klachten

Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing:

- Opgelost: 68
- Deels opgelost: 0
- Onopgelost: 4
-

3.8 Overzicht van de klachten volgens de oorzaken

3.8.1.: 2012-2013

78 klachten zijn gegrond, 15 klachten ongegrond, 2 nog verder op te volgen.

Oorzaken	2013	2012
Afvoerstelsel	7	6
Andere	3	4
Bepantingen	2	2
Communicatie	6	3
Fietspaden	8	4
Kruispunten	4	3
Kunstwerken	8	12
Milieubeheer	13	10
Netheid	3	2
Onbemande camera's	1	3
Openbare verlichting	5	5

Toestand van de wegen	11	8
Vergunningen en adviezen	1	2
Verkeersgebeuren	1	2
Wegeniswerken	5	4

3.8.2.: 2012

Onderstaande oorzaken waren in 2013 geen onderwerp van klachten. In 2012 werden over deze oorzaken nog klachten geformuleerd.

Er was t.o.v. 2012 een stijging van de klachten (10 klachten meer) maar die stijging zat vooral in de meeste aangeduide oorzaken (grootste stijging: milieubeheer, communicatie, toestand van de wegen, fietspaden); een sterke daling betreft de kunstwerken.

Bereikbaarheid	1
Conflicten auto en zwakke weggebruiker	2
Gevaarlijke punten	1
Grondbeleid	1
Horizontale signalisatie	1
Nevenbedrijven	1
Onderhoudsprogramma	1
Parkeren	1
Toestand van de wegen	8
Verkeersinformatie	1
Verkeersinrichting	1
Verticale signalisatie	2
Wegeniswerken	4

3.9 Klachten via de Ombudsdienst

Aantal klachten die via de Vlaamse Ombudsdienst werden geformuleerd: 42

Gevallen van klachten in 2013 die naar de Vlaamse Ombudsdienst gestuurd :

- De klager was niet tevreden met de aangeboden oplossing, de aangeboden informatie.
- De klager vond dat hij niet correct behandeld was.
- Klachten over de te lange behandelingstermijnen - in de meeste gevallen ging het dan om meldingen waarvan de klager nog geen uitsluitsel had gekregen.
- De klager wendde, na eerst via alle mogelijke andere kanalen (burgemeester, minister,...) zijn klacht te laten behandelen, zich naar de Vlaamse Ombudsdienst

4 Klachtenbeeld 2013 volgens oorzaken en suboorzaken

4.1 Klachten in beeld

Klachten in beeld tracht een globaal beeld te schetsen van de meest voorkomende klachten binnen AWV. Er worden steeds, per oorzaak en suboorzaak een aantal voorbeelden opgenomen. Hier werd ook telkens de oplossing van de klacht en waar mogelijk, de concrete realisaties ten gevolge van deze specifieke klachten meegegeven. In hoofdstuk 5: Concrete realisaties worden, per oorzaak, de realisaties toegelicht in het kader van de doelstellingen en engagementen.

4.1.1. Milieubeheer

Geluids- en trillingshinder zijn in 2013 veel voorkomende knelpunten voor de burger.

Geluidshinder

Een aantal klachten gingen over overlast van geluid veroorzaakt door o.a. de staat van de weg, maar ook door de plaatsing van specifieke infrastructuur waarvan naderhand blijkt dat ze voor ernstige geluidshinder kan zorgen.

Het komt regelmatig voor dat de burger klaagt over geluidsoverlast veroorzaakt door het drukke verkeer op een nabij gelegen weg. AWV zal elke klacht behandelen en indien verantwoord, een grondige studie laten uitvoeren. Waar het plaatsen van geluidsschermen nog niet op de prioriteitenlijst opgenomen zijn, zal AWV, indien er daadwerkelijk geluidsoverlast is en een ingreep noodzakelijk blijkt, het plaatsen van geluidschermen in de plannings opnemen. Voor de gedetailleerde beschrijving van de procedure in verband met het plaatsen van geluidschermen wordt verwezen naar hoofdstuk 5, pag. 41 'Concrete realisaties'.



Voorbeeld 1:

Er was een klacht over geluidsoverlast veroorzaakt door een verkeersportiek op een steenweg die eerst met de stad werd besproken. Door de politiediensten werden daarop enkele controles uitgevoerd bij vrachtwagens die de hoogtebeperking niet respecteerden.

De betrokken afdeling gaf opdracht om het rooster boven het portiek te bekleden met een rubberen mat, waardoor de slag van de ketting tegen het rooster wordt gedempt.

De kettingen zelf worden niet met een rubberen kous bedekt omdat dit dan het nut van de portieken tenietdoet.

De bewoners echter vonden dat het voorstel geen afdoende oplossing bood. Men vroeg om dit nogmaals te willen herbekijken en een voorstel uit te werken dat geen negatieve gevolgen meer heeft.

Daarop verduidelijkt de afdeling de reden van het plaatsen van het verkeersportiek. Er bevindt zich voor de betrokken weg een brug onder de spoorlijn, met een beperkte hoogte. Hierdoor rijden vele vrachtwagens zich vast onder deze brug met grote en langdurige files tot gevolg.

Juist daarom werd op vraag van de stad een portiek geplaatst om de vrachtwagenchauffeurs extra te verwittigen van de beperkte hoogte van deze brug. Dit naast het verkeersbord dat de effectieve vrije hoogte van deze brug aangeeft.

Deze portiek werd op de huidige plaats gezet omdat dit de enige plaats is waar vrachtwagens nog kunnen draaien indien ze merken dat ze te hoog zijn.

Helaas werd vastgesteld dat vele vrachtwagens van eenzelfde bedrijf aan hoge snelheid tegen de kettingen rijden. Dit maakte inderdaad veel lawaai en de kettingen zwiepten

daardoor rond de balk waaraan ze opgehangen zijn. Omwille van deze reden werd boven deze balk een bijkomend rooster geplaatst dat dit rondzwiepen moet vermijden.

Dit had echter als gevolg dat vrachtwagens die tegen de kettingen rijden een dubbele slag veroorzaken: enerzijds de slag van de kettingen tegen de vrachtwagen en anderzijds de slag van de kettingen tegen het metalen rooster.

Om tegemoet te komen aan de klachten omwille van geluidshinder van de onmiddellijke omwonenden werden reeds volgende maatregelen genomen:

- Er worden frequent politiecontroles uitgevoerd en bekeuringen uitgeschreven aan vrachtwagens die te hoog zijn.
- Een rubberen mat werd bevestigd aan het metalen rooster boven de balk om de tweede slag te dempen (moet nog uitgevoerd worden, maar de opdracht werd reeds gegeven aan onze aannemer).
- De kettingen aan het portiek werden zo kort als mogelijk gemaakt om het aantal aanrijdingen tegen de kettingen zo beperkt mogelijk te houden.
- Er werd door de stad contact opgenomen met de bedrijven die frequent deze weg gebruiken om hen te wijzen op de geluidsproblematiek.

De afdeling meldde tenslotte dat er wordt verder gewerkt aan het dossier voor de bouw van een nieuwe brug met een grotere vrije hoogte zodat deze portiek kan weggenomen worden.

De omwonenden vroegen echter de volledige verwijdering van deze portiek. Op deze vraag kan niet ingegaan worden gelet op de vele vrachtwagens die zich vastrijden onder de brug. Teneinde deze problematiek niet te laten escaleren werd voorgesteld om een overleg te organiseren, in de kantoren van AWV , samen met de stad , het betrokken bedrijf (en eventuele andere bedrijven die frequent vrachtwagens laten passeren onder deze brug) en de (afgevaardigde van de) omwonenden om deze problematiek te bespreken en in de hoop dat hierdoor gedragen oplossingen kunnen gevonden worden die de overlast verder kunnen beperken.

Tijdens dit overleg werden de volgende zaken besproken:

- Bouw van een nieuwe brug ter vervanging van de huidige te lage brug: het recent opgestelde alternatief plan voor de aansluiting van een steenweg op een andere nabijgelegen laan werd voorgesteld. Via dit nieuw plan zou de reeds bestaande onafgewerkte brug naast de brug veel sneller in dienst genomen kunnen worden. Hierdoor zouden de problemen van de vrachtwagens die vastzitten in de tunnel (en bijgevolg de problemen van het luidruchtig portiek) sneller moeten beëindigd worden in vergelijking met de oplossing waarbij een bijkomende brug gebouwd moet worden tussen de bestaande bruggen.
- Er zal nagekeken worden of er niet-luidruchtig systeem bestaat om vrachtwagenchauffeurs op de hoogte te brengen van het feit dat hun vrachtwagen te hoog is. Hierbij wordt gedacht aan een laser die op het portiek geplaatst wordt. Als de laserstraal onderbroken wordt is dit het teken dat de (vracht)wagen te hoog is en dan zou 100 meter verder een digitaal led-bord de chauffeur kunnen wijzen op het feit dat zijn (vracht)wagen te hoog is voor de brug. Dit systeem wordt evenwel nog nergens toegepast in België. Het is bijgevolg ook niet gekend hoeveel dit kost (niet enkel de kostprijs van de installatie, maar tevens de kostprijs van de kabels die moeten aangelegd worden om de laser van een voeding te voorzien en de kabels die moeten aangelegd worden om het led-bord van een voeding te voorzien alsook de kabels om van de gegevens van de laser naar het led-bord door te sturen), en of en eventueel ook wanneer dit zou kunnen gerealiseerd worden.
- De vertegenwoordiger van het uitgenodigde bedrijf heeft uiteengezet hoeveel vrachtwagens ze heeft rondrijden, alsook welke vrachtwagens op heden wel en niet nog

onder de brug door rijden. Hij heeft er op gewezen dat de chauffeurs de boetes zelf moeten betalen en de problematiek komt regelmatig aan bod tijdens overlegmomenten in het bedrijf.

- AWW zal ook nakijken of de laatste schakel van de kettingen eventueel kan vervangen worden door een halve schakel.

Wat betreft het onderzoek naar het plaatsen van een niet-luidruchtig systeem om vrachtwagenchauffeurs op de hoogte te brengen van het feit dat hun vrachtwagen te hoog is kan AWW melden dat het systeem met laser wel in gebruik is in een bestaande bewaakte parking voor vrachtwagens.

De omwonenden verzoeken met aandring om toch het portiek te vervangen door een systeem dat de geluidsoverlast voor de omwonenden wegneemt (zij refereren naar een ander geval waar de portiek werd verwijderd).

De stad en de politie bevestigden even later formeel dat zij op dezelfde plaats een nieuwe portiek wensen te plaatsen.

Deze klacht werd afgesloten daar de opdracht werd gegeven aan onze diensten om na te gaan of een nieuwe portiek kan geplaatst worden die aan de vrachtwagens een waarschuwing geeft op basis van een systeem dat geen geluidsoverlast genereert. Hierbij wordt gedacht aan een systeem dat een waarschuwing weergeeft op een Led-bord als een laserstraal onderbroken wordt. De omwonenden krijgen hier dus gehoor om het portiek te laten verwijderen.

Voorbeeld 2:

De buurtbewoners van twee straten, gelegen naast een drukke gewestweg hopen dat wij hun petitie in ontvangst nemen voor het plaatsen van een geluidsscherm om de leefkwaliteit in hun buurt aanzienlijk te verbeteren. De geluidsoverlast werd veroorzaakt door het verkeer op deze gewestweg.

Uit de akoestische studie is gebleken dat de geluidsniveaus van deze aard zijn dat geluidsschermen aangewezen zijn. Er wordt onderzocht wat de kostprijs hiervan is en hoe dit in de komende jaren kan ingepast worden in de planning.

Naast het plaatsen van geluidsschermen kon AWW ook andere en op korte termijn oplossingen bieden. Geluidshinder door de staat van de weg (putten, afbrokkelingen, voegen,...) wordt, om de ergste last al te verhelpen, onmiddellijk aangepakt. Een directe oplossing kan dus geboden worden door het werken met koudasfalt in afwachting van de structurele herstellingen. Daarnaast zijn er vaak problemen door geluidsoverlast omdat de burger zijn rijgedrag niet aanpast aan bepaalde verkeerssituaties.

Voorbeeld 1:

Na een klacht wordt een onmiddellijke herstelling uitgevoerd door middel van freeswerken en uitslijting opgegoten met gietasfalt. Dergelijke oplossing is niet definitief en moet later een duurzame herstelling krijgen. Men nam de beslissing om daarop een compoundvoeg aan te brengen omdat dit een meer duurzame herstelling is.

Hierop vroeg de Ombudsdienst wat de richttermijn van de oplossing is.

AWV diende, aangezien in de lopende onderhoudscontracten geen compoundvoegen zijn opgenomen, dit eerst dit administratief in orde te brengen. Van zodra de administratieve luik van dit dossier in orde is, zal de aannemer overgaan tot uitvoering van de definitieve werken.

De klager is evenwel al gelukkig met de voorlopige oplossing en meldt ons dat de werken die voorlopig zijn uitgevoerd al een heel verschil tov de oude situatie uitmaken.

Naar aanleiding van gelijksoortige klachten over geluid, werden in bepaalde gevallen herstellingen ingepland waarbij de toplaag in asfalt over een korte lengte van een weg

volledig zou vervangen worden. AWV kon in deze gevallen melden dat deze werken ook effectief werden uitgevoerd.

✚ Voorbeeld 2:

Er is een klacht over een wegverharding die kwalitatief niet in orde blijkt te zijn. De betonplaten zijn, in tegenstelling tot wat de klager meent, niet verzakt waardoor zich geen trapvorming voordoet. De kwaliteit is dus niet van die aard dat het Vlaamse Gewest er prioritair zal investeren.

AWV merkt hier terecht op dat wat het te snel rijden betreft het bochtig tracé en de verhoogde kruispunten de snelheid zal milderen en dat de politie op regelmatige tijdstippen controle dient uit te voeren. Het is voor de AWV echter onmogelijk met infrastructurele maatregelen het gewenst verkeersgedrag af te dwingen.

Wat het verkeersgedrag betreft mogen wij stellen dat we toch een minimum aan burgerzijn verwachten van de verkeersdeelnemers, waardoor het voor iedereen, jong en oud, leefbaar blijft.

Trillingshinder

Trillingssschade gaf in 2013 meermaals aanleiding tot klachten. In een aantal gevallen wordt de juridische dienst ingeschakeld, en dit voor zover er met de klager geen overeenkomst kan gevonden worden over bijvoorbeeld aansprakelijkheid of het bedrag van een schadevergoeding.

De regel hier is in de eerste plaats aan de klager duiding te geven over wat hij kan doen bij mogelijke trillingschade aan bv. een woning.

In gevallen dat dit soort schade een gevolg zou zijn van de staat van de weg zijn er in vele gevallen meerdere betrokken partijen. (studiebureau, aannemers, steden,...). Deze procedure kan enige tijd in beslag nemen. In tussentijd zal AWV de weg in goede staat van berijdbaarheid houden. Bij de ontvangstmelding van een dergelijke klacht worden gedetailleerde inlichtingen aan de betrokkene meegegeven.

✚ Voorbeeld 1:

In een geval van trillingshinder diende een afdeling een klager inhoudelijk te informeren waarom er geen structureel onderhoud kan plaatsvinden. "Een overdracht van een weg is de daadwerkelijke reden waarom geen structureel onderhoud aan een bepaalde weg kan gebeuren. AWV voert momenteel alleen nog maar voorlopige herstellingen uit. Bij de overdracht waarvoor momenteel louter nog het formele deel moet afgerond worden, hoort ook een financiële bijdrage vanuit het gewest aan de stad. Dit heeft als voordeel dat de stad hiermee deels het structurele onderhoud dat dient te gebeuren kan financieren en deze weg meer kan inrichten volgens lokale inzichten en behoeftes, eerder dan volgens noden die met een gewestweg te maken hebben en meestal niet (voldoende) tegemoet komen aan lokale noden".

✚ Voorbeeld 2:

Op 1 juni 2012 meldde een inwoner dat hij zeer veel last ondervond van trillingen afkomstig van de slechte kwaliteit van een E-weg, meer bepaald de brug over de laan waarover die brug gebouwd is. Volgens de klager veroorzaakten trillingen schade aan zijn woning en hij vroeg naar een oplossing van zijn probleem. Hij verzocht tevens om een deskundige te sturen om deze trillingen op te meten op het dak en andere delen van het gebouw. De klacht werd overgemaakt aan de klachtenbehandelaar met verzoek van de Vlaamse Ombudsdienst om een toelichting van de problematiek en de historiek ter zake te verkrijgen.

Naar aanleiding van de klachten van deze bewoner werd er door een deskundige van de afdeling verschillende keren ter plaatse gegaan voor een grondige inspectie van de brug. Er werd zelfs ter plaatse bij de bewoner gegaan om meer concrete vragen te stellen over

het probleem. De deskundige werd echter niet uitgenodigd door de klager om de door hem vermelde scheuren te bekijken.

Er werd evenwel elke keer een antwoord gericht aan de klager “dat na grondige inspectie niet kon worden vastgesteld waardoor de gemelde trillingen werden veroorzaakt”. Er werd verzekerd dat de stabiliteit van de brug niet in het gevaar is.

De afdeling stelde voor dat vanuit de Vlaamse Ombudsdienst hetzelfde geantwoord zou worden als in alle antwoorden van de afdeling.

De betrokkene beklagde zich er bovendien over “geen ‘bevredigend’ antwoord van de afdeling te krijgen en “verzoekt dringend tot actie over te gaan en dat er duidelijk zichtbare scheuren op deze E-weg zijn”. Dit zijn scheuren op de brug die over de laan waar de klager woont. De klager vraagt “dringend maatregelen nemen om herstellingen uit te voeren”. Hij stelde dat de schade wordt veroorzaakt door trillingen en dat er “toenemend risico voor zijn gebouw en leven” is. Hierop werd door AWW opnieuw gereageerd.

Naar aanleiding van deze herhaalde klacht werd door ons nogmaals een erg gedetailleerde inspectie uitgevoerd. Omdat de hiervoor noodzakelijke hoogwerker echter in panne stond, kon deze inspectie pas twee maanden na het indienen van de klacht worden uitgevoerd. De klager werd van deze nieuwe inspectie op de hoogte gebracht.

Opnieuw werd hem meegedeeld dat de afdeling niet kon vaststellen waar de door de klager gemelde trillingen door veroorzaakt werden. De scheuren in de rijweg van de E-weg bevinden zich ter hoogte van het landhoofd van de brug en worden veroorzaakt door de uitzettingen van de brug ten gevolge van de temperatuurschommelingen van de omgeving.

De afdeling verzekerde de klager nogmaals ervan dat de stabiliteit van de brug niet in het gevaar is.

Pas in juni 2013 werd een nieuwe melding ontvangen van deze persoon, met exact dezelfde inhoud als in 2012, via het Meldpunt Wegen. Gelijktijdig werd op dezelfde datum door de betrokkene ook een mail aan de Ombudsdienst gericht. Op 5 juni 2013 werd deze klacht dus door de klager rechtstreeks gericht aan de Vlaamse Ombudsdienst waarbij hij zijn oorspronkelijke melding van 01/06/2012 overmaakte samen met de ontvangstmelding van dezelfde dag zonder echter het antwoord hierop van 06/07/2012 mee te sturen.

Er werd op die wijze een verkeerd beeld gecreëerd van de manier waarop de afdeling een klacht behandelt: het leek alsof in 2012 totaal geen gevolg was gegeven aan de eerste klacht.

De afdeling stelde opnieuw voor dat vanuit de Vlaamse Ombudsdienst hierop hetzelfde geantwoord zou worden als in de vorige antwoorden en dat hiermee deze klacht kon afgesloten worden.

In het antwoord dat AWW voorstelde werd aan de klager gemeld dat de brug reeds aan een gedetailleerde inspectie onderworpen en dat er geen structurele problemen vastgesteld werden die de oorzaak van de trillingen kunnen zijn.

Er werd benadrukt dat in het verleden herhaaldelijk gemeld was dat het steeds aan de benadeelde partij is om het oorzakelijk verband tussen oorzaak en schade te bewijzen. De afdeling herhaalde bijgevolg dat de klager zelf een expert moet aanstellen die het nodige onderzoek moet verrichten (er wordt eveneens meegegeven dat trillingsmetingen niet door de afdeling worden uitgevoerd) om aan te tonen dat er een oorzakelijk verband is tussen de scheuren in zijn woning en het verkeer dat over de brug rijdt.

Hieruit menen we te kunnen concluderen dat, zelfs indien alle mogelijke inspanningen worden geleverd om ter plaatse de toestand te gaan waarnemen en persoonlijk contact op te nemen, sommige klagers blijven volhouden dat er geen acties worden ondernomen en geen ‘bevredigend’ antwoord wordt aangereikt. De klagers zelf van hun kant leveren ook

niet steeds de verwachte medewerking en vertellen niet het volledige verhaal wanneer ze de Vlaamse Ombudsdienst contacteren.

Ondanks de soms onterechte opmerkingen en houding van de klager stuurde de afdeling nog een antwoord aan betrokkene waarin zij zich toch verontschuldigde voor de late reactie op zijn brief die verstuurd werd naar onze diensten.

Er werd nogmaals meegegeven dat er door AWV geen trillingsmetingen worden uitgevoerd in geval van schadegevallen aan woningen. Indien er toch een expertise dient te gebeuren kan hiervoor een externe expert worden aangeduid maar moet door de klager zelf besteld en betaald worden.

Tenslotte geeft de afdeling nog bijgaande info over trillingsmetingen meegestuurd nl.:

“Over trillingsmetingen bestaan 2 normen:

DIN 4150-2

Bij toetsing aan de norm DIN 4150/2 wordt trillingshinder voor personen in gebouwen gecontroleerd. Hierbij is een verband vastgelegd tussen de objectieve (opgemeten) trillingssnelheid en –frequentie en de subjectieve waarneming.

Het is niet omdat trillingen voelbaar zijn voor personen dat deze ook schade kunnen veroorzaken aan de woning.

DIN 4150-3

Met deze norm wordt nagegaan of de ontstane trillingen al dan niet gebouwenschade (waaronder ook schade aan onderdelen zonder dragende functie zoals bekleding en afwerking) kunnen veroorzaken.”

Na opnieuw een schrijven van de klager geeft de afdeling de nodige info over de procedures ivm trillingsmetingen maar schrijft, dat wat het aanstellen van een expert, de klager hiervoor zelf het nodige moet doen.

De klager was niet tevreden met het antwoord en heeft het gevoel dat de afdeling “een excuus gebruikt om de putten (die de trillingen veroorzaken) niet te moeten vullen”. De afdeling reageerde opnieuw dat wat het aanstellen van een expert betreft hij best beroep kan doen op zijn makelaar om de zaak verder af te handelen. Er werd verwezen naar het vorig antwoord waarin de normen waarop men zich in het kader van trillingen dient te baseren verduidelijkt zijn. Er werd verder nog geantwoord dat indien de klager in het kader van zijn woningverzekering ook recht heeft op rechtsbijstand, er via deze verzekering ook een deskundige kan worden aangesteld. De afdeling zal in dat geval ook een deskundige ter plaatse zenden zodat de vaststellingen tegensprekelijk kunnen gebeuren.

Voorbeeld 3:

Een klacht over schade aan woningen door wegeniswerken werd ingeleid in november 2013. De klacht werd geformuleerd omdat klager geen “afdoend antwoord” op zijn melding in april had gekregen en aldus zijn klacht verstuurd aan de kwaliteitsmanager.

Na onderzoek bleek echter dat bij onze diensten er wel degelijk direct een schadedossier werd opgestart. De klager kreeg een schrijven van de verzekering met de vraag om een expert ter plaatse te laten gaan. Aan het expertisebureau werd gevraagd om een begrote schade-eis te bezorgen, maar de klager reageerde niet meer.

Op 4/07/2013 werd door de districtschef direct een mail gestuurd naar de expert met de vraag om een verslag over te maken van de uitgevoerde expertise met daarin een begroting van de schade die de betrokken woning heeft opgelopen. Na ontvangst van dit verslag kon deze overgemaakt worden aan de afdeling Juridische Dienstverlening die dan beslist over de tussenkomst van het Vlaamse gewest.

De klager stuurde ons in augustus kopij van een mail met vraag aan de verzekering om het verslag door te sturen aan AWV.

Ondertussen blijft de klager vragen stellen die hij eigenlijk moet stellen aan zijn verzekering. Hij vroeg nogmaals aan wie hij zijn offertes moet sturen.

Er werd naar de klager opnieuw een mail gestuurd met de melding dat hij zich voor het verdere verloop van deze klacht zich moest wenden via een daartoe bestemd emailadres voor schadegevallen.

De klager bleef mailen om contactgegevens van medewerkers van AWV te krijgen (namen die hij terugvond via de websites) waarop niet kon ingegaan worden daar de klager alle nodige informatie die nodig was heeft ontvangen.

Op 17/09/2013 kregen we het bericht van de districtchef dat hij de klager heeft opgebeld en hem gemeld heeft dat hij de prijsoffertes mag opsturen per post.

Op 19/07/2013 werd door de kwaliteitsmanager nog eens de stand van zaken doorgemailed naar de klager en met de vraag om de verder opvolging van de klacht zich te wenden tot de betrokken afdeling van Wegen en Verkeer.

De realisatie in dit dossier, waarvan de klager op de hoogte werd gebracht na zijn melding, is dat eind augustus - begin september de weg is afgefreesd en terug geasfalteerd. De gevaarlijke putten werden gevuld met koudasfalt. Er komt een nieuwe asfaltlaag.

Het is duidelijk dat de klager zich zorgen maakte om de te vergoeden schade aan zijn woning, wat uiteraard zeer begrijpelijk is. Jammer genoeg kan er dergelijke situaties niet altijd begrip opgebracht worden voor het tijdsverloop van de noodzakelijke procedures (expertises, verzekeringen, Juridische dienst) en ligt het soms aan de klager zelf die geen actie onderneemt voor wat betreft zijn eigen verzekering, niettegenstaande het hem meerdere keren werd gevraagd.

Het schadegeval werd door ons afgesloten.

Evenwel zijn we in staat om in bepaalde gevallen ook op korte termijn oplossingen te bieden. In het geval van een situatie van trillingshinder door de slechte staat van de weg werd onmiddellijk een aannemer gevraagd om de kapotte stukken macadam te vervangen.

De klager wist hiervoor ons hartelijk te danken voor onze snelle tussenkomst

4.1.2. Toestand van de wegen

De meeste klachten over de oorzaak "toestand van de wegen" en meer bepaald over de staat van het wegdek gaan, zoals al een aantal jaren, over verzakkingen, scheuren, putten in de weg, ...soms gerelateerd aan strooien van zout en ook schade die door de toestand van de weg veroorzaakt wordt aan huizen, opritten,...

Een heel aantal van deze situaties kunnen direct opgelost worden met koud asfalt, een aantal andere situaties waarvoor een directe oplossing niet nuttig of mogelijk blijkt worden opgenomen in de planning van het structureel onderhoud. In afwachting van de definitieve uitvoering wordt aan de aannemers opdracht gegeven om het wegdek af te frezen en terug te asfalteren. In afwachting van een nieuwe toplaag gebeuren er dan regelmatig inspecties. De burger kan zich niet altijd tevreden stellen met, ofwel directe, tijdelijke oplossingen, ofwel met het feit dat er door AWV prioriteiten dienen gesteld te worden inzake structureel onderhoud en plannings.

✚ Voorbeeld 1:

Een klacht ging over verschillende verzakkingen in het wegdek. Er waren al meldingen per mail doorgegeven maar dan rechtstreeks aan het district. De klager werd op de hoogte gebracht van de uit te voeren acties.

De nodige wegwerkzaamheden werden dus uitgevoerd door het vullen van de wegverzakkingen met koude asfalt. Grotere structurele werken worden bij gunstige temperaturen hersteld en werden uitgevoerd. Omdat een aantal meldingen niet tijdig werden opgevolgd wordt door de afdeling gezorgd dat er regelmatige inspecties door wegenwachters worden uitgevoerd. In dit geval zijn uiteraard structurele herstellingen nodig.

✚ Voorbeeld 2:

Een klager meldde dat er een verzakking is in het wegdek langs de een gewestweg. Hier moest de afdeling antwoorden dat dit ging over een probleem veroorzaakt door herstelling van de rioolaansluitingen en dat de stad werd gecontacteerd met de vraag een dringende herstelling uit te voeren. De klager meldde echter dat er nog steeds geen herstelling was gebeurd. De Vlaamse Ombudsdienst vroeg aan de afdeling om hen de communicatie van de afdeling aan de stad te bezorgen en vraagt de conclusies en acties naar aanleiding van het plaatsbezoek van de afdeling met de stadsdiensten.

In het verleden is er communicatie geweest tussen onze diensten en de stad waarbij de stad heeft bevestigd bevoegd te zijn en probleem aan te pakken – de stad gaat herstel uitvoeren d.m.v. nieuwe asfaltpatcher dewelke werkt met gewassen split en bitumen; er wordt ter plaatse een soort asfaltmengsel aangemaakt en geplaatst. - er is eveneens nog een plaatsbezoek geweest met de stadsdiensten.

De afdeling stelt hier dat er een snellere communicatie naar burgers dient te gebeuren na onderling overleg tussen de verschillende overheidsdiensten.

✚ Voorbeeld 3:

Een klager meldde voor de eerste maal de slechte staat van het wegdek ter hoogte van zijn woning. Binnen de twee weken werd dit hersteld met KWS (koudasfalt). Nadien liet de klager weten dat deze voorlopige herstelling geen afdoende oplossing biedt waarop de afdeling reageerde dat de volledige herstelling is voorzien in het bestek voegvullingen voor het voorjaar 2012 en dat er in 2013 investeringswerken gepland zijn.

Sinds 20/03/2013 heeft betrokkene reeds meerdere keren per email en telefonisch contact gehad met het district. Er werd meegedeeld dat in afwachting van een definitieve aanpak lokale ingrepen met gietasfalt worden uitgevoerd. Na verder onderzoek ter plaatse bleek dat enkele betonplaten loslagen waardoor ingrijpendere werken nodig zijn dan een lokale herstelling. Dit zal aangepakt worden samen met de heraanleg van de wegenis-, fietspaden- en rioleringswerken. Deze zijn voorlopig nog niet kunnen doorgaan zoals oorspronkelijk gepland. Dit project zal opgenomen worden in het volgend driejarenprogramma. Verwacht wordt dat de werken zullen kunnen starten in 2016.

De afdeling stelt voor zichzelf dat structurele problemen van de wegen, die niet met lokale ingrepen op te lossen zijn, sneller aan de directie (dienstkringingenieurs) dienen te worden overgemaakt om in onderling overleg via een investeringsproject (of onderhoudsproject) op het programma te kunnen opnemen. Ook dienen de betrokkenen hierover sneller en directer te worden geïnformeerd.

4.1.3. Fietspaden

Klachten veroorzaakt over fietspaden hebben ook verschillende oorzaken. Subcategorieën gaan over slechte afwatering op een fietspad, vuil op het fietspad, staat van het fietspad, gebrekkige infrastructuur, ontbreken van fietspaden. Uiteraard dient hier ook vermeld te worden dat bij een slechte staat van een fietspad de oplossingen niet onmiddellijk kunnen gegeven worden. Bij onderhoud of herstellingen van fietspaden is AWV tevens afhankelijk van de planningen en budget voor heraanleg ervan of structureel onderhoud. Klachten gaan soms ook over de infrastructuur van een fietspad of over het “ontbreken” ervan.

Ontbreken van het fietspad



Voorbeeld 1:

De klager informeerde naar de timing die voorzien is voor de aanleg van een fietspad naar een kanaal. Hier meldde de betrokken afdeling dat er zeker verder gewerkt wordt aan dit dossier en informeert de klager. “Na uitwerking van het concept dient er gekeken te worden naar de voor- en nadelen, zowel naar veiligheid als naar kostprijs. Er dient een afweging van de keuze te gebeuren van het gewenste concept door de wegbeheerders, de lokale overheid en de partners inzake duurzaam mobiliteitsbeheer zoals bv. de fietsersbond. Deze komen samen in een Gemeentelijke Begeleiding Commissie dat kortelings wordt ingepland”.

De afdeling zal met de klager afspreken om het ontwerp voor te stellen. Vervolgens zal er overgegaan worden tot het aanstellen van een aannemer voor de realisatie van het project, een procedure wel ook zijn tijd vraagt. Gezien de nog lopende procedure kon nog geen startdatum van dit werk meegedeeld worden.

Gebrekkige infrastructuur / staat van het fietspad



Voorbeeld 1:

Een klacht ging over de slechte staat van het fietspad. De afdeling kon meedelen dat er komt een volledig nieuw wegdek wordt aangelegd maar de voorbereiding van de werken nog bezig is. Er zal een volledig structureel onderhoud uitgevoerd worden maar het is nog te vroeg om timing van de werken vrij te geven.



Voorbeeld 2:

Een klager meldde een bult in een fietspad. Het fietspad werd direct hersteld. De afdeling doet er alles aan om preventieve controles op de gewestwegen en fietspaden uit te voeren zodat dergelijke euvels tijdig kunnen hersteld worden.

Andere oorzaken:



Voorbeeld 1:

“Ter hoogte van een woning en aan de overzijde ervan staan het voetpad en fietspad bij minste regenval blank. Oversteken op deze plaats is volgens de klager levensgevaarlijk”. De oorzaak van deze wateroverlast zijn de kolken. De afdeling laat de kolk aanpassen.

Er is inderdaad een probleem met de afwatering. De kolk die het water moet afvoeren ligt daar niet op het laagste punt waardoor het water niet goed weg kan. De opdracht om dit te verhelpen werd doorgegeven. De putten naast de oversteekplaats zullen meegenomen worden in het reguliere onderhoud. Aan de klager werd ook gemeld dat één van de beide oversteken wel degelijk prima in orde is, de andere moet een opfrisbeurt van belijning krijgen. Deze actie wordt ook meegenomen in het kader van het onderhouden bijhorende kolken.

De afdeling stelt voor om in dergelijke gevallen het nakijken van kolken en putten sneller te uit te voeren



Voorbeeld 2:

“Bij regenweer is er een slecht afwatering met vorming van plassen op het fietspad”. De klager maakte zich zorgen omdat bij vriesweer het daar spiegelglad wordt en dit is zeer gevaarlijk voor de fietsers. Na onderzoek bleek dat de slechte afwatering wordt veroorzaakt door verstopte grachten. De grachten worden gereinigd. De afdeling neemt zich voor om de grachten vlugger na te kijken om te reinigen

4.1.4. Kunstwerken

Klachten over kunstwerken doen zich eerder zelden voor. 2013 echter is een hoogtepunt geweest. Het meest opvallende klachtenbeeld voor wat de kunstwerken betreft is (en dit al meer dan een jaar) het aantal klachten van éénzelfde klager over een grote verkeerstunnel onder een waterweg – “de tunnel zonder einde” stelt de klager? Een tweede klacht ging over een nieuw te bouwen brug.



Voorbeeld 1:

“De tunnel zonder einde” is een tunnel met geschiedenis. Op 4 september 1964 werd de bouw aangevat en in 1969 werd de tunnel officieel geopend. Tijdens de bouw werd tussen beide rijwegkokers een vluchtkoker voorzien die dienst moet doen als evacuatiemogelijkheid voor de weggebruikers bij een ernstige calamiteit in de kokers voor het autoverkeer.

De vluchtkoker verbindt de ene oever met de andere oever. Bij de aanleg van de tunnel zijn toegangshellingen en roltrappen aangelegd. In 2002 – 2003 waren de roltrappen, na 30 jaar dienst, einde levensduur en zijn ze vervangen door schuine liften.

De liften maakten de vluchtkoker veiliger toegankelijk voor fietsers en andersvaliden. Naast de liften is een vaste trap aangelegd. Op topdagen maken zo'n 2500 voetgangers en fietsers gebruik van de vluchtkoker. De liften zijn 24u op 24u toegankelijk voor het publiek en draaien gemiddeld 18u per dag. De liften vertonen echter zeer regelmatig defecten. Deze liften zijn door hun constructievorm een zeer complexe installatie in vergelijking met een gewone liftinstallatie. Mede door een veel groter aantal noodzakelijke beveiligingen is dit type van installatie veel gevoeliger voor storingen.

De trappen zijn bij defecten geen goed alternatief voor (brom-) fietsers of andersvaliden, gezien de steile helling ervan. Gevolg: heel wat begrijpelijke ergernis bij de dagelijkse gebruikers.

Vanwege de functie als vluchtkoker in geval van calamiteiten in één van de rijwegkokers, moet deze tunnel aan een aantal opgelegde tunnelrichtlijnen voor TERN-tunnels voldoen. Een TERN-tunnel is een tunnel langer dan 500 meter gelegen op het Trans-Europese wegennet, waardoor niet zomaar aanpassingen aan de trappen kunnen uitgevoerd worden. Gezien het feit dat de trappen deel uitmaken van de vluchtweg en dat de lift bij calamiteit (waaronder brand) niet mag gebruikt worden, is het noodzakelijk om de vrije doorgang in de trappenzaal zo groot mogelijk te houden. De bestaande fietsgeul is in dat opzicht de meest functionele oplossing.

De liften worden zowel preventief als correctief (na defectmelding) onderhouden. Het preventieve onderhoud vindt maandelijks plaats, telkens op de eerste donderdag van de maand. Hierbij wordt rekening gehouden met het beperken van de hinder tijdens ochtend- en avondspits. Tijdens het preventief onderhoud worden de installaties volgens een vast schema technisch nagezien en worden volgens noodzaak onderdelen vervangen.

Desondanks kan dit doorgedreven onderhoudsprogramma dat door een erkende fabrikant wordt uitgevoerd geen garantie bieden op een storingvrije werking.

Na een dergelijk defect valt het regelmatig voor dat de ervoor bevoegde afdeling klachten ontvangt van gebruikers over de werking van de liften. De afdeling stelt alles in het werk om het preventieve onderhoudsprogramma nauwgezet op te volgen en bij defecten wordt er gestreefd om de liften zo vlug mogelijk te herstellen. Vanuit het Vlaams Tunnel- en Controlecentrum worden de liften continu gemonitord op beeldschermen om zo vlug mogelijk de aannemer op te roepen voor de herstelling van het defect.

In deze situatie met regelmatige defecten is de afdeling zich bewust dat er geen goede dienstverlening aan de gebruiker kan afgeleverd worden. Een pasklare oplossing op korte termijn is echter niet voorhanden. Dit wordt in het antwoord naar de klager gecommuniceerd.

Naast de technische problemen van de liften worden de medewerkers van de afdeling dus ook geconfronteerd met onbegrip van burgers. Sinds 2009 ontvangt deze afdeling op heel regelmatige tijdstippen brieven, mails, telefoons van één klager. Nadat vastgesteld werd dat dit niet stopte na herhaaldelijk geantwoord te hebben op de verzuchtingen, werd besloten om een plaatsbezoek in de vluchtkoker te organiseren met deze burger. Dit plaatsbezoek is doorgegaan in 2010. De bedoeling van dit plaatsbezoek was dat deze burger zijn vragen kon stellen en dat de medewerkers van het agentschap Wegen en Verkeer aan deze burger kon uitleggen hoe de tunnel werkt en wat mogelijk is, maar ook wat niet mogelijk is.

Het plaatsbezoek heeft geen effect gehad, wel integendeel. De burger bleef bij zijn idee en de mails en brieven bleven toestromen. Deze klager schreef daarvoor ook gemeentes, gouverneurs, ministers, parlementsleden,... aan. Daarnaast nam hij ook contact op met aannemers om offertes op te maken om (een deel van) het probleem op te lossen. Bij een e-mail van deze klager in april 2012 zaten offertes van constructiebedrijven voor de plaatsing van een rolband op de vaste trappen.

Ondertussen bleef de afdeling zoeken naar oplossingen, maar door de mobiliteitskwestie in Antwerpen moet er rekening gehouden worden met verschillende instanties (kabinet Mobiliteit en Openbare Werken, de stad en de provincie,...).

Eind 2012 neemt de afdeling het initiatief om een beleidsnota op te maken aan minister Crevits waarin de historiek, locatie, karakteristieken, doel, gebruik, probleemstelling en mogelijke oplossingen van de vluchtkoker worden beschreven met als doel om een informeren overleg met het kabinet te organiseren. Deze actie wordt echter vertraagd door de noodzakelijke risico-analyse van de rijwegkokers en de vluchtkoker van de tunnel. Want pas nadat de resultaten van de risico-analyse gekend zijn, kan een standpunt ingenomen worden.

In de periode augustus 2009 tot en met oktober 2013 werd de afdeling 25 keer aangeschreven door dezelfde klager. Aan deze klager werd uiteindelijk in juli 2013 meegedeeld dat er niet meer kon gereageerd worden, omdat in het verleden al meermaals geantwoord werd. Er werd ook verduidelijkt dat het agentschap zich bewust is van deze problematiek en dat een studie werd opgestart, maar dat er geen conclusies op korte termijn mogelijk zijn. De afdeling zal niet nalaten om, na grondig onderzoek in het kader van openbaar bestuur en van zodra mogelijk, de klager de gevraagde informatie te bezorgen.

Soms wordt de overheid met een probleem geconfronteerd waar niet direct een oplossing voor handen is. Met alle begrip voor de klagers proberen zij deze boodschap over te brengen aan de burger, maar dit wordt niet altijd met begrip van de burger onthaald, integendeel. Alle inspanningen van de afdeling ten spijt, is de klager in dit geval onuitputtelijk voor wat betreft zijn inspanningen, tijdsbesteding, mailings, onaangekondigde bezoeken aan de betrokken afdeling en het gebruiken van welk kanaal dan ook om "zijn zin te krijgen".

Betrokken klager is tevens bekend bij een andere afdeling, waar hetzelfde fenomeen, maar dan over meldingen over 'Fietspaden' zich voordoet. De afdeling verwacht zich dan ook aan een gelijkaardig verloop van hogergenoemde klachten over de tunnel nl. de klager zal zich wenden tot alle mogelijke instanties.

Voorbeeld 2:

Via de Ombudsdienst wordt eind augustus door een burger een vraag gesteld in naam van buurtbewoners.

De klager vroeg in zijn mail " een oprecht en eerlijk antwoord" op volgende vraag: enkele jaren geleden reed er een vrachtwagen op de autosnelweg tegen een brug met als gevolg dat deze brug werd afgebroken en er dus geen doorgang meer is tussen twee gemeenten. Hij vraagt wanneer er een nieuwe brug voorzien is en zo ja, in dezelfde afmetingen? De klager meldt dat hij nergens enige vorm van informatie over kan krijgen (noch van gemeente, provincie).

De betrokken afdeling kon in september hierop antwoorden dat het ontwerp van de nieuwe brug sinds begin september maand volledig voltooid: er moet nog enkel gewacht worden op enkele bijkomende technische proeven om het dossier volledig af te werken.

De brug die zal teruggeplaatst worden, zal een brug zijn met een centrale rijstrook voor 1 voertuig, met links en rechts hiervan een fiets- en voetpad. De doorgang voor het gemotoriseerd verkeer op de brug zal geregeld worden met verkeerslichten, waarbij afwisselend de kant van de ene gemeente en de andere groen licht zal krijgen om over de brug te rijden. Fietsers en voetgangers bevinden zich buiten deze lichtenregeling.

De rijstrook op de brug heeft een breedte van 3m. Het fiets- en voetpad heeft aan de ene zijde een breedte van 2,6m, aan de andere zijde een breedte van 2,3m. De afmetingen zijn deze zoals gevraagd door de gemeente die het dossier beheert.

Hoewel het dossier voor de brug zo goed als volledig voltooid is, staat de uitvoering momenteel niet op het goedgekeurde investeringsprogramma.

De afdeling wordt door de klager hierop gefeliciteerd met het vlugge en degelijke antwoord op zijn vraag. En dit niettegenstaande wij toch melden dat de bouw van de nieuwe brug niet voor "direct" zal zijn.

4.1.5. Afvoerstelsel

Problemen met het afvoerstelsel leiden meermaals tot grote ergernissen bij de burgers. Dergelijke gebreken of schade daardoor veroorzaakt aan privé-eigendom, kunnen veroorzaakt worden door slecht onderhoud van het rioolstelsel en dit als gevolg van bepaalde wegeniswerken, verstoppingen van grachten, verzakkingen in de weg. Het komt toch regelmatig voor dat in deze gevallen AWW niet verantwoordelijk is voor deze soorten schade. Soms protesteert men zelfs tegen het tijdstip wanneer onze diensten de wegen onderhouden.

Voorbeeld 1:

Een afdeling ontving een klacht over rioolputjes. Niettegenstaande de klager het "erg apprecieert dat wegen en riolen goed onderhouden worden", stelt zij de vraag of het ledigen van de rioolputjes op een ander tijdstip van de dag kan gebeuren dan op de

ochtendspits. De vrachtwagen blokkeert het doorgaand verkeer op een 2-vaks baan. Dit veroorzaakt files in beide richtingen.

Onderhoud moet gebeuren, ook al gebeurt dit op een tijdstip dat niet altijd goed uitkomt voor de bewoners. De afdeling sloot deze klacht af met de mededeling dat de onderhoudsaannemer steeds overdag werkt niet aan een bepaalde tijd gebonden is bij het uitvoeren van het onderhoud op de gewestwegen.

 Voorbeeld 2:

Een klacht betrof het niet hersteld raken van een verzakte riolering langs de weg. Het probleem ter hoogte van 2XL waarbij de verharding uitbrokkelde werd grondig hersteld met goed resultaat. Dit zal volledig heraangelegd worden in een nieuw complex.

 Voorbeeld 3:

Op eerdere klachten werd in betreffend geval een nieuwe klacht geformuleerd. Ter hoogte van een kruispunt werden wegeniswerken uitgevoerd. De klager meldde dat hij nog steeds geen water kan pompen omdat ...zijn pomp stuk is. De klacht was nogal onduidelijk. Er werd evenwel aan de klager gevraagd een offerte te in te dienen voor de installatie van een nieuwe pomp zodat de afdeling een duidelijk beeld kreeg van zijn schade-eis. Eventueel zou er een (klein) gedeelte in betaald kunnen worden als minnelijke schikking. Indien de klager hier niet mee akkoord gaat dan zal hij toch het oorzakelijk verband moeten kunnen aantonen tussen zijn defecte pomp en onze werken.

 Voorbeeld 4:

Ten gevolge van een verzakking werden er trillingen door een riooldeksel veroorzaakt bij het voorbijrijden vrachtwagens en dit werd herhaaldelijk gemeld. De klager meende dat door het gedaver van het riooldeksel zijn plafonds barsten vertonen. De afdeling meldde dat ze bewust is van het verzakte deksel. "Het deksel bevindt zich echter op een moeilijke plaats. Het verkeer zou een grote omleiding moeten maken tijdens de uithardperiode van het beton. Gezien die moeilijke plaats is de afdeling op zoek gegaan naar een product waardoor de weg sneller kan opengesteld worden voor het verkeer en ook om een goede herstelling te verzekeren. Dit is de reden waarom de herstelling niet werd uitgevoerd." Na onderzoek werd het een ideaal product gevonden hiervoor en een nieuwe onderhoudsaannemer werd de opdracht opgeven de herstelling onmiddellijk uit te voeren. Ook de gracht dient dringend onderhouden en gekuist te worden.

 Voorbeeld 5:

Een klacht over problemen met het afvoerstelsel, waardoor een omheining van een burger zou zijn beschadigd, werd grondig onderzocht. Na nazicht ter plaatse bleek dat de volledige tuin van de klager ter hoogte van de gracht ondermijnd was door ratten. Door de afdeling werd toen verschillende keren vergif geplaatst voor de ratten. Het inkalven van de talud van de gracht en het wegzakken van de omheining zijn dan ook het gevolg van het ondermijnen van het terrein door ratten. Het jaar voordien had de afdeling, na een gelijkaardige melding van de klager, ook gemeld dat de gracht enkel kon hersteld worden als de omheining eerst door klager werd weggenomen.

Er werd dan bij de klager aangedrongen dat hij omheining zou wegnemen, zodat de gracht geherprofileerd kan worden. De klager werd gevraagd om hierover concrete afspraken te maken met de afdeling. Bijkomend werd aan de klager gemeld dat , indien hij de wegbeheerder (Vlaamse Gewest) aansprakelijk acht voor de schade aan zijn omheining, hij best een beroep doet op zijn verzekeringsmakelaar. Om zijn aanspraak te bewijzen, is het ook aangewezen contact op te nemen met de politiediensten.

Het initiatief ligt bij de klager omdat hij eerst zijn omheining dient weg te nemen zodat de gracht kan geherprofileerd worden

Voorbeeld 6:

Een klager meldde dat hij diverse zware verzakkingen in het asfalt waargenomen heeft met “een reëel gevaar op ongevallen”. Via de juridische dienst werd echter 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 de beheerder van de rioleringen die instaat voor het beheer en onderhoud van de riolering op de plaats waar de klager woont. Door de betrokken afdeling wordt naast het schrijven aan de raadsman van de klager, met dezelfde post, een schrijven gericht aan beheerder van de rioleringen waarbij deze van ons standpunt wordt ingelicht. 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.

Voorbeeld 7:

Bij regenweer is er een slechte afwatering met vorming van plassen (3 tot 4m lang op 1,5 meter breed) op een fietspad, wat al gemeld werd via meldpunt Fietspaden.

Door het plaatsen van een vangrail, enkele maanden terug, is de beschikbare ruimte te beperkt om de greppel machinaal vrij te maken waardoor de afdeling nu verplicht is 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.

De afdeling dankt de klager voor het begrip en excuseert zich hierbij voor de opgelopen vertraging in de werkzaamheden

4.1.6. Communicatie

Ook worden klachten over communicatie ingediend. Dikwijls is er sprake van een misverstand tussen meerdere betrokken diensten, het misverstaan door de klager van bepaalde boodschappen of misschien zelfs wat te technische formuleringen naar de burger toe. AWV draagt communicatie zeer hoog in het vaandel en besteed daarbij veel aandacht aan een open, correcte en klantvriendelijke informatieverlening.

Informatieverstrekking en klantvriendelijkheid:

Voorbeeld 1:

Een afdeling kreeg een klacht over een ‘onvriendelijke communicatie’ en ‘ontbreken van feedback’ tussen een operator en de klager. Daar de AWV en alle betrokkenen toch zeer veel belang hechten aan de klantvriendelijkheid tegenover de burgers, in dit op alle vlakken, liet de afdeling weten dat zij klagers negatieve ervaring ten zeerst betreunde. Daartoe werden de gesprekken werden herbeluisterd. Hieronder het verloop van het incident:

Uit onderzoek blijkt dat de melding toekwam rond 12u20. Deze melding werd in ons systeem geregistreerd onder een uniek ticketnummer.

Om 16u18 werd er nogmaals contact genomen met onze dienst om informatie in te winnen rond het gemelde incident. De operator ging na welke terugmelding reeds geregistreerd werd in ons systeem. Hier werd vastgesteld dat er nog geen terugmelding werd opgenomen in onze databank, waarop de operator spontaan meldde dat zij contact ging opnemen met onze onderhoudsaannemer om zich te informeren. Er werd gevraagd of het mogelijk was om op de hoogte gehouden te worden in verband met dit incident, waarop de operator meldde dat dit normaal niet gebeurt maar dat het wel mogelijk was om terug te bellen voor informatie. Hierop werd ons ticketnummer meegedeeld en werd het gesprek beëindigd.

De operator heeft verschillende malen getracht de melding door te geven aan de onderhoudsaannemer, maar de operator kreeg geen telefonisch contact met het kantoor. Om 16u21 werd een techniker op zijn GSM-nummer gebeld, die contact zou opnemen met het kantoor van de aannemer. De techniker liet de afdeling weten dat ook hij geen verbinding kreeg met dit nummer. De techniker ging de schademelding doorgeven aan de collega's die de herstelling uitvoeren op glasvezel.

Om 18u07 werd onze dienst nogmaals gecontacteerd voor extra informatie.

Om 18u10 en 18u13 werden de onderhoudstechniekers gecontacteerd door het VTC. De afdeling ontving van hen de melding dat ze op de hoogte waren van de oproep. En zij reeds sinds 16u ter plaatse waren om de fout te herstellen. Deze interventie zou ook gerelateerd zijn aan een eerder gemeld incident van een glaskabelbreuk op een andere plaats waar zij voordien mee bezig waren. Er werd door hen ook meegegeven dat ze vermoeden dat de herstelling tegen 20u zou beëindigd zijn, maar dat ze sowieso ter plaatse bleven tot het defect hersteld was.

Om 21u nam klager nogmaals contact op met de afdeling om zich te informeren. Er werd meegedeeld dat de onderhoudsaannemer ter plaatse was om de nodige herstelling uit te voeren. Ook het vermoedelijke eind uur van 20u werd meegegeven en er werd gemeld dat er in tussentijd nog geen afmelding werd gegeven.

In de databank werd de interventie om 3u op 14/06/2013 afgemeld.

Tijdens het beluisteren van de opgenomen gesprekken werd vastgesteld dat deze op een correcte en vriendelijke manier verliepen en dat er gepast werd gereageerd door beide partijen.

Het gebruik van de woorden "Neen, wij bellen niet terug, ge moet zelf maar af en toe terugbellen" zoals u aanhaalde, werd niet gehoord tijdens het beluisteren van de opgenomen gesprekken. De afdeling nodigde de klager uit, indien gewenst, om de gesprekken op de afdeling komen te beluisteren.

Een duidelijke terugmelding kon spijtig genoeg niet gemeld worden, doordat de afdeling zelf niet geïnformeerd werd door de onderhoudsaannemer niettegenstaande hij dit contractueel verplicht is.

De beperkte informatie die doorgegeven kon worden was enkel mogelijk omdat de operator zelf veelvuldig contact opnam met de aannemer voor extra informatie.

De afdeling neemt deze ervaring zeker op met de verantwoordelijke projectingenieur, zodat de onderhoudsaannemer erop gewezen kan worden om tijdig de verplichte terugmeldingen te geven.

Ook verzaakte de onderhoudsaannemer aan het feit dat hij 24/7 bereikbaar moet zijn.

Als de aannemer de nodige terugmeldingen tijdig geeft, kan de afdeling de eigen systemen en klanten informeren van de gemelde incidenten. Wat bij deze oproep is misgelopen.

Deze klacht kon wel als gegrond beschouwd worden wat betreft het doorgeven van beperkte informatie en de verplichtingen die de aannemers hebben inzake terugmeldingen, maar was geheel onterecht wat "klantvriendelijkheid" van de betrokken afdeling en de daarbij horende operatordiensten betreft. Dankzij de opnames van de gesprekken kon dit achterhaald worden.



Voorbeeld 2:

Een burger stelde aan een medewerker de vraag om een camera te installeren en meldde dat hij op een ongepaste en niet-professionele wijze behandeld is geweest.

Door het afdelingshoofd van de afdeling wordt onmiddellijk gereageerd als volgt: “Over de door u vermelde ongepaste niet-professionele houding van één van mijn medewerkers kan ik U bevestigen dat de ambtenaren van de Vlaamse administratie de deontologische code dienen na te leven zoals beschreven is in de omzendbrief PEBE/DVO/2006/6 d.d. 6 juli 2006.

In deze code is vermeld dat de burger als klant van de Vlaamse Overheid terecht een klantvriendelijke en professionele dienstverlening verwacht en dat dit betekent dat de ambtenaar hoffelijk is en zich houdt aan de geldende regels.

Ik wens hierbij de nodige verontschuldiging aan te bieden en garandeer u dat de omzendbrief bij de betrokkene in herinnering wordt gebracht.”

Voorbeeld 3:

Door een misverstand liet een aannemer aan een burger weten dat er geen geld was voor de heraanleg van de oprit van deze burger. De afdeling kon de klager melden dat dit helemaal niet juist was. De aannemer bedoelde eigenlijk dat hij niet wist hoe de oprit diende te worden aangelegd.

Nochtans werd op een van de voorgaande werfvergaderingen de oprit van de klager besproken. Er werd toen nog vanuit gegaan dat hij gebruik wenste te maken van zijn garage. Een oprit onder 20% diende te worden aangelegd, hetgeen niet onoverkomelijk is.

Jammer genoeg was de aannemer niet gestart met deze werken. Anderzijds ook gelukkig omdat anders de oprit niet zou zijn aangelegd zoals gewenst.

Deze klager wenste immers geen gebruik te maken van zijn garage, maar wilde zijn wagens parkeren langs zijn woning. De oprit zou dan ook naar daar worden aangelegd.

De klager was tevreden dat dit misverstand werd opgelost. Ze bedankten de afdeling voor het antwoord en melde “Heel erg bedankt voor de goede zorgen. Deze situatie toont eens te meer aan hoe belangrijk een goede communicatie is”. Deze tevreden klager meldde ook dat hij ook aanwezig zou zijn op de het overleg op 3/12, zodat hij ook meteen terugkoppeling kon krijgen van de gemaakte afspraken en timing van uitvoering.

4.1.7. Wegeniswerken

Periodes waarin veel wegeniswerken worden uitgevoerd zijn tevens tijdstippen waarin klachten en ergernissen van de weggebruikers opsteken. Het uitvoeren van wegeniswerken is geen dankbare activiteit. Er is altijd wel iemand die er last van heeft maar hinder door wegeniswerken is niet te vermijden. AWV doet enorm veel inspanningen in het kader van “Minder Hinder” en plant de werken steeds met een uitvoeringsplan waarin de hinder zo veel mogelijk kan beperkt worden en de veiligheid kan gegarandeerd worden. De werken worden steeds via persberichten gecommuniceerd, er worden infoavonden ingericht, folders verspreid,... Maar eens de werken klaar zijn vergeet de burger snel zijn ergernis en toont dikwijls zijn tevredenheid.

Typische klachten gaan vaak over uitvoeringstermijnen (worden deze gerespecteerd of verlengd), namen van aannemers worden gevraagd, trage vooruitgang van de werken, afsluiten van op- en afritten enz.. AWV zorgt in deze gevallen steeds voor de nodige informatie.

Voorbeeld 1:

Een afdeling deed, na het ontvangen van een klacht over de geplande werken op een autosnelweg tussen twee complexen en het opnieuw afsluiten van een van die complexen, naast het uitgegeven persbericht, een bijkomende uitleg aan de klager.

De afdeling meldde dat de autosnelweg tussen deze complexen volledig vernieuwd wordt. Er wordt een moderne autosnelweg gerealiseerd, waar de komende 30 jaar zeer miniem onderhoud nodig zal zijn. "Een weg waarover we terecht op trots kunnen zijn". Het nut van deze werken staat buiten discussie. Wat de timing van de uitvoering betreft, gaf de afdeling ook nog bijkomend een woordje uitleg.

Deze werken werden inderdaad in 2012 gepland en moesten tegelijkertijd met de toen lopende werken aan één complex uitgevoerd worden.

Door omstandigheden heeft de aannemer in 2012 niet tijdig de nodige vergunningen kunnen verkrijgen. Het uitvoeren van de werken tijdens de zomermaanden, minder economisch verkeer en respectievelijk minder economische schade, was onmogelijk. Daarom werd gekozen de werken met één jaar uit te stellen.

De werken zijn (met hinder) nu in juli van start gegaan. Tot 1 september zal één complex, behalve één belangrijke afrit, afgesloten zijn voor verkeer.

Op 2 september zal deze fase klaar moeten zijn en het complex zal opnieuw geopend worden. Tijdens de maand september zal de tweede fase van deze werken afgewerkt worden. Begin oktober zullen de werken met hinder ter hoogte van één complex al achter de rug zijn.

De afdeling informeert de klager dat hij het verloop van de werken en de voorziene omleidingen op <http://www.wegenverkeer.be> kan volgen.

Voorbeeld 2:

Soms klaagt men over het slecht uitvoeren van de werken: er is smurrie achtergebleven op de oprit van een woning, een andere klager meldde dat de herstellingen ter hoogte van zijn huisnummer niet goed zijn uitgevoerd en dat de trillingen bij het overrijden van zwaar verkeer (vooral op de naad) heel hinderlijk zijn. Hij vreest voor schade aan zijn woning op termijn.

Voorbeeld 3:

Een burger klaagde aan dat er tijdens volle spits onderhoudswerken aan de markeringen werden gedaan op de ringweg.

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 wegtoezichter vastgesteld. In 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.

De afdeling zal regelmatige inspecties uitvoeren zodat de onnodige hinder tijdens de uitvoering van wegeniswerken tot een minimum beperkt wordt. Zoals hiervoor gemeld, krijgen we toch ook dankbetuigingen van klagers na soms lange periodes van uitvoeringen van herstellingen.

Voorbeeld 4:

Een klager meldde dat hij bij thuiskomst zijn oprit en stuk van het Vlaams gewest voor een aantal huizen proper liggen met nieuwe grint en dat de arbeiders ook nog wat rijnzand in de gaten van de kasseien hebben gedaan. Hij stelde dat er prachtig werk is geleverd.

"Daarom mijn echt oprechte dank voor de snelheid waarmee U dit probleem heeft opgelost. Ik kan dan al eens zagen als het niet goed is maar dit keer ben ik gewoon onder de indruk en dat wou ik dus ook laten weten."

4.1.8. Openbare verlichting

Klachten over verlichting betreffen vooral lampen die niet branden, die continu branden, trage herstellingen, niet voldoende licht enz.

✚ Voorbeeld 1:

Na een klacht over defecte verlichting, werd de aannemer verschillende keren opgeroepen, eerst en vooral om de verlichting terug in dienst te stellen. De tweede keer werd vastgesteld dat de differentieelschakelaar ten gevolge van een verlies in de verlichtingsarmatuur A14 af stond. Het defecte armatuur werd afgekoppeld en de verlichtingskring werd opnieuw in dienst gesteld.

De afdeling heeft de aannemer erop gewezen dat naast het terug inschakelen van de verlichting hij ook de oorzaak van het falen dient op te zoeken en te herstellen.

✚ Voorbeeld 2:

Een klager meldde dat alle verlichting op aanpalende wegen aan is maar op de rotonde van een N-weg bij het binnenrijden van een gemeente is de verlichting reeds gedoofd. De rotonde blijft in het donker gehuld.

De verlichting werd in het recente verleden verschillende malen hersteld, werkte gedurende een zekere tijd maar viel daarna terug uit. Er werd een kabelfout gelokaliseerd en hersteld. Uiteindelijk bleek de fout zich in één van de verlichtingsarmaturen zelf te bevinden. De armatuur werd tijdelijk ontkoppeld in afwachting van de plaatsing van een nieuw armatuur, zodat de verlichting opnieuw in dienst kon gesteld worden.

✚ Voorbeeld 3:

Een burger meldde dat er overdag op een gewestweg de lichten bleven branden. De afdeling liet drie dagen later door de werfcontroleur een nazicht doen van deze installatie en deze heeft vastgesteld dat de verlichting gedoofd was. De verlichting wordt geschakeld door een astronomische klok (klok die rekening houdt met zonsop en -ondergang). De onderhoudsaannemer heeft van in dezelfde week het onderhoud uitgevoerd op deze installatie. Gedurende deze periode was het dus wel nodig dat de installatie bleef branden.

✚ Voorbeeld 4:

Een klager wist dat tijdens werkzaamheden het gebruikelijk is dat de openbare verlichting tijdens werkzaamheden 's nachts nooit gedoofd wordt om de veiligheid van de weggebruiker en de wegwerkers te verhogen. Hij had echter opgemerkt dat tijdens één nacht in diezelfde periode de lichten waren gedoofd.

De projectingenieur onderzocht waarom de openbare verlichting in de nacht van 9 op 10 juli gedoofd werd.

4.1.9. Kruispunten

Het onderwerp van klachten over kruispunten heeft vaak te maken met verkeerslichten. Het gaat dan over uitgevallen verkeerslichten, groentijden, lichtenregelingen en implementeren van rijrichtingen.

✚ Voorbeeld 1:

Via de ombudsdienst meldde een burger dat het niet mogelijk was om in een straat in- en/of uit te rijden. Hij had al via verschillende kanalen gepoogd om informatie omtrent zijn probleem te verkrijgen. Hij vroeg met hoogdringendheid op welke manier hij eens een bevoegd verkeersexpert van de Vlaamse overheid kon ontmoeten. Hij schreef dat er tot op

heden niemand een eenduidig antwoord kon geven en dat “dit zo stilaan wel frustrerend begon te werken”.

De betrokken wegenafdeling had inderdaad in het verleden hierover reeds een mail van het kabinet ontvangen. Er werd toen aangegeven om een overleg omtrent dit dossier aan te gaan met de andere overheden. Tot op het moment dat de klager zich tot de ombudsdienst wendde, had de afdeling hieromtrent geen extra informatie ontvangen.

Het ging om een zeer smalle straat waar net een voertuig door kan en aan beide zijden nog één voetganger (per zijde) kan passeren op een voetpad dat op hetzelfde niveau als dat van de rijweg gelegen is. Enerzijds vindt hij dit zeer charmant en redelijk uniek in een overigens druk volgebouwd district. Anderzijds zorgt dit “volkse” karakter van de straat voor “heel wat ergernissen, frustraties en bovenal gevaarlijke situaties”.

Er bleek dat er discussie was met alle bevoegde instanties hoe het rijdend verkeer nu door de straat moet/mag passeren. Deze impasse met het district, de politie, alsook met het Provinciebestuur is er enkel nog erger op geworden met de heraanleg van de een nabijgelegen gewestweg.

Bovendien is er nog een bijkomend probleem om een duidelijk antwoord te verkrijgen, namelijk de verschillende betrokken overheden. Volgens de klager zijn info zijn er drie: “Onze straat is voor het district en dus ook voor de stad, de weg is een gewestweg en bijgevolg Vlaamse overheid en een ander weg valt onder de bevoegdheid van de Provincie”.

De klager drong erop aan om iemand met expertise te kunnen ontmoeten en ter plaatse eens te laten zien in de realiteit wat de problemen nu juist zijn en zo hopelijk te komen tot een gepaste oplossing. Hij gaf tevens een aantal suggesties mee en alle factoren die meespelen.

De verkeerssituatie voor het in- of uitrijden van de straat waar de klager woont en die hij schetst is correct verwoord. Het is inderdaad onmogelijk, om in deze straat het verkeer in twee richtingen te laten rijden. Om de toegelaten rijrichtingen te implementeren, heeft het Agentschap contact opgenomen met de stad en met de provincie. Van zodra de toestemmingen gegeven zijn, zal iedere wegbeheerder de noodzakelijke borden voorzien. Dit zal uiteraard gecoördineerd worden uitgevoerd.

4.1.10. Netheid

AWV wordt niet dikwijls geconfronteerd met klachten over de netheid van wegen e.d. maar zorgt steeds voor de gepaste acties.

Voorbeeld 1:

De betrokken afdeling verontschuldigde zich voor het te late antwoord en gaf uitleg over de werkwijze wanneer er vuil komt te liggen op een gewestweg veroorzaakt door ladingverlies. Verschillende keer per jaar worden borstelbeurten uitgevoerd op de gewestwegen. Daarnaast wordt er dadelijk ingegrepen als er veel vuil op de rijweg ligt omwille van ladingverlies.

Er werd betrokkene aangeraden, wanneer hij vindt dat hij schade geleden heeft door onze afdeling, om een schadedossier in te dienen hieromtrent.

Voorbeeld 2:

Iemand kloeg over een kapotte talud en een stort aan de overzijde van een straat na werken i.v.m. met boringen. De betrokken afdeling liet de talud direct herstellen maar stelde vast dat de stort niet was opgekuist. De afdeling meldde dat, indien de opkuis niet onmiddellijk zou worden uitgevoerd, er een PV zou worden opgemaakt aan de aannemer.

De plaats waar afval is gestort moet in perfecte staat achter gelaten worden, d.w.z. alle afval weg, egaliseren van de ondergrond, nieuw gras zaaien op de kale plekken en het resterende gras maaien.

Enkele dagen later stelde de toezichter vast dat het puin wel was geruimd, maar van egalisatie, inzaaien en maaien is er niets in huis gekomen. De aannemer werd opnieuw aangemaand de werken correct uit te voeren.

De klachtencoördinator heeft telefonisch contact opgenomen met de klager met de vraag of zij tevreden is met de huidige toestand. Zij is tevreden dat het gras werd gezaaid en afgereden. Ze had echter aan de werkmannen gevraagd om rond het pas gezaaide gras een lint te spannen. Dit is niet gebeurd, waardoor er ondertussen al iemand bandensporen heeft achtergelaten op deze strook. Op deze plaats is ook nog een klein putje aanwezig waarover hout is gelegd, maar dit is een "gevaarlijke situatie". Ook dit werd opgelost door de betrokken afdeling.

4.1.11. Beplantingen

De burgers hebben soms te klagen over beplantingen op de openbare weg die de zichtbaarheid van bv. Verkeersborden, uitritten, ...belemmeren. Dergelijke klachten dienen vooreerst het onderwerp te zijn van een onderzoek of de beplantingen zich wel degelijk op het openbaar domein bevinden. In meerdere gevallen gaat het om beplantingen van de burens, soms zijn er twijfelgevallen. Andere gevallen kunnen gaan over de beplantingen op bermen, snoeibeurten,...

 Voorbeeld 1:

Een boom, die zich wel degelijk op openbaar domein bevindt, zal niet geveld worden gezien het een gezonde boom betreft die de veiligheid niet in het gedrang brengt. De voorwegwijzer op zich dient vernieuwd te worden. Naargelang het ontwerp van het nieuwe bord en de afmetingen zal een nieuwe inplanting bekeken worden. Dit kan het probleem van de zichtbaarheid in de toekomst oplossen.

4.1.13. Onbemande camera's

 Voorbeeld 1:

Een burger informeerde naar de werking van de signalisatie in een tunnel

- hoeveel is de snelheid na de tunnel tot aan de flitspaal in de richting van Brussel
- wanneer staat er voor de tunnel 100 km per uur op de elektronische borden.

Deze klager gaf echter telkens zeer veel info aan verschillende medewerkers van AWW die hij opbelde maar gaf nooit precieze informatie. Vermits de afdeling niet beschikte over het juiste tijdstip van het flitsen, was het ook onmogelijk om de juiste snelheidslimiet te geven. De afdeling diende dit te bevragen bij het verkeerscentrum. Aan de klager werd meegegeven dat hij aan juiste informatie kan geraken via meldpunt wegen of via mail. Dan kan hij ook correcte informatie geven.

Verder werd meegedeeld dat het snelheidsregime op de door klager aangehaalde site wordt aangeduid via portalen met rijstrooksignalisatie. Er is ook een bord om de flitspaal aan te kondigen.

De afdeling gaf bijkomende informatie over de signalisatie:
Ofwel vertoonde deze:

- groene pijlen (waarschijnlijk) dan betekent dit dat er voor de tunnel geen snelheidsbeperking gold
- (zo niet stond hier 'einde beperking') en geldt er dus de algemene 120km/u-limiet (vlak voor tunnel = kruispunt, dus einde eventuele beperkingen van op de ring).
- ofwel stond er een beperking (110 of 90 of 70 of 50) al-dan-niet in combinatie met een verdrijfpijl of kruis.

Het komt erop neer dat er geflitst wordt rekening houdend met de signalisatie van het ogenblik vermeld op dit portaal.



Voorbeeld 2:

Een klacht over de veiligheid van fietspaden langs een provinciebaan betrof de veiligheid van fietsers die in het gedrang komt door de snelheid van het verkeer en een vraag tot het plaatsen van onbemande camera's.

De betrokken afdeling beheert deze provinciebaan sinds 2009. De afdeling stelde in haar antwoord dat het fietspad langs deze gewestweg niet volledig voldoet aan de gewenste normen en richtlijnen van het Fietsvademecum en ook het comfort voor de fietsers op dit fietspad is niet ideaal. Omdat de afdeling zich daar al bewust van was, heeft ze eind vorig jaar een studie voor een volledige herinrichting van deze weg en een aanliggende weg aanbesteed. Deze studie is dan ook recent opgestart. In overleg en samenwerking met de gemeente zal het uitwerken van een nieuwe of aangepaste, veilige fietsinfrastructuur één van de belangrijkste doelstellingen voor deze studieopdracht zijn. Naar verwachting zal deze studie in de loop van volgend jaar afgerond worden.

Uiteraard is de studie slechts een eerste stap. In de daaropvolgende jaren zal de afdeling de noodzakelijke werkzaamheden binnen de beschikbare budgetten en prioriteiten gefaseerd inplannen en uitvoeren. Op dit ogenblik is het daarom nog niet mogelijk om aan de klager een concrete timing voor deze herinrichting aan te geven.

Omdat deze studieopdracht niet op korte termijn tot een verbetering zal leiden, blijft de afdeling er over waken om de grotere structurele knelpunten (putten, verzakkingen, ...) op het fietspad stelselmatig aan te pakken.

Daarnaast zal de suggestie van de klager over de toegelaten snelheid op dit wegvak ernstig en in overleg met de gemeente en de lokale politie onderzocht worden. Vooral voor het wegvak waar de toegelaten snelheid 90 km/u bedraagt, valt een verlaging naar 70 km/u zoals op de aansluitende wegvakken te overwegen. Een verlaging naar 50 km/u is daarentegen wat te drastisch voor dit wegvak dat volledig in buitengebied gelegen is.

Het uitvoeren van snelheidscontroles is een taak en bevoegdheid voor de lokale politie, waar de afdeling als wegbeheerder geen inspraak in heeft. Elke gemeente en lokale politiezone kan gezamenlijk altijd een aanvraag indienen bij de afdeling voor het plaatsen van een snelheidscamera langs een gewestweg. Uiteraard wordt elke aanvraag op basis van bepaalde criteria geëvalueerd en op een prioriteitenlijst opgenomen. Het voornaamste criterium is de objectief vastgestelde verkeersonveiligheid (geregistreerde letselongevallen), maar ook andere objectieve voorwaarden, zoals ongevallen met stoffelijke schade, vastgestelde snelheidsovertredingen of –metingen, omgevingsfactoren) bepalen mee de prioriteit. Elk jaar worden de locaties met de hoogste prioriteit over heel Vlaanderen uitgevoerd.

4.1.14. Vergunningen en adviezen

AWV is ook verantwoordelijk voor het leveren van bepaalde vergunningen en het verlenen van adviezen, voor zover de vragen en klachten voor (bouw)vergunningen en adviezen het onderwerp uitmaken van het openbaar domein dat AWV beheert. Deze oorzaken van klachten en het streven naar oplossingen zijn niet altijd eenvoudig op te lossen en ook soms van lange duur.

Het gaat dan ook meermaals over persoonlijke (bouwen van bv een poort die zich op het openbaar domein of rooilijn bevindt) en commerciële belangen (plaatsen van reclameborden langs de gewestwegen, vergunning voor uitbating van terrassen op het openbaar domein /langs de weg) van de klager die niet bereid is om zich zomaar bij een (nieuwe of veranderde) situatie waardoor vergunningen al dan niet kunnen afgeleverd worden, neer te leggen.

Voorbeeld 1:

Dit voorbeeld gaat over een zeer langdurige discussie omtrent een vergunning. Dit mondde uit in een klacht over behandelingstermijnen (AWV ging in de fout omdat de afwezigheid van een districtchef welke zijn afwezigheid niet werd opgevangen, waardoor een zeer langdurige behandelingstermijn zou veroorzaakt zijn):

Op 25 april 2013 ontving de Vlaamse Ombudsdienst een klacht van een burger over het plaatsen van een horecaterras op gewestdomein zonder de nodige vergunning en waardoor bovendien een onveilige situatie wordt gecreëerd. Het probleem situeert zich in een gemeente, ter hoogte van een rotonde die gevormd wordt door 4 gewestwegen. Het vroegere kruispunt werd heraangelegd als een rotonde waardoor de plaatselijke (verkeers)situatie veranderd is. De uitbater van de brasserie zette zowel vorig jaar (2012) als dit jaar (2013) een horecaterras buiten, alhoewel de afdeling van het Agentschap Wegen en Verkeer – te kennen hadden gegeven dat er, gelet op de nieuwe situatie, geen nieuwe vergunning mogelijk was.

Het verhaal start eigenlijk op 26 juni 2012 wanneer de klager de betrokken afdeling op de hoogte van de onvergunde en onveilige situatie van het horecaterras aan de brasserie. Op 4 juli 2012 meldt AWV dat de vraag zal onderzocht worden.

Op 30 augustus 2012 belt de verzoeker met de klachtencoördinator van de afdeling. 3 dagen later wendt de klager zich een eerste maal tot de Vlaamse Ombudsdienst. Ondertussen, heeft het afdelingshoofd aan de klager laten weten dat de brasserie vroeger inderdaad een vergunning had voor het plaatsen van een terras, maar dat het in de huidige situatie (na de heraanleg dus van het kruispunt) niet meer mogelijk is een vergunning te verlenen voor het plaatsen van een terras en dat de uitbater van de brasserie hiervan op de hoogte is gebracht.

Tezelfdertijd werd de duidelijkheid gecreëerd dat er geen vergunning is en er ook geen vergunning meer verstrekt zal worden. Vervolgens stelt de klager op dezelfde dag de vraag wie er dan gaat optreden om de onwettige toestand te doen ophouden. De dossierbehandelaar van de afdeling laat echter na deze vraag te beantwoorden.

Op 25 april 2013 dient de klager zich opnieuw aan bij de Vlaamse Ombudsdienst omdat aan de situatie op het terrein nog steeds niets veranderd blijkt te zijn. Het terras werd opnieuw opgesteld door de uitbater van brasserie.

In mei 2013 stelt de Vlaamse Ombudsdienst zelf in de praktijk vast dat het gewestdomein inderdaad privaat wordt ingenomen door het horecaterras van brasserie en dat er geen (voldoende) ruimte meer voor passerende voetgangers overblijft.

Op 18 juni 2013 vertrekt vanuit de Vlaamse Ombudsdienst een uitgebreid bericht met een volledige stand van zaken en toelichting naar de afdeling. Op 21 juni 2013 ontvangt de Vlaamse Ombudsdienst de brief van de afdeling van 7 augustus 2012 waarin aan de uitbater van brasserie te kennen wordt gegeven dat de vergunning voor het plaatsen van het terras wordt ingetrokken met als reden dat "de huidige (nieuwe) infrastructuur niet meer toelaat om een terras te plaatsen, zeker omwille van de verkeersveiligheid". Uit die brief blijkt ook dat met ingang van 7 augustus 2012 ook geen retributie meer verschuldigd is. Verder deelde de afdeling mee dat kort na het sturen van die brief aan de uitbater het terras ook effectief verwijderd werd.

Uit de bovenstaande feiten blijkt dat deze verwijdering slechts van zeer kortstondige aard moet geweest zijn en dat de klager zelf pas op 11 september 2012, meer dan een maand later dus, pas werd ingelicht van de brief van begin augustus. De afdeling deelde verder mee dat aan het betrokken district de opdracht werd gegeven de nodige verdere stappen te nemen, zonder verder te preciseren in welke richting.

Op 15 juli 2013 ontvangt de Vlaamse Ombudsdienst van de afdeling nog een aanvullend antwoord. Hierin wordt verklaard dat de langere doorlooptijd van dit dossier in 2012 onder andere te maken heeft met de afwezigheid van één van de districtchefs in het betreffende district. De afdeling geeft in ieder geval mee dat intern naar een oplossing zal gezocht worden zodat in de toekomst vermeden kan worden dat bij het wegvallen van een districtchef de doorlooptijden oplopen. De afdeling deelt verder mee dat het de nodige stappen aan het ondernemen is om het terras te verwijderen en dat het deze problematiek ook heeft aangekaart bij de burgemeester.

Ook de klager zelf heeft deze problematiek in 2012 en 2013 op verschillende momenten aangekaart bij het lokale gemeentebestuur en de lokale politie(zone).

Op 5 september 2013 ontvangt de Vlaamse Ombudsdienst van de lokale politiezone het bericht dat het probleem werd overgemaakt aan de leiding van de Wijkdienst, met de vraag om hier prioritair werk van te maken.

Op 22 september 2013 deelt de verzoeker mee aan de Vlaamse Ombudsdienst dat hij gebeld werd de klachtenambtenaar van de gemeente die meedeelde dat er ondertussen reeds onderhandelingen opgestart werden met de uitbater van de brasserie om tot een compromis te komen. Tevens deelt de klager mee dat hij op het terrein vaststelt dat recent twee tafels opgeruimd werden, die opgesteld waren op de hoek van de twee gewestwegen aan de rotonde, net de plaats waar de doorgang op het voetpad zeer beperkt is. Ook geeft hij aan dat deze oplossing op zich "onvoldoende" is.

Nadat bijna twee terrasseizoenen verstreken zijn, waarbij ondanks het ontbreken van een vergunning voor het innemen van het gewestdomein, toch telkens een terras werd buiten gezet, schrijft de Vlaamse Ombudsdienst op 23 september 2013 opnieuw de afdeling aan.

De Vlaamse Ombudsdienst verbaast er zich over dat het probleem maar niet opgelost geraakt, maar herhaalt ook uitdrukkelijk, wat ook reeds op 18 juni 2013 werd geschreven: "Overigens is de ombudsdienst niet noodzakelijk vragende partij om het terras per definitie te verwijderen. Wij schreven immers: "Vraag is dus waarom de afdeling niet de gepaste maatregelen neemt om onrechtmatig privaat gebruik van het gewestdomein te beëindigen? Of, zo praktisch mogelijk, een constructieve oplossing uit te werken, waarbij er én plaats is voor een (misschien beperkt in oppervlakte) terras, én er voor gezorgd wordt dat de voetgangers normaal gebruik kunnen maken van het voetpad."

Uiteindelijk heeft dit alles blijkbaar plaatselijk toch iets in gang gezet en werd er blijkbaar onderling tussen gemeente, lokale politiezone en de afdeling overleg gepleegd, want op 26

september 2013 ontvangt de Vlaamse Ombudsdienst van de lokale politiezone het bericht dat er opnieuw een vergunning zal afgeleverd worden door de afdeling voor het terras en dat de politie toezicht zal (blijven) houden op de situatie.

Op 30 september 2013 laat de gemeente alvast telefonisch weten dat er aan de brasserie inderdaad anderhalve meter doorgang moet gelaten worden voor de voetgangers en dat dit in het verleden misschien te weinig het geval was. Met de afdeling werd afgesproken dat de nieuw uit te reiken terrasvergunning deze anderhalve meter doorgang voor voetgangers zal respecteren.

Op 1 oktober 2013 laat de afdeling o.a. ook nog aanvullend weten dat de achterstallige retributie bij de uitbater zal geïnd worden omdat het terras meer dan een jaar lang werd geplaatst zonder hiervoor een retributie te betalen.

Op 2 oktober 2013 laat de gemeente (nogmaals) schriftelijk weten dat na een recent plaatsbezoek van de verantwoordelijken van de afdeling opnieuw de plaatsing van een terras bekeken is. Hieruit blijkt dat mits enkele kleine aanpassingen er wel de mogelijkheid is om terug een terras te plaatsen. Voor de volgende zomerperiode zal de afdeling een vergunning afleveren onder bepaalde voorwaarden. Het gemeentebestuur vindt het belangrijk dat de plaatselijke zelfstandigen, waaronder horeca, kunnen overleven in economisch moeilijke tijden. De gemeente voegt er ook nog uitdrukkelijk aan toe dat de politie zal optreden indien er overtredingen zijn met de vigerende wetgeving.

Er werd door verschillende partijen heel wat tijd gestoken in dit dossier, terwijl dit in feite niet zo'n complex dossier is. In 2012 lijkt er dan ook een kans gemist te zijn om het aangekaarte probleem meteen grondig en definitief op te lossen. Mogelijks was dit een gevolg van het ontbreken van de districtschef bij de afdeling. Er werd echter door de afdeling duidelijk aangegeven dat het ontbreken van een districtschef er niet meer mag toe leiden dat er zaken mislopen en intern wordt hiervoor naar oplossingen gezocht. Het is onduidelijk of er in 2012 overleg is geweest tussen de afdeling, het gemeentebestuur en de lokale politie.

In 2013 is dit er duidelijk wel geweest en dit heeft aanleiding gegeven tot nieuwe inzichten bij de afdeling zodat een andere oplossing is komen bovendrijven dan de initieel door de afdeling in 2012 genomen beslissing.

Het is duidelijk dat een zorgvuldige eerstelijnsklachtenbehandeling (ombudsnorm 12) en vooral een efficiënte coördinatie (ombudsnorm 14) in dit dossier mogelijks veel ergernis en energie had kunnen besparen.

Met de intrekking van de terrasvergunning in augustus 2012 werden natuurlijk bepaalde verwachtingen gewekt die de verzoeker graag bewaarheid had gezien (ombudsnorm 4). Dit gewekt vertrouwen hield in de praktijk slechts kort stand want al snel werd het terras opnieuw buiten geplaatst, weliswaar zonder recht noch titel wegens het ontbreken van een vergunning. Het is duidelijk dat hierdoor het rechtszekerheidsgevoel bij de verzoeker werd aangetast. Hangende de behandeling van voorliggende klacht werd een nieuwe beslissing genomen die er op neerkomt dat met gewijzigde modaliteiten toch een vergunning mogelijk zou zijn. Uiteraard is het steeds mogelijk dat een overheidsinstantie op basis van nieuw overleg en nieuwe inzichten tot nieuwe, gewijzigde beslissingen komt. In voorliggende situatie waarbij op relatief korte tijd twee erg uiteenlopende beslissingen werden genomen door de afdeling is een afdoende motivering (ombudsnorm 2) aangewezen. Het moet duidelijk zijn dat een constructieve oplossing waarbij er én plaats is voor een (misschien beperkt in oppervlakte) terras, én er voor gezorgd wordt dat aan de voetgangers een normale en veilige doorgang wordt verleend, geen probleem vormt voor de Vlaamse Ombudsdienst.

Het opnieuw afleveren van een aangepaste vergunning en het innen van de achterstallige retributie brengt de toestand terug in overeenstemming met het recht (ombudsnorm 1), in

zoverre natuurlijk ook op het terrein zal blijken dat bij de uitvoering de vergunning en de vigerende regelgeving zullen gerespecteerd worden.

De Vlaamse Ombudsdienst kreeg van de afdeling enerzijds de toezegging dat met een aangepaste vergunning wel de nodige voetgangersdoorgang kan voorzien worden. Anderzijds werd door de lokale entiteiten duidelijk aangegeven dat er zal toegezien worden op de naleving van deze doorgang en de toepasselijke regelgeving. De nodige inspanningen werden geleverd om het probleem op te lossen. Voor de Vlaamse Ombudsdienst lijkt het aangekaarte probleem daarmee van de baan.

Voorbeeld 2:

Een burger kreeg toestemming van de stad Dendermonde om een poort te plaatsen, doch er werd geen toestemming gevraagd aan het Vlaams Gewest door de stad. De betrokken afdeling heeft een onderzoek ingesteld en de klager op de hoogte gebracht van het resultaat. De afdeling heeft in kader van de bouwvergunningsprocedure negatief advies uitgebracht t.a.v. de dienst Stedenbouw van de stad, aangezien op het plan een gesloten hek ter hoogte van de rooilijn werd ingepland.

4.1.15. Verkeersgebeuren

Voorbeeld 1:

Er werd gemeld dat auto's en vrachtwagens op de rijweg ter hoogte van de autokeuring zorgen voor gevaarlijke en onveilige toestanden.

In het verleden werd reeds eerder contact genomen met de autokeuring om dit probleem op te lossen. Door het ontdebelen van de keuringslijn werd het aantal wagens dat op hun terrein kon wachten verhoogd, hetgeen het probleem tijdelijk oploste. Er werd echter ook beloofd door de autokeuring om de parkeercapaciteit op hun terrein verder aan te passen, maar dat is tot op heden niet gebeurd.

Er werd ondertussen opnieuw contact opgenomen met de autokeuring, naar aanleiding van een andere binnengekomen klacht omtrent dit probleem. Vermits er tot op heden geen reactie kwam vanwege de autokeuring, zal opnieuw contact genomen worden met het verzoek de toestand te verbeteren.

4.1.16. Verkeersinrichting

Een klacht beschreef de gevaarlijke toestand voor de fietsers en meer bepaald door de slechte toestand van de wegen.

Voorbeeld 1:

De klacht handelde eigenlijk over een ganse gemeente en haal tevens 2 grote gewestwegen aan. Aanleiding van deze klacht was een dodelijk fietsersongeval dat op één van de twee vernoemde gewestwegen plaatsvond.

Ondertussen heeft de betrokken afdeling van het Agentschap Wegen en Verkeer samen met de burgemeester en de fietsersbond een plaatsbezoek gebracht aan de doortocht van de gemeente waar het ongeval gebeurde. Tijdens dit overleg werden voor verschillende locaties langs deze gewestweg 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.

5 Concrete realisaties

5.1 Realisaties, doelstellingen en te verwachten realisaties

Naast de specifieke acties en inspanningen die elke afdeling treft om tegemoet te komen aan het correct en tijdig oplossen van klachten en meldingen, streeft de organisatie ernaar elk jaar opnieuw om de doelstellingen te realiseren. Deze worden doorvertaald naar de afdelingen. De meeste van de strategische doelstellingen kunnen gelinkt worden aan de ernstige knelpunten die door de burger gesignaleerd wordt. Deze knelpunten zijn dan ook dikwijls het onderwerp van de klachten.

Wanneer een klacht te maken heeft met een van deze doelstellingen, kunnen de klachtencoördinatoren verwijzen naar de engagementen die daaromtrent zijn aangegaan. Een explicietere uitleg geeft de burger dikwijls de kans om het groter plaatje te zien. Ze kunnen zich realiseren dat het onderwerp van hun klacht wel degelijk ernstig wordt genomen en wel op het hoogste niveau.

Vanuit deze optiek is het dus belangrijk deze doelstellingen te duiden in kader van het klachtenbeeld 2013. Tevens worden de te ondernemen acties voor 2014 kort meegenomen.

In dit rapport wordt aandacht geschonken aan de in de beheersovereenkomst AWV 2011 – 2015 opgenomen operationele doelstellingen. In deze beheersovereenkomst zijn negen operationele organisatiedoelstellingen (OOD) opgenomen. De zeven eerste zijn als beleidsdoelstellingen in het maatschappelijk perspectief opgenomen als AWV jaardoelstelling 2013.

Een aantal van deze beleidsdoelstellingen en ook een aantal jaarlijkse operationele doelstellingen zijn erop gericht om specifieke aandachtspunten, die ook in het jaarrapport van de bevoegde minister aan bod komen, prioritair aan te pakken. Het betreft dan vooral de verkeersveiligheid, kwalitatieve en veilige infrastructuur, duurzaam onderhoud van de wegen, coördinatie van wegeniswerken, fietspadenbeleid, trajectcontrole, onbemande camera's, minder hinder, ... Deze prioriteiten zijn ook vaak het onderwerp van klachten. Een kwalitatieve en duurzame aanpak van deze prioriteiten resulteren in een grotere tevredenheid van de weggebruiker, en dus ook minder klachten.

Onderstaande realisaties zullen in detail worden opgenomen in de beleidsbrief 2013-2014 van de minister.

5.1.1. Milieubeheer: geluidshinder en –trillingen

Klachten of geluids- en trillingshinder komen vaak voor. AWV heeft daartoe een prioriteitenlijst Geluid Vlaanderen opgemaakt die de 25 meest geluidsbelaste woonzones weer geeft in Vlaanderen, gebaseerd op modellen van de afdeling Wegenbouwkunde. De zones die op deze lijst voorkomen zullen prioritair aangepakt worden.

Klachten betreffen soms ook het uitzicht van de geluidschermen: vaak vinden burgers deze lelijk: in samenwerking met het Team Vlaams Bouwmeester werd een studie uitgevoerd,

waarvan het “Voorbeeldenboek voor geluidswerende maatregelen langs gewestwegen in Vlaanderen” het resultaat is.

Het wegverkeer is dus een belangrijke bron van geluidshinder in Vlaanderen. We beperken het verkeerslawaai en de geluidshinder waar mogelijk met maatregelen zoals het gebruik van stille wegverhardingen de plaatsing van geluidsschermen.

De doelstelling met betrekking tot ‘geluid’ is de zevende operationele organisatiedoelstelling (OOD) in de beheersovereenkomst waarin de engagementen naar geluidsbepalende of geluidsmilderende maatregelen zijn uitgewerkt, alsook in samenwerking met LNE het verder uitwerken van het actieplan en de acties implementeren.

Om de geluidshinder efficiënt aan te pakken werd in 2012 een lijst van de zwaarst geluidsbelaste woonzones opgesteld op basis van de resultaten van de geluidskarten uit de eerste fase, namelijk de prioriteitenlijst Geluid Vlaanderen (zie www.wegenenverkeer.be/natuur-en-infrastructuur/geluid-en-trillingen/prioriteitenlijst-geluid.html). In 2012 werden op een aantal plaatsen op de autosnelwegen geluidsschermen geplaatst.

Het type autoband bepaalt mee het rolgeluid. De Europese Verordening 1222/2009 verplicht de bandenproducenten om vanaf november 2012 informatie te verschaffen over die rolgeluiden. Dit najaar werken wij mee aan een campagne om de autobestuurder daarover te informeren en te sensibiliseren.

In 2013 werd het actieplan Wegverkeerslawaai verder uitgevoerd.

Samen met de beleidsdomeinen Leefmilieu en Ruimtelijke ordening wordt gewerkt aan de **opmaak van een conceptnota betreffende de aanpassing van de geluidsactieplannen** wegverkeerslawaai, spoorverkeerslawaai en Brussels Airport.

De woonzones uit de prioriteitenlijst worden aangepakt (geluidsmetingen, akoestische studie en uitvoering van de voorgestelde maatregelen). Op de meest belaste locaties komen er tegen een versneld tempo geluidsschermen en lawaaiërende wegdekken worden heraangelegd. In 2013 komen onder meer geluidsschermen langs de R4 in Evergem.

De studie voor de opmaak van geluidskarten voor de wegen met meer dan 3 miljoen voertuigpassages per jaar (fase 2 van de Europese Richtlijn over de evaluatie en de beheersing van omgevingslawaai) is afgerond. De geluidskarten worden op het internet geplaatst. De geluidsbelastingkarten van de eerste fase, voor wegen met 6 miljoen voertuigpassages per jaar, zijn al beschikbaar.

Trillingen geven, naast geluidsoverlast, in meerdere gevallen aanleiding tot klachten in verband met schade aan woningen. Naast onmiddellijke herstellingen op de plaatsen waar inderdaad vastgesteld wordt dat er trillingshinder of schade is door de staat van de weg, werden in 2013 heel wat onderhoudswerken uitgevoerd aan de autosnelwegen en het gewestwegennet. We streven ernaar om de hinder te beperken.

Zowel voor geluidshinder als trillingshinder wordt het actieplan in 2014 verder uitgevoerd.

5.1.2. Toestand van de wegen

In de beheersovereenkomst is de doelstelling gesteld om tegen 2015 de achterstand op vlak van structureel onderhoud weg te werken.

Half december 2012 werd het zo officieel aangekondigd:

“Minister van Mobiliteit en Openbare Werken Hilde Crevits heeft de 19 geplande werven op autosnelwegen in 2013 voorgesteld. In totaal wordt er 87.4 miljoen euro geïnvesteerd voor het structureel onderhoud van ca. 170 km autosnelweg.”

AWV heeft tot doel om tegen 2015 de achterstand weg te werken inzake het structureel onderhoud op de autosnelwegen. Tegen 2020 moet de achterstand op de gewestwegen weggewerkt zijn. Op de snelwegen worden grotere trajecten in één keer grondig aangepakt, zodat de hinder voor de weggebruiker beperkt blijft. Ook in 2013 zal ongeveer 170 miljoen euro geïnvesteerd zijn in structureel onderhoud.

De toestand van het gewest- en autosnelwegennet wordt opgemeten met de Aran (Automatic Road Analyzer).

Voor de planning van de werven in 2014 zal gebruik worden gemaakt van het PMS (Pavement Management System) voor autosnelwegen.

Realisaties 2013

Structureel onderhoud en zomerwerven

In 2013 zijn heel wat onderhoudswerken uitgevoerd aan de autosnelwegen en het gewestwegennet. We streven ernaar om de hinder te beperken. Zo zijn de volgende onderhoudswerken tijdens de zomermaanden uitgevoerd om de economie zo weinig mogelijk te verstoren.

Het gaat vooral om heraanleg van wegen, structureel onderhoud aan viaducten en structureel onderhoud van de asfaltlaag en verschillende op- en afritten, vernieuwen van toplagen, toplaag van alle bypasses, parallelwegen en lussen op de verkeerswisselaars,... Meermaals worden gevaarlijke punten tezelfdertijd aangepakt.

Te realiseren 2014

Om tegen 2015 de onderhoudsachterstand op de autosnelwegen weg te werken en tegen 2020 die op de gewestwegen, zullen ook in 2014 de nodige onderhoudswerken gebeuren.

Conform de beleidsnota MOW 2009-2014 wordt bijzondere aandacht besteed aan een goede communicatie met de belanghebbenden. Alle werven worden op elkaar afgestemd. Via het Minder Hinder-overleg kunnen de protocolpartners meewerken aan de planning van de werken. Zo wordt de hinder voor de weggebruikers, omwonenden en andere betrokkenen beperkt.

In 2014 zijn aldus een aantal grote projecten gepland.

Winterdienst

Het wegennet tijdens de winterperiode berijdbaar houden, is een kerntaak van AWV. De voorbije winterperiode (2012-2013) waren er herhaalde periodes van aanhoudende of hevige sneeuwval. Toch waren er geen grote problemen. Naast de dagelijkse weersopvolging en de vele strooidiensten, was ook de doorgedreven communicatie met de burger daarbij erg belangrijk.

Een tweede proefproject testte sneeuwruimen en pekelen van de fietspaden in één beweging.

De werking van het Winteractieprotocol (WAP) regelt de samenwerking en communicatie met de federale politie, De Lijn en het verkeerscentrum. De voorbije winterperiode bleek ook de aanwezigheid van de winterdienstcoördinator op het verkeerscentrum waardevol om de strooiploegen aan te sturen. Doordat het verkeerscentrum beschikt over volledige camerabeelden, is er meer en duidelijker info beschikbaar. De winterdienstcoördinator slaagde erin om in samenspraak met de uitvoerende wegendistricten en de federale politie de strooiploegen snel naar de probleemzones te sturen en de files door gladheid snel weg te werken.

Realisaties 2013

AWV heeft verder geïnvesteerd in moderne gps-gestuurde strooiers en de uitbreiding van het aantal sneeuwschoppen. De gps-gestuurde strooiers maken het mogelijk om veiliger en accurater te werken. Met de uitbreiding van het arsenaal sneeuwschoppen kan het weggennet sneller en efficiënter sneeuwvrij worden gemaakt.

In 2012-2013 is nog meer aandacht besteed aan het sneeuwvrij maken van de fietspaden. Het aantal trajecten is opgedreven en het aanvangsuur van de gladheidsbestrijding op fietspaden wordt zoveel mogelijk afgestemd op het begin van het fietsverkeer. De vorige winterperiodes zijn de aanliggende fietspaden mee behandeld door de strooiers op de weg. Door verschillende aanliggende trajecten nu op te nemen in de fietspadroutes, slagen we erin om ook deze fietspaden beter sneeuw- en ijsvrij te houden. Om sneller op te treden tegen gladheid op fietspaden, wordt dus het aantal fietspadtrajecten uitgebreid. Door de huidige trajecten op te splitsen in kortere stukken die tegelijk kunnen worden behandeld, zullen de fietspaden sneller berijdbaar worden gemaakt. Proefprojecten met pekestrooien in verhoogde concentratie op wegen en fietspaden worden voortgezet.

Er zijn prioritaire strooi- en ruimingsroutes vastgelegd, zodat in geval van zoutschaarste of dreigende blokkering van het verkeer snel kan worden ingegrepen op de belangrijkste verbindingssassen.

Voor het winteractieprotocol (WAP) leveren de wegendistricten, die de winterdienst op het terrein uitvoeren, informatie aan het winterteam. Dat team heeft samen met de communicatieverantwoordelijke uitgebreide informatie doorgegeven aan de pers en de burgers. Er zijn onder meer persberichten verspreid die de weggebruikers waarschuwen voor mogelijk gevaarlijke situaties.

Te realiseren 2014

Om de dienstverlening nog efficiënter te maken, wordt verder geïnvesteerd in gps-gestuurde strooiers. Het aantal sneeuwschoppen wordt verder opgedreven. Om de acties nog beter te kunnen plannen, worden de eerste stappen gezet naar cameramonitoring van de wegen. Op strategisch gekozen plaatsen komen er infraroodcamera's die de toestand van het wegdek bewaken. Die informatie wordt doorgegeven aan de wegendistricten, waardoor het personeel efficiënter kan worden ingezet.

AWV heeft een bouwvergunning en milieuvergunning aangevraagd voor de bouw van een eigen zoutloods. Vermoedelijk worden beide vergunningen in november 2013 toegekend en kan de bouw daarna starten. De zoutloods zou dan operationeel zijn in de winterperiode 2014-2015. In de winterperiode 2013-2014 zal AWV een loods huren. Er worden investeringen voor materieel voor de winterdienst gerealiseerd.

5.1.3. Fietspaden

In haar beleidsbrief stelt de bevoegde minister het volgende: De voorbije jaren zijn er dankzij het integrale en geïntegreerde fiets(paden)beleid jaarlijks gemiddeld ongeveer 200 km nieuwe of vernieuwde fietspaden langs gewestwegen bijgekomen. Met de gemeentewegen en waterwegen erbij gaat het om 365 km per jaar.

Alle nieuwe fietspaden voldoen maximaal aan het Vademecum Fietsvoorzieningen. Nieuwe fietspaden buiten de bebouwde kom zijn afgescheiden van de rijwegen, binnen de bebouwde kom worden ze verhoogd. De nieuwe fietspaden zijn ook breder en vlotter berijdbaar. Langs de gewestwegen zijn de laatste vijf jaar in totaal bijna 1000 km nieuwe en vernieuwde

fietspaden aangelegd. Er is een historische achterstand in te halen en daarom zetten we de inspanningen onverminderd verder. Tegen 2015 moet 50% van de fietspaden langs gewestwegen beantwoorden aan de richtlijnen van het Vademecum Fietsvoorzieningen.

Realisaties 2013

In 2013 heeft het Vlaamse Gewest opnieuw meer fietspaden aangepast of aangelegd. Gemeenten blijven nog altijd een belangrijke partner om een aaneensluitend fietsnetwerk te creëren. AWW heeft zelf extra initiatieven genomen om fietspaden aan te leggen langs gewestwegen. Het zwaartepunt voor gemeenten ligt bijgevolg op Fietsfondsprojecten langs gemeentewegen. In maart 2013 trad een administratief vereenvoudigde subsidieregeling in werking. Gemeenten kunnen zo, dankzij medefinanciering van de Vlaamse overheid en de provincies, sneller fietspaden op hun eigen wegennet aanleggen. Voorbeelden van dergelijke projecten zijn te vinden op www.mobielvlaanderen.be/ifi.

Er worden bredere fietspaden aangelegd, fietspaden volledig heraangelegd, fietstunnels gebouwd, aanleg van vrijliggende fietspaden, fietsuggestiestroken. Investerings- en onderhoud van jaagpaden en de bouw van specifieke fiets- en voetgangersbruggen zijn in samenwerking met de betrokken instanties opgestart.

In 2013 werden de fietspaden langs gewestwegen opnieuw geïnspecteerd. Voor de eerste keer gebeurt dat volledig digitaal met behulp van de IIR-tablets en de Elisa-toepassing.

Er is een fietspadprofilometer aangekocht. De levering is voorzien in het najaar van 2013. Het toestel controleert de vlakheid van fietspaden. Het zal worden gebruikt om te kijken of de contractuele normen worden gehaald (conform de eisen van het Standaardbestek 250). Het zal ook systematisch worden ingezet om alle bestaande fietspaden te controleren.

Met ondersteuning van het departement MOW heeft de Fietzersbond in 11 deelnemende gemeenten kwaliteitsaudits uitgevoerd van de fietspaden. Daarbij werden vernieuwde meetfietsen (versie 3) gebruikt, met ook één elektrische fiets. Het meetfietsproject werd gepresenteerd op het Belgisch Wegencongres in Luik (11-13 september 2013).

Net als de vorige jaren hebben de fietspaden een gerichte schoonmaakbeurt gekregen tijdens de actie lenteschoonmaak en bij de start van het nieuwe schooljaar.

Te realiseren 2014

Naast de realisatie van de opgestarte projecten worden nieuwe projecten voorzien voor 2014: fietstunnels, aanleg van nieuwe een- en tweerichtingsfietspaden (vrijliggend), herstructurering van fietsroutes,.. Deze werken worden meermaals meegenomen in het structureel onderhoud of bij het wegwerken van gevaarlijke punten.

De kwaliteit van bestaande en nieuwe fietsvoorzieningen wordt verhoogd.

Om de kwaliteit van de fietsvoorzieningen te verhogen, moeten nieuwe fietspaden altijd worden aangelegd conform de richtlijnen uit het Vademecum Fietsvoorzieningen. Het streefdoel is dat tegen 2015 minstens de helft van alle fietspaden langs gewestwegen conform het vademecum zijn.

Ook in 2014 wordt een rollend meerjarenprogramma opgesteld en uitgevoerd.

In 2014 publiceert AWW het nieuwe Fietspadenrapport op basis van de meetcampagne in 2013. Het rapport geeft een overzicht van de staat van de fietspaden en geeft aan in hoeverre ze conform het Vademecum Fietspaden zijn. Een derde deel van het rapport bespreekt de veiligheid voor fietsers op rotondes en aan verkeerslichten. Het rapport is het sluitstuk van de verbeterde opvolging van de fietspadenkwaliteit.

De lenteschoonmaak van de fietspaden en de schoonmaakbeurt bij de start van het nieuwe schooljaar worden herhaald.

Er komen nieuwe afgescheiden eenrichtingsfietspaden. De rijweg wordt heringericht, het rioleringsstelsel wordt gescheiden en de openbare verlichting vernieuwd. Het ontwerp houdt rekening met ecologische randvoorwaarden.

Er zijn verbeterde, conforme fietspaden voorzien op N-wegen. Er wordt geïnvesteerd in comfortabele, afgeschermdde fietspaden. In 2014 wordt de samenwerking inzake fietsbeleid versterkt tussen de gemeenten onderling en tussen de Vlaamse overheid, provincies en gemeenten. Er komt een platform voor de uitwisseling van kennis en ervaringen, in samenwerking met de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten. Het platform moet de dynamiek rond het (lokale) fietsbeleid verder versterken.

In het voorjaar van 2014 wordt het vierde Vlaamse Fietscongres georganiseerd.

5.1.4. Kunstwerken

De klachten over de schuine liften in een TERN-tunnel waren afgelopen jaar deze die zeer veel aandacht en onderzoek vergden.

Tot op heden verloopt het onderhoud verder via het bestek 01I03 dat eind 2016 ten einde loopt. Er werd een studie gestart naar de haalbaarheid om de schuine liften in de vluchtkoker van de Kennedytunnel te vervangen door een andere installatie. De resultaten hiervan worden begin 2014 verwacht.

Er loopt een studie. In tussentijd zal er een verkeersregistratiesysteem geplaatst worden om een duidelijk beeld te krijgen over het verkeer dat doorheen de tunnel gaat. Daarvoor werd een onderhandelingsprocedure zonder bekendmaking opgestart.

5.1.5. Afvoerstelsel

In 2012 werd een jaardoelstelling 'Riolering langs gewestwegen' opgenomen. Voor deze jaardoelstelling werden meerdere overlegmomenten georganiseerd met VVSG. De directieraad AWV heeft onder andere een principiële akkoord goedgekeurd met betrekking tot de matrix (verdeelsleutel) in verband met DWA/ RWA en gemengde stelsels. Ook werd een nota voor de kabinetten opgemaakt in het kader van een betere afstemming rond programma's.

De discussie over langsgrachten en inbuizingen loopt verder. In februari 2013 werd een nieuw overleg gepland met de VVSG.

Een interne werkgroep AWV kwam samen op 13/12/2013 om de verwerking van de gegevens rond de langsgrachten en inbuizingen verder uit te werken. Momenteel zijn er nog veel onduidelijkheden en verder onderzoek / verwerking is noodzakelijk. Doelstelling is om tegen 13/01/14 een aangepaste inventarisatie van alle districten aangeleverd te krijgen en de interne werkgroep eind januari weer samen te roepen.

5.1.6. Communicatie

In 2013 werd er volop verder gewerkt aan het verbeteren van de communicatie over de AWV- projecten naar de verschillende doelgroepen. Zo werd in 2013 in elke provincie een bereikbaarheidsadviseur aangesteld die de brug moet slaan tussen handelaars en omwonenden en AWV.

Via deze bereikbaarheidsadviseurs worden handelaars en omwonenden tijdig betrokken bij de geplande werken en wordt er vanaf het begin rekening gehouden met vragen en opmerkingen. Daarnaast sloot AWV in 2013 ook een akkoord met het Agentschap voor ondernemen. Hierdoor kunnen wij gebruik maken van hun databank om gegevens van

handelaars in de buurt van onze werken op te halen. Op die manier kunnen we deze doelgroep gericht informeren.

Een voorbeeld hiervan zijn de hindermailings rond grote werken op snelwegen aan bedrijventerreinen in de buurt. Bijvoorbeeld voor de mailing over de werken aan de E19 kregen we via twitter positieve reacties van handelaars in de buurt. Er werd het afgelopen jaar vooral gefocust op het inzetten van sociale media (Facebook en Twitter) om burgers te informeren over onze wegenwerken en de hinder die ze met zich meebrengen. Het aantal volgers en fans op deze media blijft voortdurend stijgen wat aantoont dat dit goede kanalen zijn om onze doelgroep te bereiken.

Ook uit het klantentevredenheidsonderzoek dat AWV dit jaar uitvoerde blijkt dat burgers die onze verschillende media kennen er zeer tevreden over zijn.

Naast de algemene communicatie naar een zeer brede doelgroep werd er ook ingezet op communicatie naar de specifieke doelgroep van handelaars en omwonenden van wegenwerken.



[Robin Van den Bergh](#) @berghrobin

Duidelijke en goede communicatie van @wegenverkeer in verband met E-19 en de spitsstrook via mail aan bedrijven. #verrassend #vernieuwend

Naast de algemene communicatie zoals hierboven beschreven worden er heel wat inspanningen geleverd om de hinder voor weggebruikers te beperken. Voor de werken op autosnelwegen is er al enkele jaren zeer intensieve afstemming tussen de verschillende afdelingen van AWV in overleg met het Vlaams Verkeerscentrum. Op die manier wordt er steeds op toegezien dat er geen werken plaatsvinden op een alternatieve route voor wegenwerken. Deze planning wordt ook steeds tijdig besproken met belangenverenigingen uit de mobiliteitssector.

In 2013 werd er ook volop gewerkt aan het verbeteren van het Minder Hinder beleid voor gewestwegen. Zo werd Connect aangesteld om de conflictdetectie van de verschillende werven van AWV onderling en de werven van AWV met andere werven (gemeenten, nutsbedrijven, ...) voor zijn rekening te nemen.

Dagelijks wordt de lijst met automatisch gedetecteerde conflicten gescreend en opgevolgd. Indien nodig worden de nodige contacten gelegd om de verschillende werven op elkaar af te stemmen om de hinder voor de weggebruiker te beperken. Door de lancering van GIPOD is het sinds dit jaar ook mogelijk om de planning van werven af te stemmen op manifestaties en werken van nutsbedrijven.

Ten slotte werden ook de verschillende dienstorders en richtlijnen rond minder hinder onder de loep genomen en geoptimaliseerd. Ook het WERF platform waarin de planning en afstemming van de verschillende werven gebeurt werd geoptimaliseerd. Begin 2014 worden voor iedereen die werven plant en organiseert opleidingen rond Minder Hinder georganiseerd.

Ook het hakhoutbeheer van AWV kan voor hinderzorgen bij omwonenden. AWV werkt een communicatieplan uit om weggebruikers en omwonenden tijdig en correct te informeren over het doel en de gevolgen van hakhoutbeheer.

Te realiseren 2014

We gaan de website van AWV vernieuwen (www.wegenverkeer.be). Hierbij zal er meer aandacht zijn voor informatie over wegenwerken. De website krijgt ook een routeplanner waarmee men kan nagaan of er binnen de 30 dagen wegenwerken gepland zijn op de route waarnaar gevraagd wordt.

Daarnaast gaat AWV meer inzetten op digitale nieuwsbrieven om mensen op de hoogte te

houden van de vorderingen van onze wegenwerken. Opnieuw zal ook de jaarlijkse mediacampagne rond grote werven met o.a. krantenadvertenties, radiospots, affiches langs de weg, ...gerealiseerd worden.

Ten slotte zijn staat het plan een app te maken voor het Meldpunt wegen op de communicatieagenda maar daar is nog geen concrete timing voor. Dit is ook sterk afhankelijk van het beschikbare budget.

5.1.7. Wegeniswerken

Er wordt de laatste jaren steeds meer aandacht en geld besteed aan het beperken van de hinder voor weggebruikers en omwonenden

De Minder Hinder-inspanningen worden jaarlijks op twee manieren gemeten. Ten eerste worden de partners van het Protocol Minder Hinder permanent bevroegd. Ten tweede worden de weggebruikers één keer per jaar bevroegd over de gevoerde communicatie en hun perceptie van wegenwerken.

Realisaties 2013

Informatievoorziening en communicatie omtrent wegenwerken blijven voeren en continu optimaliseren conform het communicatieplan en aanvullende informatie- en communicatie-instrumenten en instructies zoals het protocol minder hinder

2De minder hinder maatregelen zowel in planning, coördinatie als uitvoeringsfase uitvoeren en continu optimaliseren, o.a. conform het toekomstige vademecum minder hinder en bijhorend dienstorder.”

Voor de werken op autosnelwegen heeft AWV en de verschillende protocolpartners opnieuw grondig overleg gepleegd om tot een goede afstemming van de werken te komen.

Verskillende acties werden ondernomen: mediacampagne, inzet van de filedetectie aanrijdingen in de staart van de file te vermijden, inzet van vaste borden, dynamische borden en tekstkarren met standaardboodschappen, ...

In 2013 werden de nieuwe contracten voor de bereikbaarheidsadviseurs worden gebruikt.

Op die manier zal ook bij kleinere projecten (bijvoorbeeld doortochten) voldoende communicatie zijn voor handelaars, omwonenden en weggebruikers. Deze contracten kunnen de basis vormen om een doorgedreven Minder Hinder aanpak voor de gewestwegen uit te tekenen.

AWV werkt aan een overeenkomst met het Agentschap Ondernemen om toegang te krijgen tot de AgO-databank. Op die manier kan AWV ondernemers eenvoudig en tijdig op de hoogte brengen van werken in hun omgeving. Voorts werkt AWV aan belanghebbendenmanagement door beter overleg met de verschillende stakeholders.

Het overleg met de protocolpartners van het Minder Hinder-protocol leverde ook in 2013 heel wat nuttige input op. De grote werken op snelwegen zijn in samenspraak met de partners op elkaar afgestemd. Naast het driemaandelijks protocoloverleg organiseren de verschillende provinciale afdelingen van AWV ook op projectbasis overleg met de verschillende protocolpartners.

De Minder Hinder-toets voor gewestwegen en de Minder Hinder-fiche voor autosnelwegen zijn geëvalueerd en zullen op basis van de resultaten worden bijgestuurd. Beide instrumenten zorgen ervoor dat elke projectverantwoordelijke van AWV van bij het concept van een project de hinder voor de weggebruiker probeert te beperken. Andere Minder Hinder-maatregelen waren zichtschermen (tegen kijkfiles) en een dynamisch filedetectiesysteem om kop–staartaanrijdingen te vermijden.

In het voorjaar van 2013 ging het Coördinatiepunt Wegenwerken (CPW) op in het Generiek Informatieplatform Openbaar Domein (GIPOD). De bestaande website is nu een kijkvenster

op de GIPOD-gegevens. Gebruikers van de website kunnen ook gegevens bekijken van nutsmaatschappijen, De Lijn, manifestaties, enzovoort.

Te realiseren 2014

Voor de werken op autosnelwegen zullen AWV en de verschillende protocolpartners opnieuw grondig overleg plegen om tot een goede afstemming van de werken te komen. Er komt opnieuw een mediacampagne om de weggebruikers te informeren over de werken. Die campagne houdt rekening met de evaluaties van de drie vorige campagnes.

In 2014 werkt AWV aan een vernieuwde website. De website wordt ook beschikbaar gemaakt voor mobiele apparaten, en de rubriek met werfinformatie wordt uitgebreid. De website zal na de vernieuwing een overzicht bieden van de meeste wegenwerken op gewestwegen die binnen 30 dagen van start gaan. Bezoekers krijgen de mogelijkheid om zich in te schrijven voor een mailing die hen op de hoogte brengt van geplande werken op hun dagelijkse route. Ze kunnen ook *in real time* nagaan of er werken bezig zijn of gepland worden op hun route.

AWV werkt verder aan een geïntegreerde aanpak voor sociale media. In 2013 is het landschap van de sociale media grondig onderzocht en zijn er verschillende testcases opgezet en geëvalueerd.

5.1.8. Openbare verlichting

Lichtvisie voor autosnelwegen

Sinds 15 juli 2011 is het lichtplan voor de autosnelwegen in voege. Dit lichtplan is opgemaakt op basis van de lichtvisie en optimaliseert het verlichtingsbeleid van de Vlaamse autosnelwegen. Daarbij werd een afweging gemaakt tussen verkeersveiligheid, comfort, energieverbruik en andere hieraan gerelateerde aspecten zoals lichthinder en lichtvervuiling. Het autosnelwegennetwerk werd zo ingedeeld in drie delen:

- een deel waar de verlichting continu brandt,
- een deel waar de verlichting dynamisch, afhankelijk van de omstandigheden, wordt geschakeld
- een deel waar geen verlichting meer nodig is.

De op- en afritten en de belangrijke ringwegen blijven altijd verlicht.

De secties met dynamische verlichting worden ingeschakeld als het verkeer druk is en onder bepaalde omstandigheden (o.a. wegenwerken, slechte weersomstandigheden). Met betrekking tot weersomstandigheden geldt een tijdelijke maatregel sinds 07/10/2011.

Tussen het vallen van de nacht en middernacht enerzijds en tussen 6 u en het opkomen van de zon anderzijds, wordt de middenbermverlichting bijkomend aangeschakeld als er slecht weer voorspeld wordt. Indien extreme weersomstandigheden voorspeld worden, stuurt het KMI (Koninklijk Meteorologisch Instituut) een bijkomend bericht om de verlichting alsnog aan te schakelen tussen middernacht en 6 u.

Deze tijdelijke maatregel blijft van kracht tot de volledige realisatie van de flankerende maatregelen. In de lichtvisie voor autosnelwegen is immers voorzien in een verhoging van de retroreflectiewaarde van de wegmarkeringen op autosnelwegen en een systematische bebakening met behulp van reflectoren.

De bebakening met behulp van reflectoren is met uitzondering van sommige secties waar de verlichting continu brandt, ondertussen gerealiseerd. Voor het verhogen van de retroreflectiewaarde van de wegmarkeringen op autosnelwegen werd een overgangperiode van 3 jaar voorzien, dus tot einde 2014.

De regeling op basis van de weersvoorspelling gebeurt per provincie. Samen met de weersvoorspellers wordt gezocht naar optimalisaties voor het aanschakelen van de wegverlichting in functie van de weersomstandigheden.

Weersvoorspellingen zijn geen exacte wetenschap en daardoor kan het steeds gebeuren dat er toch (hevige) buien waar te nemen zijn zonder dat het KMI dit had voorspeld en doorgegeven aan AWV en dus zonder dat de wegverlichting werd aangeschakeld.

De ontvangen meldingen betreffen nagenoeg steeds burgers die deze afspraken en procedure niet kennen en verwonderd zijn dat het licht niet brandt op de plaats waar zij zich bevinden.

Lichtvisie voor gewestwegen

Er wordt op dit moment in opdracht van AWV een lichtvisie voor de gewestwegen uitgewerkt door een studiebureau. Na de goedkeuring ervan zal deze lichtvisie gebruikt worden als richtlijn voor de plaatsing en vervanging van verlichtingsmasten bij de (her)inrichting van gewestwegen.

Ook als een gemeente subsidies wenst te krijgen voor de verlichting van een gewestweg in een doortocht zal ditzelfde toetsingskader gehanteerd worden.

Het is niet de bedoeling om aan deze lichtvisie een lichtplan te koppelen met aanduiding van de trajecten waar de verlichting uit moet, aan moet of wat dan ook. Uiteraard zal op zeer lange termijn deze visie moeten resulteren in een uitgevoerd lichtplan op het terrein, maar dit zal enkele tientallen jaren duren...

Daardoor zal de invoering van deze lichtvisie geen onmiddellijk zichtbare gevolgen hebben op de gewestwegen.

Defecten

Defecte lichtpunten worden in principe enkel tijdens de controleronde hersteld. Dit wil zeggen dat de onderhoudsaannemer elke 4 à 5 maanden iedere installatie bezoekt, controleert op haar werking en de defecte lichtpunten herstelt.

Enkel bij een ernstige storing, i.c. vanaf 5 opeenvolgende defecte lichtpunten of defecte verlichting op een plaats met een belangrijk veiligheidsrisico, wordt onmiddellijk aan de onderhoudsaannemer opdracht gegeven om dit te herstellen.

Meldingen van defecten aan installaties niet in het beheer van AWV

Uit klantvriendelijkheid wordt er samengewerkt met Eandis. Hierdoor krijgt de melder een terugkoppeling dat de betreffende installatie niet toebehoort aan de instantie waar hij het defect gemeld heeft en dat de melding overgemaakt werd aan de beherende instantie.

Verlichting

In 2013 is een groot aantal verouderde betonpalen vervangen door metalen palen. Om energie te sparen is bij de vervanging meestal een kleiner aantal palen teruggeplaatst en had het verlichtingstoestel zelf een lager vermogen, met behoud van het vereiste verlichtingsniveau. Verroeste verlichtingspalen zijn op bepaalde plaatsen vervangen. Een aantal verouderde hoogspanningscabines is omgebouwd naar laagspanning. Dat spaart onderhoudskosten uit.

Net als de vorige jaren zijn de verkeerslichten met gloeilampen op een aantal kruispunten omgebouwd naar LED-lampen. Die geven beter licht met minder energie en zijn onderhoudsvriendelijker. In januari 2010 waren 20% van de verkeerslichten op gewestwegen uitgerust met LEDs. Eind juli 2013 waren over heel Vlaanderen 998 van de 1608 kruispunten aangepakt, wat neerkomt op 62%. Tegen eind 2013 zal ongeveer 70% van de verlichtingspalen LEDs hebben.

Een aantal inwendig verlichte borden langs snelwegen is vervangen door reflecterende borden, onder andere bij de wegenwerken op de E40-E314. Ook dat spaart onderhouds- en energiekosten.

Het IIR-programma inventariseert alle verlichtingspalen langs gewestwegen. Duizenden palen zijn tijdens onderhoudsrondes nagekeken en indien nodig vervangen. Een eerste rapportering over de toestand van de wegaanhorigheden is voorzien voor eind 2013.

Verlichting

In 2014 wordt een aantal projecten uit 2013 voortgezet:

- de ombouw van kruispunten met gloeilampen naar LED-lampen,
- de vervanging van verouderde betonpalen door metalen palen,
- de afbouw van het aantal inwendig verlichte borden,
- de ombouw hoogspanningscabines naar laagspanningscabines,
- de verdere vernieuwing van de verlichting langs de E19.

Daarnaast wordt de verlichting vernieuwd op andere N-wegen.

5.1.9. Kruispunten- Verkeersgebeuren

In vergelijking met andere Europese topregio's scoort Vlaanderen minder goed op het vlak van verkeersveiligheid. Eind 2002 startte het project Wegwerken van de gevaarlijke punten en wegvakken in Vlaanderen. Op basis van de toenmalige ongevallenstatistieken kwam er een lijst van 800 gevaarlijke punten. De afgelopen jaren zijn extra budgetten vrijgemaakt om de dringende infrastructurele knelpunten weg te werken.

De voortgang in deze dossiers wordt jaarlijks gerapporteerd aan de commissie Mobiliteit en Openbare Werken van het Vlaams Parlement. Uit onderzoek van het Steunpunt Verkeersveiligheid is gebleken dat de verkeersveiligheid inderdaad sterk is verbeterd doordat we de knelpunten versneld wegwerken. Na afronding van het volledige project zal het Steunpunt opnieuw een studie uitvoeren om de impact van het volledige project te onderzoeken.

AWV stelt in 2013 een handboek Vergevingsgezindheid van de wegen op. Een verhoogde vergevingsgezindheid van een weg zorgt ervoor dat fouten van verkeersdeelnemers minder ernstige gevolgen hebben. De kans op een ongeval blijft gelijk, maar de ernst wordt beperkt. Dat gebeurt onder meer door bomen weg te halen of vangrails en kreukelpalen te plaatsen.

Verskillende dossiers van de Provinciale Commissie Verkeersveiligheid zijn uitgevoerd. Het gaat om kleine ingrepen om de verkeersveiligheid te verbeteren: nieuwe oversteekplaatsen, verkeerslichten, kleine herinrichtingen van kruispunten of wegvakken.

Om de opvolging van de maatregelen te verbeteren, is een specifieke databank opgemaakt die alle acties voor de verschillende partijen bijhoudt. Nu de test- en pilootfase in één afdeling is afgerond, wordt de databank vanaf 2014 uitgerold naar alle territoriale wegenafdelingen.

5.1.10. Netheid

Algemeen wordt elk jaar wordt met betrekking tot het zwerfvuil een sensibiliseringscampagne gedaan omtrent deze problematiek in samenwerking met OVAM.

Netheid gaat ook over euvels met betrekking tot de uitvoering van bepaalde werken aan de wegen en meer bepaald wanneer de aannemers bijvoorbeeld de werven vervuild achterlaten, de omwonenden van een werf last bezorgen door het achterlaten van grind, het niet terug in goede staat brengen van opritten, bermes ... De controles die de wegtoezichters uitvoeren zijn niet enkel gericht naar de uitvoering van werken maar ook specifiek naar de omgeving van een werf. Dit laat toe om de klachten over netheid te kunnen beperken tot een minimum.

5.1.11. Beplantingen

Bermbeheer

Om de biodiversiteit in wegbermen alle kansen te geven, zijn er bermbeheerplannen voor verschillende zones. Daarbij wordt het moment van maaien afgestemd op de beoogde ontwikkeling van vegetatie in de berm.

Realisaties 2013

In samenwerking met het Ondersteunend Centrum van het Agentschap voor Natuur en Bos (OC-ANB) is het onderzoek afgerond naar alternatieve verwerkingsmogelijkheden van maaisel, met onder andere de mogelijkheden voor vergisting met energierecuperatie.

De evaluatiestudie over begrazing met schapen langs N-wegen (in samenwerking met LNE) is afgerond. Vooral voor de biodiversiteit in de bermen zijn de grazende schapen een goede zaak. Op basis van de positieve evaluatie wordt het project voortgezet.

De AWV-visie over het beheer en behoud van laanbomen werd verder uitgewerkt. De eerste basisinventaris van alle laanbomen langs de gewestwegen moet leiden tot boombeheerplannen, planning en onderhoud van het bomenbestand en een indicatieve interpretatie van schadedossiers aan bomen.

Daarnaast heeft AWV een visie voor hakhoutbeheer uitgewerkt. Hakhoutbeheer wordt uitgevoerd om te beletten dat zich op bermen en taluds bomen gaan ontwikkelen die bij hevige wind of in nattere periodes uitwaaien of omvallen, waardoor ze een gevaar vormen voor elke weggebruiker. Ook moeten de verkeersborden altijd zichtbaar blijven. De visie voor hakhoutbeheer wordt intussen toegepast. De tekst omvat een luik communicatie naar de weggebruiker en de omwonenden, en een luik technische uitvoeringsrichtlijnen.

Voor het project Duurzaam Aanbesteden van de Vlaamse overheid werken AWV, DS en W&Z mee aan de opmaak van duurzaamheidscriteria voor het groenbeheer.

Het bermbeheerplan van de Bovenschelde is in 2013 geactualiseerd. Er is een bomenplan opgemaakt. De hoogstammige bomen langs de waterwegen werden gecontroleerd op hun veiligheid en stabiliteit. De bermbeheerplannen voor de dijken langs het Zeescheldebekken worden verder voorbereid. In 2013 is een algemene methodiek uitgewerkt voor het beheer van de dijken en de gewenste vegetatie, zowel uit ecologisch oogpunt als om veiligheidsredenen. Op basis van die informatie kunnen nu de bermbeheerplannen worden opgemaakt.

Het bermbeheer bij nv De Scheepvaart gebeurt langs alle waterwegen op basis van goedgekeurde bermbeheerplannen.

Te realiseren 2014

AWV zal nieuwe projecten voor de energetische valorisatie van maaisel opvolgen, zoals het Intelligent Energy Europe-project Grass as a green gas resource bijvoorbeeld door het opstarten van begrazing van taluds door schapen.

De interne AWV-visie over laanbomen en de verder inventarisering van de laanbomen langs de gewestwegen (fase 2) worden afgerond. Het jaarlijkse hakhoutbeheer wordt voortgezet. Na evaluatie wordt de visie voor hakhoutbeheer bijgesteld. De aanbesteding van de studie voor een aantal nieuwe bermbeheerplannen is ingepland. Er komt ook een bomenplan.

De hoogstammige bomen langs de waterwegen worden verder gecontroleerd op hun veiligheid en stabiliteit. De opmaak van de bermbeheerplannen voor het Zeescheldebekken wordt in 2014 voortgezet. De bermbeheerplannen voor de Boven-Zeeschelde en de Durme gaan van start.

AWV, W&Z en DS zullen hun bermbeheer bijsturen om de biodiversiteit te verhogen en de instandhoudingsdoelstellingen (Natura 2000) te behalen.

5.1.12. Verkeersgebieden : Onbemande camera's, DMV, slimme verkeerslichten

Roodlicht- en snelheidscamera's

Realisaties 2013

Snelheids- en roodlichtcamera's vergroten de objectieve en subjectieve pakkans. In 2013 lag de nadruk vooral op trajectcontrole. Er zijn geen extra snelheidscamera's in dienst genomen.

In 2013 werd tijdens de meest risicovolle fases van werken op autosnelwegen opnieuw een semi-vaste flitspaal op de werven geplaatst. Daarvoor is een nieuw contract aanbesteed. De flitspalen moeten werfsituaties veiliger maken voor de weggebruikers en voor de arbeiders op de werf.

De effectiviteit van de roodlicht- en snelheidscamera's voor de verkeersveiligheid is geanalyseerd. Het Steunpunt Verkeersveiligheid heeft nu een aantal vervolgonderzoeken opgestart naar het hoge aantal kop-staartaanrijdingen bij roodlichtcamera's.

Bovendien zorgt trajectcontrole voor een homogene verkeersstroom en een rustiger wegbeeld.

Aangezien trajectcontrole via nummerplaatherkenning ook op het onderliggende wegennet kan worden gerealiseerd, is een aanbesteding uitgeschreven voor een opdrachtcentrale. Via die centrale kunnen AWV en andere overheden bestellingen plaatsen om een netwerk van camera's voor nummerplaatherkenning uit te bouwen. Het systeem met een opdrachtcentrale garandeert een uniforme aanpak bij de verschillende overheden en gebruikers, vergroot de waaier aan functionaliteiten van het nieuwe systeem en drukt de prijs.

Nummerplaatherkenningscamera's registreren de kentekens van voertuigen. De ingewonnen gegevens komen terecht in tijdelijke databanken die onderworpen zijn aan de strenge principes van de Camerawet, de Privacywet en de Wet op het Politieambt. De data kunnen worden gebruikt voor verkeersanalyse en verkeershandhaving, met onder meer ook trajectcontroles op het onderliggende wegennet.

Startprojecten hebben tot hoofddoel om de nodige softwaremodules te ontwikkelen en maken het mogelijk om eventuele extra modaliteiten en randvoorwaarden te definiëren voor volgende installaties.

Er werd een nauw contact gehouden met zones, problemen werden zelf geanalyseerd en waar mogelijk zelf zo snel mogelijk opgelost. De samenwerking met het VTC werd verdergezet om een flow i.v.m. oproepen van politie te bespreken en om op die manier correctere oproepen te lanceren naar de aannemer. Een web-based databank waarop de politie de toestand van hun eigen camera's en installaties kan raadplegen incl. alle bijhorende documenten (ijkattest, conformiteitsattest, onderhoudsverslagen) is opgestart.

In 2014 wordt verder geïnvesteerd in trajectcontrole.

Dynamisch verkeersmanagement (DVM)

Met systemen voor dynamisch verkeersmanagement (DVM) stuurt de wegbeheerder het verkeer in functie van het tijdstip en de omstandigheden. Ze worden ook gebruikt om de weggebruiker beter te informeren over hindernissen, werkzaamheden, alternatieve routes of vervoersalternatieven.

DVM verhoogt de verkeersveiligheid omdat het de weggebruikers snel informeert over gevaar op de weg (bijvoorbeeld de staart van een file). In functie van de verkeerssituatie kan

de opgelegde maximumsnelheid worden aangepast. Daardoor vermindert de kans op ongevallen en verbetert de doorstroming.

Realisaties 2013

Er werden een aantal spitsstroken aangelegd.

Sinds de zomer van 2013 zijn op de E17 systemen voor wegvakmanagement in dienst in de richting van Kortrijk. De andere rijrichting is in volle uitbouw. Eind 2013 beginnen de werken voor een volwaardig wegvakmanagement op de R2.

Er werden RVMS-borden (Roadside Variable Message Sign) geplaatst, telkens in de richting van het knooppunt Lummen.

Het basismetnet van het project *Metten in Vlaanderen* is gefinaliseerd en de volgende fase is gestart. Ongeveer 20 snelwegparkings met tankstations worden uitgerust met meetlussen.

Ook tunnels worden steeds meer uitgerust met systemen voor dynamisch verkeersbeheer. De Craeybeckx- en Kennedytunnel zijn uitgerust met detectieapparatuur en dynamische signalisatie. In de Vierarmentunnel in Tervuren zijn de voorbereidingen gestart voor wegvakmanagement in beide richtingen.

Het cameranetwerk op de Vlaamse hoofdwegen werd verder uitgebouwd met verkeers- en ANPR-camera's (automatische nummerplaatherkenning). Het Vlaams Verkeerscentrum en het Vlaams Tunnel- en Controlecentrum zijn op een nieuwe, gemeenschappelijke locatie samengebracht.

Te realiseren 2014

In 2014 worden de projecten betreffende wegvakmanagement, spitsstroken, uitbreiding van Metten in Vlaanderen naar alle parkings met tankstations, een verhoogde dichtheid van de detectiesystemen op alle wegvakken met dynamische rijstrooksignalisatie, de volgende fase van het netwerk van ANPR-camera's op de snelwegen (prioriteiten nog te stellen), 3 extra RVMS-borden, dynamische signalisatie gefinaliseerd:

In 2014 starten de nieuwe projecten.

Slimme verkeerslichten

De beheersovereenkomst 2011-2015 van AWW bepaalt dat bepaalde verkeerslichten zullen worden ingeschakeld in een netwerk van slimme verkeerslichten. De individuele regeling van verkeerslichten kan in vele gevallen nog worden verbeterd. Een nieuwe methodiek om de groentijden voor alle rijrichtingen te bepalen, maakt tijdwinst mogelijk voor de weggebruikers en voor het openbaar vervoer in het bijzonder.

Door een coördinatie van verschillende verkeerslichten kan de doorstroming verbeteren. Een dergelijke 'groene golf' kan op kleine of grote schaal gebeuren (zoals in Antwerpen). Zo kan de lichtenregeling worden geoptimaliseerd op een lineair traject met een korte opeenvolging van verkeerslichten.

Realisaties 2013

Proefprojecten Slimme Verkeerslichten onderzoeken een adaptief verkeersregelsysteem met coördinatie tussen bijvoorbeeld zeven kruispunten in Leuven. In een eerste fase in 2009 is een computersimulatie gemaakt van het verkeersregelsysteem, dat nu wordt geïmplementeerd. Momenteel zijn alle kruispunten uitgerust met nieuwe detectoren. In de proefperiode (2013) draait het verkeersregelsysteem passief mee zonder de verkeersregeling effectief te beïnvloeden. Na de nodige bijsturingen wordt het regelsysteem daarna in dienst genomen. Ook in andere steden liepen dergelijke proefprojecten.

Het Groene Golf Team (GGT), een extern expertteam van de KU Leuven, onderzoekt hoe een klassieke voertuigafhankelijke verkeerslichtenregeling kan worden geoptimaliseerd. In

2013 worden twee verkeersregelingen geïnstalleerd: in eerste instantie een budgetvriendelijke regeling, en na de evaluatie van die regeling de GGT-regeling zelf.

De verkeerscomputer van Antwerpen, die verschillende kruispunten van de stad en van het Vlaamse Gewest aanstuurt, is aan vernieuwing toe. De nieuwe installatie zal het mogelijk maken om alle verkeerslichten op elkaar af te stemmen en te regelen. Het doel is om het openbaar vervoer en het andere verkeer vlotter te doen doorstromen in het stedelijk gebied in en rond Antwerpen.

Te realiseren 2014

In 2014 worden opnieuw twee proefprojecten voor slimme verkeerslichten in Berchem en Leuven geëvalueerd. Ook de verkeersregelingen worden geëvalueerd, als basis voor een advies over nieuwe verkeersregelingen. De verkeersstudies en werken voor de nieuwe verkeerscomputer in Antwerpen gaan in 2014 effectief van start. Het derde (en laatste) segment van de verkeerscomputer voor de stadsring Gent (R40) wordt in gebruik genomen. Daarmee zal de volledige stadsring van Gent geregeld worden door de verkeerscomputer.

Incident Management

We streven ernaar om incidenten op autosnelwegen snel te verhelpen. Dat verbetert de doorstroming en de verkeersveiligheid, en zorgt ervoor dat files zich niet kunnen uitbreiden naar de secundaire wegen.

Realisaties 2013

In 2013 zijn maatregelen genomen om de locatie van een ongeval sneller te kunnen ontruimen.

- Er komt een aanbeveling dat bestuurders bij ongevallen met uitsluitend blikshade de autosnelweg zo snel mogelijk vrij moeten maken door hun auto naar een veilige plek te verplaatsen.
- Er wordt bekeken welke routes de hulpdiensten het best volgen bij een incident op een autosnelweg. Daarover maken alle betrokken diensten en niveaus duidelijke afspraken.
- Als ze opgevorderd worden door de politie, mogen takelaars, begrafenisondernemers en parketdeskundigen onder begeleiding naar een incidentlocatie rijden via de pechstrook.

Te realiseren 2014

In 2014 worden de bovenstaande maatregelen verder gecommuniceerd.

6 Een efficiënte klachtenbehandeling

6.1 De plaats van klachtenbehandeling in het integrale kwaliteitsmanagement

Het engagement van het topmanagement is noodzakelijk om een effectief klachtenmanagement te kunnen realiseren.

Het kwaliteitsdenken in de organisatie is essentieel, de cultuur van de organisatie is gericht naar continu verbetering. Het kwaliteitsmanagementsysteem volgens de ISO 9001 norm beoogt immers een bedrijfscultuur waar de volle aandacht gaat naar verbetermogelijkheden, de klantgerichtheid en het creëren van een imago.

Inherent aan deze bedrijfscultuur en het kwaliteitsgebeuren wordt klachtenmanagement dan ook beschouwd als een prioritair onderdeel van het globale beleid. Klachten dienen om de organisatie de kans te geven te verbeteren, om de klantentevredenheid te evalueren en die te vergroten, en dit op basis van de inhoudelijke erkenning van de klacht en grondig onderzoek van de oorzaken. De vertaling daarvan naar het management, zorgt er mede voor dat juiste beslissingen kunnen worden genomen en dat en zowel op korte als lange termijn, belangrijke initiatieven van start gaan.

De organisatie beoogt door een effectieve en efficiënt klachtenmanagement tenslotte toch een steeds betere dienstverlening naar de burger.

6.2 Waarden waaraan de klachten getoetst worden

Naast de toetsing aan de zorgvuldigheidsnormen bij klachtenbehandeling hecht AWV bij de klachtenbehandeling en dus bij het uitvoeren van haar kerntaken die strategisch vastgelegd zijn groot belang aan de volgende waarden, waarin de zorgvuldigheidsnormen ook zijn geïntegreerd:

- ***Geïntegreerd samenwerken***
- ***Klantgerichtheid***
- ***Voortdurend verbeteren***
- ***Betrouwbaarheid, integriteit en transparantie***

Ook de uitvoering van de beschreven processen in verband met klachtenmanagement dienen aan deze waarden te beantwoorden.

Het uitgeoefende klachtenmanagement poogt dan ook vanuit het perspectief van deze waarden te werken. Deze 4 vooropgestelde waarden impliceren : openheid, toegankelijkheid, duidelijkheid, en geloofwaardigheid.

De klachtencoördinatoren en de klachtenbehandelaars leggen steeds de klemtoon op de opvolging en het managen van gemaakte afspraken, wat niet eenvoudig is gelet op de specifieke opdrachten van AWV. Het niet tegemoetkomen aan gemaakte beloften tast immers de geloofwaardigheid, betrouwbaarheid en daarmee ook het imago van de organisatie aan.

- ***Geïntegreerd samenwerken***

Een geïntegreerde samenwerking zowel binnen als buiten de organisatie maakt dat klachten op een efficiëntere wijze kunnen behandeld worden wat leidt tot een sneller oplossing.

Interne samenwerking

Als een klacht de organisatie bereikt, is het belangrijk dat deze zo snel mogelijk op de juiste plaats terechtkomt. Er wordt dan ook van de klachtencoördinatoren verwacht dat zij de activiteitsgebieden van de organisatie, grondig kennen en dat ze openstaan voor en intensieve samenwerking met de medewerkers. Het zijn immers de klachtencoördinatoren die in eerste instantie een eerste evaluatie van de klacht maken. Hun ervaring en dus hun kennis van de organisatie speelt hierbij de grootste rol. Een samenwerking tussen de klachtencoördinatoren onderling en de betrokken klachtenbehandelaars is essentieel. Dikwijls dienen meerdere behandelaars aangeduid te worden en dit zowel binnen de eigen afdeling als daarbuiten. Overleg en correcte informatieverstrekking tussen alle betrokkenen zorgen ervoor dat een klacht snel, grondig en resultaatgericht kan worden opgelost.

Voorbeeld 1:

Een klacht over de staat van de weg werd door meerdere klachtencoördinatoren onderzocht. Het ging om het opvullen van compoundvoegen waarvoor geen onderhoudsbestek bestaat. De klacht werd vervolgens door één afdeling gecoördineerd. Daar werd voorgesteld om dit administratief te regelen zodat de werken konden uitgevoerd worden. Dankzij de samenwerking van de verschillende klachtencoördinatoren kon aan de klager een snel en duidelijke stand van zaken opgegeven worden. Er werd aan de klager gemeld dat door een compoundvoeg het lawaai zou opgelost zijn. In afwachting heeft men reeds tijdelijke herstellingen gedaan. De klager dankt de afdeling voor de info en dat dank zij de werken die reeds uitgevoerd werden al een heel verschil maakt tov de oude situatie.

Voorbeeld 2:

De klacht die zeer uitvoering werd beschreven in punt 4.1.4 Kunstwerken. Het beeld over de kwestie van de tunnel en de liften en waarvoor het onmogelijk is een onmiddellijke oplossing aan te bieden aan de klager vroegen een specifieke samenwerking tussen alle betrokken actoren. Om aan deze kwestie een oplossing te geven zijn er een aantal onderzoeken opgestart en acties gekoppeld die in 2014 hopelijk een einde zal brengen aan de op dit ogenblik nog zeer complexe situatie. De communicatie met de betrokkenen wordt onverminderd verder gezet en aan de klager zal de gevraagde informatie over de stand van zaken worden overgemaakt.

Voorbeeld 3:

Een ongegronde klacht die aan één afdeling werd overgemaakt ging over de plaatsing van (onvergunde) reclamewagentjes in gans België. De klacht werd verspreid onder alle betrokken afdelingen met de vraag een onderzoek te doen naar deze situatie. Elke afdeling gaf input en één afdeling zorgde ervoor dat een gecoördineerd antwoord aan de klager werd opgemaakt.

Externe samenwerking

Sommige klachten komen voort uit een situatie waarin meerdere actoren betrokken zijn. Burgers weten soms niet goed tot wie zich te wenden. Klachten in verband met het rioolstelsel zijn daar een goed voorbeeld van. Klachten over schade (bv door geluidstrillingen) en vergunningen vragen een nauwe samenwerking tussen AWW en de juridische dienst. Veelal zijn er nauwe contacten nodig die een goede samenwerking met politiediensten, steden, gemeenten, belanghebbenden garanderen om de klacht naar een oplossing te leiden.

De hierboven aangehaalde klacht over een tunnel en liften was er tevens een die onderworpen was aan een zeer specifieke samenwerking maar dan tussen AWV, belanghebbenden en een aantal externe instanties (kabinet van de bevoegde minister, de stad, de provincie, de aannemers, de stad,...). Eind 2012 werd door de betrokken afdeling een initiatief genomen om een beleidsnota op te maken aan de bevoegde minister waarin de historiek, locatie, karakteristieken, doel, gebruik, probleemstelling en mogelijke oplossingen van de vluchtkoker worden beschreven met als doel om een informeren overleg met het kabinet te organiseren. Na de noodzakelijke risicoanalyse van de rijwegkokers en de vluchtkoker van de tunnel kan dan een standpunt ingenomen worden.

Klantgerichtheid

Openheid en duidelijkheid, transparante communicatie

De ISO 9001 norm, waarvoor AWV gecertificeerd is, is voornamelijk gericht naar de eisen van de klant. Om te beantwoorden aan die eis zijn er naast de inspanningen die gedaan worden om kwaliteit aan de klant te leveren en te garanderen, acties ontwikkeld om de klanttevredenheid te meten en te verbeteren. AWV organiseert daartoe klanttevredenheidsonderzoeken gericht naar de burger, het georganiseerd middenveld, gemeenten, politiediensten,.. en belangrijk, klanttevredenheidsonderzoeken bij de burger die klachten en meldingen doet. Deze klanttevredenheidsonderzoeken zijn gericht op gebruiksvriendelijkheid van aangeboden webapplicaties waar de burger zijn klacht of melding kan formuleren, op de inhoudelijke formulering van de antwoorden, de doorlooptijden van het behandelen, de aangeboden oplossing,... Op basis van de resultaten van deze klanttevredenheidsonderzoeken kan de organisatie knel – en aandachtspunten traceren, maatregelen nemen en verbeteracties opstarten.

Om de klant beter te kunnen dienen, worden ook metingen gedaan die maandelijks geëvalueerd worden. Meting gaan over de doorlooptijden van klachten en meldingen en maken deel uit van de operationele boordtabellen van AWV.

Ook het crisiscommunicatieplan dat in voege is bij AWV is een ernstige verbetering om de burger op elk moment te informeren over bepaalde gebeurtenissen, een actie die zeker klachten vermijdt bij onverwachte of niet geplande situaties.

AWV richtte, specifiek naar klachtenmanagement toe, gedurende een aantal jaren opleidingen in om alle medewerkers te leren hoe zij moeten omgaan met klachten en dit volgens het principe Luisteren, Evalueren en Oplossen.

Een duidelijke en transparante communicatie naar de klant is dus essentieel. Een persoonlijk contact met de klager levert bovendien dikwijls positieve resultaten op. Bij conflictsituaties of patstellingen ervaren klagers dikwijls, als ze persoonlijk benaderd worden, dat hun klacht er wel degelijk toedoet. Een persoonlijk gesprek of een plaatsbezoek bij de klager leidt meermaals tot een oplossing of een compromis en vooral voor situaties waarvoor AWV niet onmiddellijk voor een voor de klager aanvaardbare oplossing kan zorgen. Ook al leidt deze aanpak niet altijd tot begrip vanwege de klager, deze aanpak is wel de moeite waard en leert ons ook meer over hoe wij moeten omgaan met bepaalde klachten.

Moelijker is het omgaan met de nieuwe tendensen inzake het gebruik van de sociale media, waarop dit rapport later terugkomt. Alhoewel de sociale media het ideale platform lijken om klachten te melden of te behandelen, zullen we er rekening mee moeten houden.

Een zekerheid is dat het aanleveren van open, transparante en duidelijke informatie aan de burger positieve resultaten oplevert en klachten beperken.

Meermaals krijgen we dan ook positieve reacties van de klager:

- ✚ Ook van de ombudsman zelf kregen we een compliment: “Volgende maandag start een mediacampagne die u ervan bewust wil maken dat de Vlaamse overheid wél degelijk naar u wil luisteren. Overheidsdienst Wegen en Verkeer is deze campagne al een beetje voor. Ik ontvang een tevreden mail van een burger die het apprecieert dat zijn straat, er opnieuw piekfijn bijligt.” Deze burger dankt o.a. de ombudsman, maar geeft toch vooral een pluim aan Wegen en Verkeer. Prima! Het meldpunt wegen werkt dus (<http://www.meldpuntwegen.be>) en het helpt natuurlijk ook dat Wegen en Verkeer deze burger individueel informeerde over de start van de vernieuwingswerken aan het wegdek.
- ✚ “Hartelijk bedankt voor de controle en de reactie. Indien ik nog problemen ondervind zal ik u dit zeker laten weten”.
- ✚ “Ik wil u bij deze van harte danken voor uw reactie en uw bezorgdheid voor het welzijn van de zwakke weggebruiker”.
- ✚ “Van harte bedankt voor jullie vlug en degelijk antwoord op mijn vraag”.
- ✚ “Heel erg bedankt voor de goede zorgen. Deze situatie toont eens te meer aan hoe belangrijk een goede communicatie is. Daarom zullen mijn echtgenoot en/of ikzelf ook aanwezig zijn op de het overleg op 3/12, zodat we ook meteen terugkoppeling krijgen van de gemaakte afspraken en timing van uitvoering”.
- ✚ Een klacht over verstoppingen: “De verstopping is onlangs door uw diensten opgelost. Ook het hevige regenweer, van de laatste tijd, liet geen sporen meer na. Hiervoor wil ik u uitdrukkelijk bedanken, ook voor de respons op al mijn vorige mails”.
- ✚ “Goed te zien dat jullie klachten au serieux nemen en terdege controleren. Ik zal nu de persoon die mij de gebrekkige communicatie gemeld had interpellieren en confronteren met jullie bevindingen. Een vlotte samenwerking tussen onze diensten is noodzakelijk en daarvoor is een wederzijds respect onontbeerlijk. Ik dank u voor de duidelijke feedback en wens u nog een prettige dag”.
- ✚ Een artikel in de plaatselijke pers beschrijft de ongerustheid van de burgers omtrent het omzetverlies van hun handelsactiviteiten tijdens de werken van AWW. Hoewel in eerste instantie het artikel een eerder negatieve klank heeft, en dat omwille van het feit dat de werken twee maanden later van start gingen mogen we stellen dat de handelaars zich toch tevreden stellen over de wijze waarop gecommuniceerd wordt door de betrokken afdeling:

Communicatie

Ondanks alle tegenslagen houden de handelaars de moed erin. 'We trekken ons op aan de communicatie met de overheden. Die verloopt optimaal en er wordt naar ons geluisterd. Zo konden we verkrijgen dat er genoeg parkings openblijven tijdens de werkzaamheden en dat fase 5B pas na het bouwverlof begint zodat we geen krater voor onze deur hebben tijdens de feestdagen. Want op dat moment ligt de werf stil.'

voortdurend verbeteren

De waarde voortdurend verbeteren is eveneens een eis van het toegepaste kwaliteitsmanagement binnen AWV. Voortdurend verbeteren betreft de globale werking van de organisatie en zeker voor wat betreft de uitvoering van werken, communicatieacties, informatie leveren, opvolging van de activiteiten en zoveel meer. Naast de medewerkers van AWV, elk in hun activiteitengebied, worden de klachtencoördinatoren, klachtenbehandelaars en kwaliteitsverantwoordelijken gestimuleerd om naar oplossingsgerichte acties te gaan, om zelf initiatieven te nemen en daartoe de nodige contacten en netwerking op te bouwen (best practices, afdelingsoverschrijdende verbeteracties, opleidingen, ...)

Het inzicht dat klachten eigenlijk dienen gezien te worden als kansen om relaties met de burger te verbeteren en dat de gewenste verbeteringen tegemoet komen aan het imago van de organisatie, dringt door. Effectief klachtenmanagement vereist engagement van het topmanagement, het doel ervan dient ingebed te worden in de bedrijfscultuur. Men kan aanvaarden dat open staan voor kritiek, mogelijkheden geeft en de wil om te verbeteren aanmoedigt. Door meer aandacht te schenken aan de oorzaken van klachten (en meldingen) begrijpt de organisatie dat dit een stevige basis kan leggen voor het verzamelen van informatie die nuttig blijkt te zijn voor het voortdurend verbeteren van de organisatie en haar relaties met de burger. Een vertaling hiervan komt terug in de doelstellingen van AWV met cascade naar alle betrokkenen.

De continu verbetering in klachten- en meldingenmanagement concreet situeerde zich in 2013 in een aantal ingrijpende acties. Naast aanpassingen aan de bestaande klachtendatabase, werd sinds 1 januari 2013 werd ter attentie van de burger een compleet vernieuwd Meldpunt Wegen on line gezet. De aangebrachte verbeteringen werden gebaseerd op de wensen en verwachtingen die de burger had aangebracht via een aantal klantentevredenheidsonderzoeken. Ook de medewerkers die in een achterliggende

applicatie de meldingen die via allerlei andere kanalen binnenkomen, konden hun voorstellen gerealiseerd zien. Bovendien werd in de districten van de wegenafdeling een uitbreiding van een bestaande applicatie aangebracht, die de registratie, opvolging en effectieve oplossing van meldingen, die rechtstreeks bij deze districten binnenkomen, uniformiseren. Het uiteindelijk streven naar één uniform registratie- en opvolgingssysteem voor alle klachten en meldingen, zowel voor de afdelingssecretariaten als de districten, zal gerealiseerd worden in het zogenaamde Districtcenter en later het Afdelingscenter. De pilot van het Districtcenter vindt plaats in de eerste helft van 2014.

De in 2013 ingevoerde verbeteringen begin hun resultaten af te werpen en dat laat de burger soms ook duidelijk merken: de burger toont van zijn kant ook een positieve instelling.

✚ Voorbeeld 1:

In afwachting van een definitieve herstelling ivm geluidshinder werden tijdelijke herstellingen gedaan. De klager was zeer tevreden met de informatie en meldde dat dank zij de werken die reeds uitgevoerd werden er al een heel verschil maakt was tov de oude situatie.

✚ Voorbeeld 2:

“Dank voor uw bericht en het feit dat U dit meldt getuigt van het feit dat U toch met de zaak begaan bent en dit apprecieer ik van harte. Inderdaad afgelopen maandag zijn de werken gestart en reeds gisteren donderdag was ons deel van de N-weg reeds klaar! Pluim voor de organisatie! Dag en nacht verschil!!! Nu maar hopen dat dit lange tijd in deze toestand blijft! “

✚ Voorbeeld 3:

Een verzoeker klaagt de staat aan waarin de kasseistrook tussen de weg en zijn eigendom zich bevindt. Deze strook behoort tot het gewestdomein en door iedereen kan vastgesteld worden dat deze strook zich voor twee woningen in opmerkelijk veel slechtere staat bevindt, dan verderop in de straat. De betrokken afdeling kon eerst en vooral meegegeven worden dat zij het eveneens betreunde dat deze zaak reeds geruime tijd aansleepte en er tot op heden geen oplossing werd bereikt tussen de gemeente Boortmeerbeek en de afdeling, zeker gezien de beperkte omvang van de ingreep. De afdeling echter greep de kans tot verbetering aan en besliste zelf om de kasseistrook tussen de perceelgrens en het fietspad door de onderhoudsaannemer te laten heraanleggen. De klager kon meegedeeld worden dat inderdaad de herstelling van de kasseistrook tussen de perceelsgrens en het fietspad bevestigd werd en dat er ook onmiddellijk iemand van het district langs is gegaan om zich te vergewissen van de goede uitvoering.

✚ ***betrouwbaarheid, integriteit en transparantie***

Bij klachtenbehandeling spelen waarden zoals integriteit en openheid naar de burger toe een belangrijke rol. De burgers vragen een eerlijke en betrouwbare behandeling en opvolging als zij zich met hun knelpunten wenden tot onze diensten. De organisatie benadrukt dan ook dat het behandelen van klachten of meldingen zeer ernstig genomen wordt en engageert zich om op elk gebied een efficiënte klachtenbehandeling te realiseren. Ook al kan de organisatie niet altijd een directe oplossing bieden, een correcte informatieverstrekking die open en duidelijk is helpt mee om verdere klachten te vermijden. AWV streeft ernaar om als een transparante en betrouwbare organisatie naar buiten te komen.

In 2011 heeft de Vlaamse overheid de deontologische code geactualiseerd en uitgebreid voor alle medewerkers van de Vlaamse overheid, dus ook van AWV. Deze nieuwe deontologische code is vertaald naar de dagelijkse werking binnen AWV. De vertaling van de 6 principes van de deontologische code van de Vlaamse Overheid :

1. Loyaliteit en samenwerken
2. Betrouwbaarheid: correct en consequent handelen
3. Klantgerichtheid
4. Objectiviteit
5. Zorgvuldig beheer van middelen
6. Spreekrecht en spreekplicht

Concreet betekent dit dat AWV moet werk blijven maken van acties rond de bewustmaking rond integriteit. Het nut hiervan voor AWV is de betrouwbaarheidsbeleving van AWV verhogen, binnen en buiten het agentschap.

Resultaten:

- een groter integriteitbewustzijn bij de medewerkers van AWV;
- een groter integriteitperceptie bij de belanghebbenden van AWV;
- een borging van integer werken bij AWV;

In 2013 werden de ook kwetsbare functies binnen de organisatie gedetecteerd en vertrouwenspersonen binnen AWV aangeduid.

Inzake het in kaart brengen van kwetsbare functies werden volgende stappen genomen:

Er werd een inventarisatie en actualisatie van de functiebenamingen over de afdelingen heen opgemaakt: de nota's werden door de directieraad in september en in oktober 2013 goedgekeurd.

De startvergadering en opvolgvergadering van de werkgroep rond het in kaart brengen en definiëren van kwetsbare functies had tot doel een aanzet tot inventarisatie van goede praktijken bij andere entiteiten te geven en tot brainstormen over het concept "kwetsbaarheid". Meer bepaald gaan we in kaart brengen in welke processen van AWV zich kwetsbare functies bevinden. Bv.: functies die bevoegdheid over budgetten inhouden, uitbesteden aan derden, toezicht houden, vertrouwelijke informatie verstrekken, controles uitvoeren...activiteiten waarbij ook meerdere klachtenbehandelaars betrokken zijn. Hierbij wordt aan een weging en prioriteiten gedacht.

Een bottom-up werking is voorzien: vanuit de voorbereiding van een dilemmaspel voor districtschef info mee opnemen naar het concept van 'kwetsbaarheid', met name wat betekent dit voor ons specifiek : bv werken met derden kan zijn werken met aannemers, contacten met burgers,....

In 2013 werden in de organisatie vertrouwenspersonen aangeduid. Zij kregen een zeer specifieke opleiding waarin ook het concept "interne klachten" (klachten van medewerkers) werd meegenomen. De vertrouwenspersonen moeten immers in staat zijn om door medewerkers geformuleerde klachten of meldingen op een correcte en subjectieve wijze te benaderen en de juiste beoordeling ervan te maken. Zij dienen de medewerkers verder te helpen en hen eventueel door te verwijzen naar de bevoegde diensten.

6.3 De relatie klager en de klachtenbehandelaar

Ondanks de vele inspanningen die AWV levert met betrekking tot het efficiënt registreren, behandelen en opvolgen van klachten en meldingen worden we uiteraard geconfronteerd met de twee kanten van het toegepaste systeem.

De positieve en dikwijls dankbare houding van de burger geeft de organisatie steeds opnieuw de indruk dat we wel degelijk iets met klachten doen. Echter zijn er klagers die deze inspanningen soms niet kunnen of willen zien. Het voorbeeld van de continue stroom van klachten en meldingen over de “bewuste” TERN-tunnel is hier een concreet voorbeeld van. Dezelfde klager richt zijn pijlen niet enkel op die tunnel maar grijpt elke tekortkoming, defect al dan niet terecht, aan om voortdurend zijn ongenoegen te uiten. De klachtenbehandelaars laten echter niet na, elke keer opnieuw, ook via tussenkomsten van de administrateur zelf, poging te ondernemen de klager voldoende te informeren over het hoe en waarom sommige knelpunten niet direct kunnen worden opgelost. De klager in se wil hier zijn visie en aangebrachte oplossingen doordrijven zonder rekening te houden met de operationele werking van de organisatie. Dikwijls reageren burgers ook op een nogal brutale wijze. Het is echter moeilijk te beoordelen wat voor een burger “onbeschoft” betekent. De subjectieve beoordelingen en de eigen persoonlijkheid van de burger kunnen hier de grondslag zijn. Wat wij als onbeschoft beschouwen, wordt niet altijd zo bedoeld door de burger. Het is dan ook soms moeilijk om met dergelijke klachten om te gaan. In enkele gevallen dient de organisatie toch de eindeloze discussies te beëindigen. Elke afdeling krijgt wel te maken met dergelijke situaties:

✚ Voorbeeld 1:

Een klager “stalkt” een afdeling al enkele jaren met een aanzienlijk aantal meldingen over diverse onderwerpen. Slechte toestand van het wegdek, slecht strooibeeld in de winter,Het gaat om maar liefst 177 meldingen van 2010 tot vandaag. De betrokken afdeling heeft, ondanks de aanhoudende storm van kleine meldingen steeds de nodige aandacht aan de door klager aangekaarte euvels besteed. Over de toestand van onze gewestwegen is de klager op zijn minst tevreden.

Zijn klachten gaan over kleine hoogteverschillen naar grote gaten in de weg. Vaak gaat het over kleine euvels, waar niet onmiddellijk ingegrepen dient te worden omdat de verkeersveiligheid niet in het gedrang komt. Hiermee neemt de klager echter geen vrede. Hij heeft ons beloofd dat, zo lang al deze kleine problemen niet verholpen zijn, hij zal blijven meldingen doen hiervan. De meldingen tijdens de winterperiode gaan vaak over het te veel aan strooien of het te weinig en/of te laat strooien. Telkens wordt aan de klager onze werkwijze van de winterdienst uitvoerig uitgelegd. Maar hij is ook hier blijkbaar niet tevreden mee en blijft opmerkingen formuleren hieromtrent. Zowel de klachtencoördinator, de dossierbehandelaar, diverse medewerkers als de communicatieverantwoordelijke en de kwaliteitsverantwoordelijke van de afdeling hebben zeker hun best gedaan om ten allen de klager van een goed doordacht antwoord te dienen. Tot hiertoe voldeed dit alles blijkbaar spijtig genoeg niet.

Er zijn bovendien ook klagers die uiteindelijk hun klacht richten aan andere instanties. Jammer genoeg geven deze klagers niet altijd de werkelijkheid door, wat leidt tot misverstanden en ook misnoegen van de betrokken klachtencoördinatoren.

✚ Voorbeeld 2:

In maart bereikte een klacht via de Vlaamse ombudsdienst de directie van een afdeling Wegen en Verkeer. De klager klaagt over de trillingen in zijn woning, die naar zijn mening te wijten zijn aan de vrachtwagens die over de naad in het nieuw aangelegde wegdek rijden. Hij wil dat de weg opgebroken wordt en opnieuw aangelegd wordt. Bij navraag door de klachtencoördinator in het district blijkt dat de klager al verschillende keren contact gehad heeft met het district.

De districtschef is ter plaatse geweest en omdat er inderdaad geluidsoverlast vastgesteld werd bij de passage van zwaar verkeer op de overgang tussen de oude en

de nieuw heraangelegde asfalt, werd deze zone bijkomend vlak gefreesd. Op deze zone werden nadien vlakheidsmetingen uitgevoerd door de afdeling Wegenbouwkunde.

Het resultaat van deze metingen ligt binnen de normen die het Gewest hanteert. Maar de klager was niet tevreden met het resultaat. Hij belt verschillende keren naar de klachtencoördinator met de bewering dat zijn huis zodanig trilt dat hij vreest dat er schade gaat aangericht worden. Hij verwijt de Vlaamse overheid dat ze niets doen.

De klager blijft bellen en wil dat het afdelingshoofd komt kijken. De klachtencoördinator stelt voor dat zij zelf ter plaatse komt en maakt een afspraak met de klager voor een plaatsbezoek. Ze licht de bevoegde dienstkringingenieur in van haar geplande bezoek, en die raadt haar aan om iemand mee te nemen die foto's kan maken of zelfs de situatie filmt. Bij het bezoek, staat de klager de medewerkers van AWV op te wachten aan de voordeur met een grote enveloppe in zijn hand, waarin alle briefwisseling zit, die hij al gedaan heeft met de afdeling. De klachtencoördinator en de dienstkringingenieur maken zich kenbaar en de klager toont hen waar de naad in de weg zich bevindt. De klachtencoördinator en de dienstkringingenieur merken inderdaad 50 m voorbij de woning van de man een naad waar de nieuwe weg en de oude elkaar raken. Deze is uiteraard zeer vlak en met het blote oog is geen verhoging waar te nemen. Zij zijn verwonderd omdat ze buiten echt niets abnormaals kunnen waarnemen, dus wordt aan de klager gevraagd of zij even mogen binnenkomen om die trillingen te kunnen waarnemen en vaststellen.

Op deze vraag ging de klager niet in, hij gaat wel onmiddellijk aanbellen bij zijn buurvrouw van twee huizen verder. Die mevrouw was verbaasd maar op de vraag of de klachtencoördinator en de dienstkringingenieur even bij haar binnen mogen, gaat zij onmiddellijk in. Deze hebben zich opgesteld aan het raam aan de straatkant waar de vrachtwagens voorbij kwamen, maar konden helemaal niets van trillingen waarnemen. Toen zij dit vertelden aan de buurvrouw, zei ze dat het vooral boven was dat er trillingen waren.

De klachtencoördinator en de dienstkringingenieur zijn niet naar boven gegaan en hebben dat ook niet gevraagd. Bij het buitenkomen stond de klager nog buiten en werd hem nogmaals gevraagd of ze bij hem eens binnen mochten. Hij wimpelde hen af en ze zijn terug vertrokken. De klachtencoördinator van de betrokken afdeling heeft bij aankomst op de directie wel onmiddellijk een schrijven gericht aan de klager waarin werd meegedeeld dat er in zijn woning niets kon worden waargenomen, niettegenstaande hij zelf om een plaatsbezoek gevraagd had.

Op dat schrijven kreeg de klachtencoördinator van een onderzoeker van de Vlaamse ombudsdienst een brief waarin werd getwijfeld aan haar eerlijkheid. De klager had meegedeeld aan de Ombudsdienst dat de klachtencoördinator wel zijn woning mocht betreden, en dat zij een leugenaar was.

Ze was ontgoocheld dat de onderzoeker van de Vlaamse Ombudsdienst haar verzocht om toch nog een keer terug te gaan naar de klager omdat hij haar letterlijk : nu **wel** zou binnenlaten.

De klachtencoördinator vond het ook betreuenswaardig dat men haar niet geloofde, maar meeging in het verhaal van de klager, zonder eerst even contact te nemen en te vragen naar de historiek van deze klacht. Er werd contact opgenomen met de onderzoeker en meegedeeld dat de klachtencoördinator niet meer terug ging. Er werd ondertussen niets meer vernomen, noch van de klager.

In zeldzame gevallen zal AWV op een gefundeerde en weloverwogen manier beschuldigingen en aantijgingen weigeren. De klager wordt bijvoorbeeld gewezen op het feit dat de geuite aantijgingen ongegrond en onterecht zijn bevonden. Er wordt verduidelijkt dat alles in het werk wordt gesteld om elke burger de gevraagde informatie te verstrekken. Aan de klager wordt gemeld dat, gelet op de wijze waarop het agentschap omgaat met integriteit, zeker naar wat betreft de continue inzet voor en

respect naar elke burger en mede gelet op de toon van dergelijke communicatie, niet meer kan geantwoord worden op dergelijke mails.

Bovenstaand antwoord heeft de continu overstelpling van klachten van betrokken klager niet tegengehouden. Het antwoord van onze organisatie resulteerde in een nieuw melding van deze klager, die echter op een beleefde en respectvolle wijze werd geformuleerd en waarop de betrokken afdeling uiteraard zal antwoorden.

7 Meldingenmanagement

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.

Meldingenrapport AWV - Evaluatie meldingenbeeld 2013

7.1 Cijfergegevens 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 AWV, de preventieve controles, het alert en deskundig ingrijpen bij het vaststellen van schade om ergere hinder te voorkomen er eveneens toe bij dat klachten in de ware betekenis van het woord eerder gering blijven.

Zoals eerder vermeld kunnen gebreken aan de toestand van de weg (gaten, verzakkingen, ophopingen, scheuren, 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 AWV.

Totaal geregistreerde meldingen

Al de geregistreerde eerstelijnsklachten(meldingen) zijn vervat in onderstaande tabellen dat een totaal overzicht geeft van **13.125 in 2013 t.o.v. 11.309 meldingen in 2012 (en t.o.v. 8.595 meldingen in 2011)**. Er is een stijging van meldingen met 16%. Deze stijging is de helft van deze in 2012 t.o.v. 2011 (stijging met 32 %) en doet zich vooral voor via de applicatie Meldpunt Wegen. Deze grote stijging is ook te wijten aan de affichecampagne voor het meldpunt Wegen op autosnelwegen en gewestwegen die in het begin van 2013 een plotse stijging van meldingen op het meldpunt Wegen veroorzaakte. Het meer en meer bekend raken van deze applicatie heeft uiteraard ook een grote stijging tot gevolg.

Het gestegen aantal meldingen in 2013 is te ook wijten aan de verplichting die AWV oplegde aan de districten van de territoriale afdelingen om vanaf 1 januari 2013 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 omhoog ging. Anderzijds kunnen we vaststellen dat het totaal gestegen aantal meldingen voor 2013 slechts de helft bedraagt van de stijging die zich in 2012 voordeed.

De oorzaak van de lichtere stijging van meldingen tov 2012 ligt vooral aan de aanpassingen die aan het meldpunt Wegen voor de burger werden gerealiseerd. Bij het invullen van een melding in het meldpunt Wegen wordt de burger begeleid bij het invoeren van een knelpunt. Bij bepaalde knelpunten waarover veel meldingen binnenkomen verschijnt een FAQ (vaak gestelde vragen) op een icoontje voor meer informatie. De FAQ's en bijkomende info zorgen er dikwijls voor dat de melder stopt met het verder invoeren van zijn knelpunt omdat hij de informatie al teruggevonden heeft.

Gegevens volgens oorzaken/suboorzaken (rijlabels)

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de meest voorkomende meldingen (73% van het totaal aantal meldingen).

Gelet op de al vermelde aanpassingen bij het registreren van meldingen (uitbreidingen naar de districten en publiciteitscampagnes over het meldpunt Wegen is er in 2013 globaal een stijging van het totaal aantal meldingen waar te nemen.

	Rijlabels	Aantal meldingen	% van totaal
1	1.1. Weg - wegdek	3039	23,15%
2	2.1. Installatie - ov	1107	8,43%
3	3.6. fietspad - andere	876	6,67%
4	1.2. Weg - signalisatie	855	6,51%
5	2.4. Installatie - verkeerslicht	787	6,00%
6	3.1. fietspad - Staat	748	5,70%
7	1.6. Weg - afvoerstelsel	619	4,72%
8	10.2. Diverse - andere	577	4,40%
9	1.7. Weg - planten-milieu	499	3,80%
10	6.7. Wegenwerken - andere	464	3,54%
	Subtotaal	9571	72,92%
	Overige meldingen	3554	27,08%
	Totaal	13125	100,00%

7.2 Vaststellingen

De hoofdoorzaak "Weg" heeft nog steeds het meeste aantal meldingen (6099). Wat de suboorzaak "Toestand van het wegdek" (3039 meldingen) betreft maakt deze categorie het hoofdaandeel uit van de oorzaak "Weg". Dit is een stijging van 28% % t.o.v. 2012 (2374).

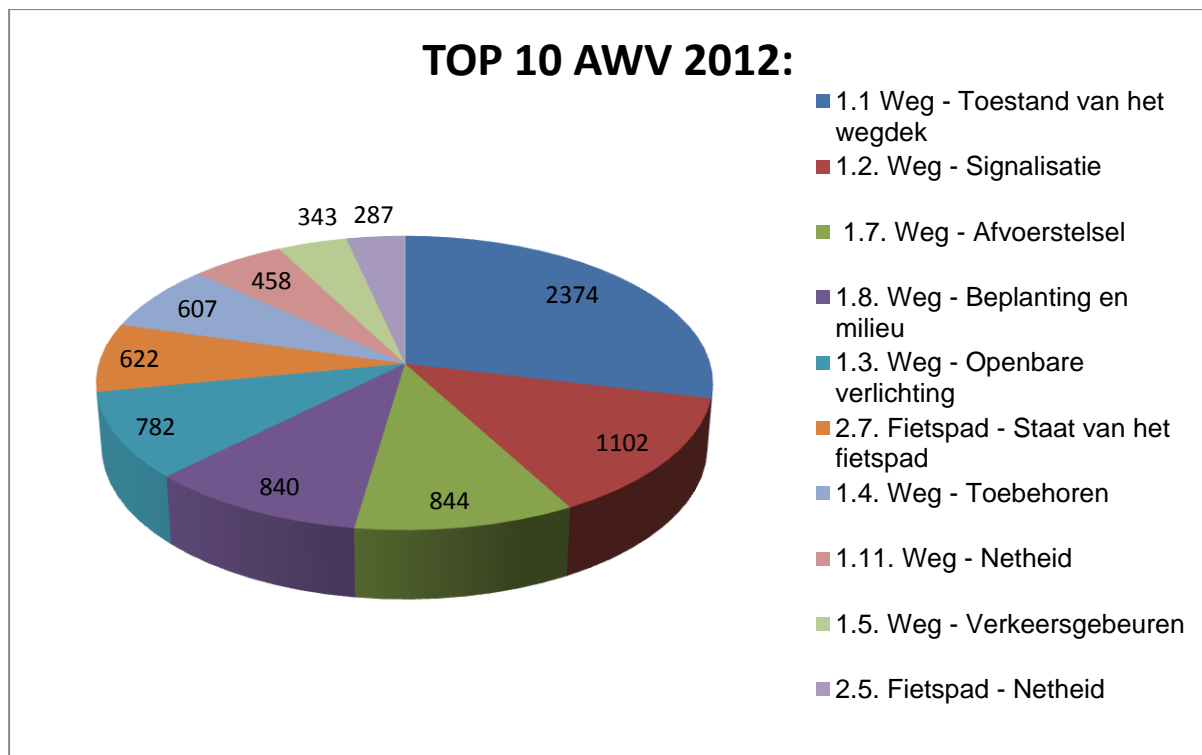
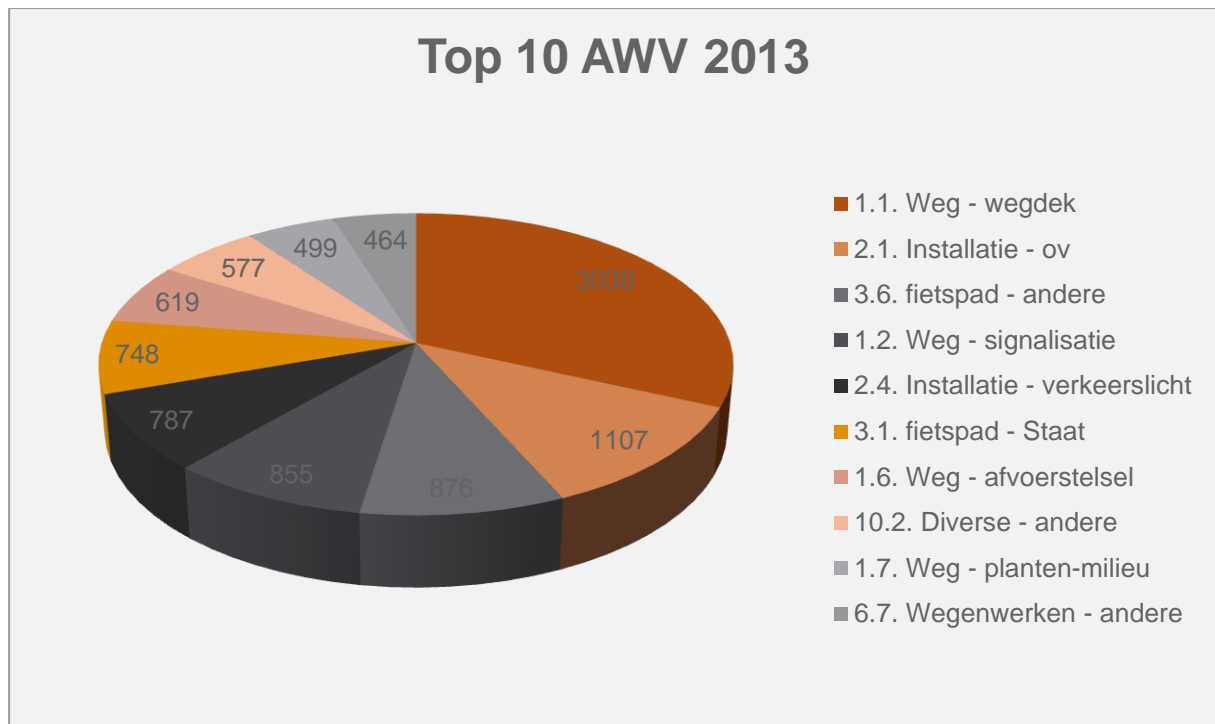
Hoofdoorzaak Installaties (totaal aantal meldingen: 2382) , suboorzaak OV (openbare verlichting) neemt in 2013 de tweede meest voorkomende oorzaak in van de meldingen (1107 t.o.v. 782 meldingen in 2012)

In 2012 stond hoofdoorzaak "Fietspaden" (1635) met suboorzaak "Staat van het fietspad" (622) op een tweede plaats in het totaal aantal meldingen. Met een stijging in 2013 wat betreft het totaal aantal meldingen in deze oorzaak (2067) komt de suboorzaak "Staat van het fietspad" echter nu op een zesde plaats (748).

In 2013 neemt hoofdoorzaak oorzaak Fietspaden maar met suboorzaak "andere" de derde plaats in. Dit zijn andere knelpunten dan de normaal meest voorkomende suboorzaken "hinder, signalisatie, wegwerkzaamheden, winterdienst" en houden bv. een probleem in van communicatie, netheid, beplanting,...

De hoofdoorzaak "Wegenwerken" (759) vormt de derde grootste oorzaak van meldingen.

Onderstaande taartgrafieken geven een top 10 van aantal meldingen in 2013 tov 2012 weer.



Meldpunt Wegen

Wat het meldpunt Wegen betreft werden in 2013, 4.841 (42,6% van alle meldingen – zie hierboven) meldingen ontvangen.

In 2012 waren dat er in totaal 2.836 meldingen.

Deze grote stijging heeft verschillende oorzaken:

- In januari 2013 werd een grote mediacampagne (affiches op snel- en gewestwegen) gehouden om het meldpunt Wegen kenbaar te maken;
- De applicatie werd grondig aangepast o.a. op basis op input van de burger en werd daardoor gebruiksvriendelijker
- Er situeerden zich enkele pieken tijdens de krachtige winteropstoot in 2013 en ook tijdens de warme zomerperiode.
- Het meldpunt Wegen heeft in 2013 een veel grotere bekendheid verworven (o.a. ook door de doorverwijzingen via andere websites)

Zoals in 2012 waren ook in 2013 de oorzaak “Weg” , suboorzaak “wegdek” de oorzaken waarover het meest aantal meldingen via het meldpunt Wegen binnenkwamen.

7.3. 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 averijen 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.

In 2013 werden 24.946 technische meldingen geregistreerd en opgelost tov 26.720 technische meldingen in 2012 en 26.008 in 2011. (29.113 in 2010). Een dalende trend van deze technische meldingen is ingezet.

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.

7.4. Schadeclaims

De afdeling Juridische Dienstverlening (AJD) van het departement Mobiliteit en Openbare Werken registreerde in 2013 1366 schadeclaims van weggebruikers (hoofdzakelijk automobilisten, maar ook (brom-)fietsers, motorrijders en voetgangers) met betrekking tot de toestand van de weg (niet enkel de rijbaan maar ook de aanhorigheden zoals bermen, signalisatie, verlichting, beplantingen,...).

De totale schadeclaim bedraagt actueel 1.435.107,34 EUR of gemiddeld 1.050,59 EUR. In 79% van deze dossiers nam de AJD al een standpunt in, de overige dossiers zijn om uiteenlopende redenen (de expertise is nog lopende, het strafdossier is nog niet beschikbaar, het standpunt van een andere betrokken partij wordt afgewacht, ...) nog niet (definitief) beoordeeld.

De beoordeling door de AJD resulteerde in 420 gevallen in een minnelijk regelingsvoorstel (39% van de reeds beoordeelde zaken), terwijl de aansprakelijkheid in de overige zaken wordt betwist (652 dossiers of 61% van de reeds beoordeelde zaken). De reeds betaalde schadevergoeding bedraagt actueel 318.210,53 EUR of gemiddeld 757,64 EUR. De veruit meest voorkomende klacht heeft steeds betrekking op putten en verzakkingen (748 dossiers of 54,76%). Zowel infrastructurele als klimatologische factoren verklaren de sterke daling van het aantal schadeclaims t.o.v. de voorbije jaren (-19% t.o.v. 2012 en zelfs -42% t.o.v. 2011).

8 Opportuniteiten en continu verbetering in het klachten- en meldingenmanagement AWV

Zoals al meerdere malen in dit rapport vermeld hecht AWV zeer veel belang aan klachten en meldingen. De organisatie beperkt zich niet tot het strategisch beleid omtrent klachtenmanagement maar neemt ook operationele maatregelen in haar streven naar continu verbetering.

De directieraad evalueert op regelmatige basis verschillende rapporteringen en analyses over klachten en meldingen en neemt de daaraan gekoppelde aanbevelingen, gestelde vragen, geformuleerde actiepunten zeer ernstig. Het klachtenmanagement binnen AWV wordt voorzien van de nodige middelen om de uitvoering te realiseren aan de door de werkgroep Klachtenmanagement en daarmee samenhangende werkgroepen voorgelegde verbeterpunten.

De bewustmaking van alle medewerkers van het belang van een goede klachten- en meldingen behandeling is prioritair.

Bovendien hecht het management veel belang aan de resultaten die uit klantenbevragingen, in kader van het kwaliteitsmanagement, worden georganiseerd. Sedert een aantal jaren wordt als voorbeeld een enquête gehouden die de burgers, welke een melding plaatsten via het Meldpunt Wegen, bevraagt naar de werking ervan.

De gestelde vragen zijn gericht naar o.a. de gebruiksvriendelijkheid van het meldpunt Wegen, de bekendheid en de bereikbaarheid, de doorlooptijd van de antwoorden en concrete realisaties, de tevredenheid over de uitvoering van acties en speurt ook naar eventuele verbeterpunten en suggesties. De resultaten worden gepresenteerd aan de directieraad. De geformuleerde verbeterpunten worden geanalyseerd en behandeld in de werkgroep Klachtenmanagement en de commissie ISO. Voor de applicatie zelf is een prioriteitenlijst uitgewerkt op basis van de suggesties van de burgers.

Ook in 2014 wordt de enquête opgestart. Deze enquête zal ons nieuw een beeld geven omdat het Meldpunt Wegen op 1 januari 2013 totaal vernieuwd werd.

Meldpunt Wegen

Het Agentschap Wegen en Verkeer heeft in 2013 enorm veel tijd en energie geïnvesteerd in verbeteren van de opvolging van meldingen. Het Meldpunt Wegen werd vernieuwd, verschillende tools werden gebouwd voor het beter in kaart brengen en analyseren van de opvolging, er werd druk overlegd met alle betrokken partijen, ... allemaal inspanningen die leidden tot concrete verbeteringen.

Bovenop deze inspanningen dienden alle directe en indirecte medewerkers dubbel zoveel meldingen te verwerken voor wat het Meldpunt Wegen betreft. Een overrompeling die ze goed hebben doorstaan.

Andere Tools voor registratie en opvolging

Naast het Meldpunt Wegen voor de burger, bestaat er de klachtendatabase, waarin de klachtencoördinatoren de klachten registreren en opvolgen. Achterliggend het Meldpunt Wegen beschikken de medewerkers van de directiesecretariaten over een interne tool om alle meldingen, die via alle mogelijke kanalen binnenkomen te behandelen. Ook de districten hebben een applicatie om op dezelfde wijze de rechtstreeks bij hen binnenkomende meldingen te behandelen. Door het afstemmen op elkaar van de gebruikte applicaties kan

sinds 2013 het agentschap op een uniforme wijze een globale rapportering bekomen, ook al komen de data nog uit verschillende applicaties.

De organisatie gaat evenwel er werk van maken om nog tot een grotere uniformiteit te komen. Niet enkel voor klachten en meldingen, maar tevens voor alle informatie en data te verzamelen die aan elkaar gelinkt zijn. Een concreet voorbeeld daarvan is de voor 2014 opgemaakte AWW-doelstelling 'uniform klachten- en meldingensysteem'. De inhoud van deze doelstelling gaat dus veel breder dan de titel doet vermoeden.

De informatisering van alle data heeft geleid tot een innovatie in de werking van de districten en afdelingen. Het zogenaamde "Districtcenter" zal het platform worden om de districten alle data te verzamelen, de kennis te delen en hun activiteiten op elkaar af te stemmen. Het verouderde schadeprogramma (waarin nu de meldingen in de districten worden opgenomen) zal vervangen worden.

De wegentoezichers beschikken over een tablet waarin ze al hun gegevens, vaststellingen en rapporten kunnen inbrengen. Hiertoe werd een voorafgaand een inventarisatie gedaan van alle wegelementen. De gebruikte woordenlijst (oorzaken en suboorzaken) zijn afgestemd met de klachtendatabase en het de interne applicatie in het Meldpunt Wegen. Deze uniformisering zal later van toepassing worden in alle afdelingen (Afdelingscentrum).

De concrete verbeterprocessen voor 2014 houden dus in:

Streven naar een uniforme klachten- en meldingensysteem: iedereen moet op dezelfde en kwalitatieve wijze omgaan met het behandelen en opvolgen van klachten en meldingen.

- Klachtendatabase en Meldpunt Wegen:
 - invoer van meer kernwoorden in de zoekfuncties voor opzoekingen
 -
- Procedure klachten- en meldingenbehandeling:
 - Termijnen
 - Standaardantwoorden
 - Gebruik invulvak "voorlopig antwoord"
 - Inhoudelijk verbeteren van antwoorden
 - Klachten: klachtendatabase wat betreft volledigheid invullen: vakken: concrete realisaties, voorstellen om dit in de toekomst te vermijden, best practices doorgeven,...
 - Bevorderen van responsabilisering dossierbehandelaars
 - Aanleveren aan klachten- en meldingenbehandelaars van stroomschema's om het formuleren van goede antwoorden te bevorderen,
- Registratie en opvolging PV's, KN's en VOU
- Briefing aan en feedback van klachtencoördinatoren, kwaliteitsverantwoordelijken en dossierbehandelaars verder uitbreiden
- Uitbreiding registratie in meldpunt Wegen van meldingen via sociale media:
 - Facebook
 - Twitter
 - 1700 lijn

In 2013 werd de AWW al een doelstelling "Uitwerken strategie voor sociale media in externe communicatie" uitgewerkt. Er werd een document uitgewerkt met "Richtlijnen sociale media" voor het agentschap. Dit document bevat zowel richtlijnen over hoe we als AWW aanwezig zijn op sociale media, hoe medewerkers zich best gedragen op sociale media als hoe de

sociale media kanalen van het agentschap ingevuld en gemonitord worden.

Ook het gebruik van deze sociale media zal een inpakt hebben op het klachten- en meldingenmanagement.

Er wordt in 2014 bekeken hoe '1700' kan worden ingeschakeld voor de filtering van meldingen. Doel is het aantal meldingen die in de afdelingen van AWV binnenkomen te beperken. Een filtering via 1700 betekent dat de operatoren van deze dienst ook juiste antwoorden kunnen verstrekken. Daartoe zou AWV opleidingen kunnen voorzien. Een plaatsbezoek door de communicatiecoördinator en de kwaliteitsmanager aan de dienst 1700 wordt in 2014 ingepland.

9 Netwerklachtenmanagement MOW

AWV maakt deel uit van het netwerk Klachtenmanagement van het departement. Vanuit dit netwerk werden volgende vragen gesteld en gevraagd deze op te nemen in het rapport

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

De in AWV toegepaste klachten – en meldingenprocedure laat het management toe een gedetailleerd overzicht te bekomen, zowel wat betreft cijfergegevens maar vooral belangrijk, het detecteren van de meest voorkomende oorzaken van klachten en meldingen. Het agentschap is zich mede daardoor bewust van de knelpunten en kan de verbeterprocessen mee aansturen. Elk jaar worden agentschapsdoelstellingen opgemaakt die ook rechtstreeks te maken hebben met deze knelpunten. In 2013 kon het klachtenmanagement en meer bepaald wat betreft de gebruikte tools , een heel aantal verbeteringen realiseren. Sinds 2013 worden alle activiteitsgebieden betrokken bij de behandeling van klachten en meldingen (districten) door een uniforme werkwijze te creëren.

De resultaten van allerlei analyses, klantenbevragingen en rapporten zijn aanleiding geweest tot een nieuwe AWV-doelstelling in 2014, die hierboven al grondig werd uiteengezet. Doel is een globale verbetering van het klachten-en meldingenmanagement, zowel naar de procedure, de tools en de behandelaars maar ook naar het integrale kwaliteitsmanagement toe. De steeds grotere inpakt van de sociale media worden eveneens meegenomen bij het realiseren van deze AWV-doelstelling.

- Wat is de evolutie met vorig jaar?

Meer dan de vorige jaren wordt in de rapportage aandacht besteed aan het klachtenbeeld, met concrete voorbeelden van klachten en beschrijving van de aanpak. Ook de realisaties in 2013 door AWV werd grondig besproken volgens de meest voorkomende oorzaken van klachten. Voorgaande alsmede de input in verband met de rapportage van de ombudsman resulteerde in een andere weergave en inhoud van het jaarlijkse ombudsrapport.

Ook het behandelen van meldingen en vragen om uitleg via de sociale media is een relatief nieuw gegeven voor AWV. Dit soort meldingen geven aanleiding om ook op dat gebied een aangepaste aanpak voor te stellen en te realiseren.

- Ziet u mogelijke verbanden in thema's die met andere entiteiten in het beleidsdomein kunnen gelegd worden?

De thema's of oorzaken van klachten e.d. die AWV te behandelen krijgt zijn dikwijls zeer specifiek en direct gelinkt aan de operationele en technische kerntaken van de organisatie. Naar andere entiteiten toe kan echte wel een kennisdeling over de klachtenbehandeling in se interessant zijn. De houding en specifieke aandacht die de organisatie moet aannemen tegenover de sociale media kan ook een gemeenschappelijk aandachtspunt worden.

- Welke concrete verbeteringen zijn er intern gepland op basis van de dit jaar behandelde klachten?

Er wordt verwezen naar punt 8 “Opportunities en continu verbetering in het klachten- en meldingenmanagement AWV” in dit rapport.

- Welke verbeterpunten zouden er kunnen komen om de klachten op een hoger niveau beter te behandelen?

Een gemeenschappelijke aanpak om het belang en het nut van een goede en efficiënte klachtenbehandeling te onderstrepen in de volledige organisatie (MOW).

Grotere betrokkenheid realiseren bij alle medewerkers die met klachten te maken krijgen (via opleidingen, campagnes, stroomschema's,...).

**Vragenlijst voor het verslag 2013
over uw klachtenmanagement**

naam van uw dienst: Agenschap Maritieme Dienstverlening en Kust

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	103

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	102
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	5.8

Aantal onontvankelijke klachten:	3
---	---

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

Aantal ontvankelijke klachten:	100
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	34
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	63

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	51
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	48

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

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	2
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	2
Correcte bejegening:	7
Actieve dienstverlening:	18
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	4
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	65
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	2
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	3
	mail:	99
	telefoon:	1
	fax:	-----
	bezoek:	-----

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	89*
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	-----
	via georganiseerd middenveld:	-----
	andere kanalen:	13

*Onder burger wordt 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.

DAB Loodswezen

De klachten werden ingedeeld volgens de opgegeven categorieën in het eerste gedeelte van de vragenlijst.

Zoals in de rubriek "suggesties" beschreven zou de categorie opgelost/onopgelost inhoudelijk meer moeten worden gedefinieerd.

Van de 66 klachten waren er 18 gegrond en 48 ongegrond. Eigenlijk zijn ze bijna allen opgelost. De "klager" kreeg na een onderzoek en vaak na bevraging van loodsen en/of chefloodsen een afdoend gefundeerd antwoord.

Van de 66 klachten waren er 39 die betrekking hadden op aangerekende immobilisatiekosten.

Dit zijn kosten die worden aangerekend bij foutieve toepassing van de loodsbestelregeling.

Vaak komen klachten van personen die niet onmiddellijk betrokken waren bij de operationele activiteit, de aanloop zelf, waardoor ze niet op de hoogte zijn over het waarom de kost werd aangerekend (bv. financiële dienst, operationele manager,...) Deze klachten zijn vaak ongegrond aangezien het loodsgeldbesluit correct werd toegepast. Na een gefundeerd antwoord zijn ze dan ook vaak opgelost.

Deze werden genoteerd onder de noemer "Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid".

DAB Vloot

Met uitzondering van één (onontvankelijke) klacht rond vermeend schadevaren door de politieboot, en één (niet-gegronde) klacht rond een factuur, hadden alle klachten betrekking op de uitvoering van de veerdiensten.

Deze klachten zijn op te delen naar

- ontoereikende amplitude van de bedieningsuren op drukke dagen (veer Oostende)

- onvoldoende, onduidelijke of verkeerde informatievoorziening rond de bedieningsuren en/of onderbrekingen
- ontoereikende walinfrastructuur
- schade aan wagens op veer (Gent)
- onvriendelijkheid van de bemanning

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 mag optreden (2), dit werd duidelijk gesteld aan de klager dat dit niet door de afdeling Kust dient te gebeuren maar door de politie, de bevoegde instantie werd eveneens doorgegeven

Afdeling Scheepvaartbegeleiding

Gevoel van onheuse bejegening : 1

3. Klachtenbeeld 2013

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

DAB Loodswezen

In het totaal werden 66 klachten genoteerd. Cijfers dienen te worden bekeken in een bepaalde context. Gedurende 2013 werden er 44 590 facturen gemaakt voor reizen in de ganse Vlaamse havenregio.

Er werden 55 171 beloodsingstrajecten uitgevoerd.

66 klachten over een gans werkjaar is in deze context gezien een zeer laag cijfer en geeft blijk van een goede werking van het Loodswezen. Er kan worden vastgesteld dat het Loodswezen werkt met een zeer laag foutenmarge in al zijn "sectoren": operationele activiteit (inzet van loodsen en het loodsen zelf) en de financiële activiteit (opmaken en verwerken van facturen).

De meeste klachten gaan over aangerekende immobilisatiekosten toegepast volgens het loodsgeldbesluit in het kader van een te volgen loodsbestelling. 7 klachten hadden betrekking over een oponthoud.

Als je dit bekijkt in het aantal beloodsingen (55171 loodsprestaties) dat het Loodswezen uitvoert is dit te "verwaarlozen".

Klachten werden gemiddeld binnen de 4.8 werkdagen afgewerkt waarvan 39 binnen de 2 werkdagen! Dit houdt in dat de "klager" gemiddeld binnen de 4.8 dagen een gefundeerd antwoord ontving.

DAB Vloot

Zie punt 2.

Afdeling Kust

Zie punt 2.

Afdeling Scheepvaartbegeleiding

De klager voelde zich onheus bejegend.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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.

De verschillende stappen binnen de afwikkeling van een klacht kan gestructureerd en uniform worden ingevoerd. (een handleiding hiertoe werd tevens gemaakt). Bovendien worden alle documenten (mails, brieven,...) als PDF bijgevoegd. Zo kan te allen tijde een klacht snel opnieuw worden terug opgezocht en de verschillende stappen bekeken.

Op deze manier kunnen klachten beter geëvalueerd worden en leiden tot het opstellen van eventuele verbeteracties.

Deze klachtenmodule is tevens gelinkt aan het commercieel luik binnen het LIS, zodanig dat wanneer een klant wordt opgevraagd men ook onmiddellijk de klachten kan zien die er gedurende jaren werden geuit door deze klant.

Verbeteracties naar aanleiding van bepaalde klachten zijn onder andere extra toelichtingen die werden gegeven op het MDK havenoverleg waar klanten, ketenpartners worden uitgenodigd. Zo werd bv. de procedure en kosten over meevaren en haalreizen extra toegelicht. Ook wijzigingen in de loodsbestelregeling werden aan de klanten toegelicht zodanig dat zij op een correctere manier loodsden kunnen bestellen en minder immobilisatievergoedingen moeten worden aangerekend.

DAB Vloot

- Voor de veermannen is een opleiding georganiseerd rond het omgaan met passagiers.
- Er is samengewerkt met een school rond wederzijds respect tussen scholieren en veerdienst.
- De bereikbaarheid van het oproepnummer van het veer Nieuwpoort is gegarandeerd.

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 klacht was ongegrond ; het betrokken personeelslid had correct gehandeld

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2013 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2013 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.

DAB Loodswezen

Er werd genoteerd dat een werkgroep zal worden opgericht om deze vragenlijst te actualiseren. Dit vindt het Loodswezen een goede zaak.

Zoals reeds in het verleden meegegeven zou de categorie opgelost/onopgelost inhoudelijk meer moeten worden gedefinieerd.

Een klacht kan zowel opgelost als niet opgelost zijn, afhankelijk van hoe de "klager" het antwoord opneemt. Dit is voor interpretatie vatbaar voor de "klachtenmanager". In het verleden werd ons gevraagd om gegronde klachten als opgelost te definiëren en ongegronde als onopgelost wat niet altijd correct.

Als een reeds beloofd schip oponthoud heeft geleden wegens "geen sleepboten beschikbaar" zal hiervoor een kost worden aangerekend op de loodgeldfactuur aangezien onze loods langer aan boord is gebleven dan normaal. Vaak zijn klanten hiermee niet akkoord. Toch is dit een correcte interpretatie van het loodsgeldbesluit. Het is dan een ongegronde klacht. Aan de klant zullen de reisgegevens worden meegegeven en de regelgeving. De klacht is in die zin dus opgelost want het loodswezen heeft de klacht onderzocht en de klant een gefundeerd antwoord geboden maar soms is de klant nog steeds niet akkoord; wel met het gegeven antwoord maar niet met het principe. Opgelost of niet?

Een schip B dat oponthoud heeft geleden doordat de loods wegens omstandigheden langer aan boord is gebleven op een schip A dat hij eerst diende te beloodsen stuurt een klacht. Deze klacht is eigenlijk terecht aangezien het schip wel degelijk oponthoud heeft geleden maar als je de klant een toelichting stuurt, zou het ook moeten opgelost zijn. Noch de klanten noch het loodswezen waren hier in de fout.

Ook de lijst met de redenen is te vaag en zou meer moeten afgestemd worden op de organisatie.

Afdeling Scheepvaartbegeleiding

1° Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling ?

Het aantal klachten is te beperkt om op basis daarvan veranderingen door te voeren.

2° Wat is de evolutie met vorig jaar ?

Het aantal is nog steeds heel beperkt.

3° Ziet u mogelijke verbanden in thema's die met andere entiteiten in het beleidsdomein kunnen gelegd worden ?

Neen.

4° Welke concrete verbeteringen zijn er intern gepland op basis van de dit jaar behandelde klachten ?

Het aantal klachten was ook dit jaar te beperkt om ze te gebruiken als aanzet om erop veranderingen te baseren.

5° Welke verbeterpunten zouden er kunnen komen om de klachten op een hoger niveau beter te behandelen ?

Het lijkt aangewezen om de behandeling van de klachten zo dicht mogelijk bij de praktijk te houden, eerder dan ze naar een hoger niveau te tillen, verder weg van de praktijk.

In de mate dat in de klachten gemeenschappelijke punten aan bod komen, kan het desgevallend wel aangewezen zijn om op beleidsniveau te bekijken of aanpassingen in het beleid wenselijk zijn.

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

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

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

8 Deugdelijke correspondentie

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

9 Vlotte bereikbaarheid

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

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk,

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

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

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

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 Redelijke behandeltermijn

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

14 Efficiënte coördinatie

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

15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

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

[terug naar Vragenlijst](#)

nota

aan Vlaamse Ombudsman

Van Stijn Van Oostveldt

e-mail Stijn.vanoostveldt@delijn.be

tel 015 408 948

datum 3 februari 2014

Rapportering klachtenbeeld VVM De Lijn 2013**1. Algemeen**

Net zoals de voorgaande jaren vindt u hierna een analyse van de klachten die De Lijn in 2013 ontving. In bijlage 2 bij deze nota vindt u de meer gedetailleerde cijfers.

Bij VVM De Lijn worden de 'gewone' klantenreacties en de klantenreacties in het kader van de procedure 'Administratieve boetes' apart behandeld. Een rapport over de werking van de dienst administratieve boetes in 2013, vindt u terug in bijlage 3.

2. Analyse**a. Algemeen**

In 2013 nam het aantal klachten bij De Lijn af met 5,45% of 1.883 eenheden. Aan de basis van deze daling liggen o.a.:

- Geen grote veranderingen in het netwerk/de dienstregeling van De Lijn, daar waar er in 2012 wel grondige herstructureringen waren.
- Het actief aanwezig zijn van De Lijn op sociale media kan er voor zorgen dat bepaalde 'ergernissen' bij klanten tijdig gecapteerd worden en niet tot klachten uitgroeien.

Anderzijds zien we dat, ondanks de algemene daling, er een aantal categorieën zijn waarin het aantal klachten gestegen is. O.a. bij de categorie 'Service' is er een stijging van 8,88%, en dit ondanks de inspanningen die De Lijn hieromtrent continu levert. We gaan hier verder op in in punt 2b en 2c.

b. Codificatie – Hoofdcategorie

In bijlage 2 vindt u alle details over de evoluties in de diverse hoofdcategorieën.

Opmerkelijke dalers binnen de 17 hoofdcategorieën zijn de categorieën '1. Aanbod' (-48,46%) en '14. Verloren' (-35,64%).

Voor wat betreft 'Aanbod' is de daling logisch te verklaren door het feit dat er in 2013 geen grote wijzigingen aan de dienstregeling/het aanbod van De Lijn werden aangebracht. 2012 daarentegen was een jaar waarin het aanbod van De Lijn grondig werd doorgelicht en aangepast.

De daling in de categorie 'Verloren', meer bepaald klachten over de procedure m.b.t. een verloren voorwerp, is toe te schrijven aan het feit dat medio 2012 de registratie van meldingen van verloren voorwerpen ge-optimaliseerd werd.

Bij de stijgers valt vooral de hoofdcategorie '9. Service' (+8,88% of 1.052 klachten) op en in mindere mate de categorieën '4. Prijs en betalingswijze' (+18,26% of 184 klachten) en '5. VVK (voorverkoop)' (13,06% of 107 klachten).

Voor wat de categorie 'Service' betreft, is dit opmerkelijk gezien de vele investeringen (vooral in opleidingen) die De Lijn gedaan heeft de voorbije jaren en nog zal doen in de toekomst. Het feit dat De Lijn sedert oktober 2012 actief is op sociale media, en bijna de helft van de ingediende klachten via dit medium handelt over 'Service', zal ook een deel van de stijging verklaren.

Voor de stijging van de categorieën 'Prijs en betalingswijze' en 'VVK' is er geen direct aanwijsbare oorzaak, met uitzondering van het feit dat de klachten rond sms-ticketing (vallen onder 'VVK') logischerwijze gestegen zijn door de stijgende verkoop van sms-tickets (133 klachten in 2013 op 8 miljoen sms-tickets).

c. Codificatie – Subcategorie

In bijlage 1 vindt u alle details over de evoluties in de diverse subcategorieën.

De daling in de hoofdcategorie '1. Aanbod' zet zich voort in de daaraan gerelateerde subcategorieën zoals '1.8 Aanbod – Herstructureringen exploitatie' (-89,80% of -2.544 klachten), '1.5 Aanbod - Capaciteitsproblemen' (-17,77% of -281 klachten) en '1.1 Aanbod – Frequentie/Amplitude' (-27,93% of -181 klachten). Ook de daling van het aantal klachten rond '2.3 Stiptheid – Rit niet gereden' (-9,07% of -345 klachten) en '2.2 Stiptheid – Te laat gereden' (-5,19% of -146 klachten) is mogelijk gerelateerd aan het optimaliseren van het netwerk van De Lijn in de loop van 2012. Deze netwerkoptimalisatie heeft mogelijk wel een negatief effect op het aantal klachten rond te vroeg rijden (2.1 Stiptheid – Te vroeg gereden: +12,35% of +142 klachten). Ook de daling in een aantal subcategorieën rond 'Info: Beschikbaarheid' (o.a. 10.2 Info: Beschikbaarheid – Info aan haltes: -33,87% of -233 klachten) is enerzijds mogelijk toe te schrijven aan het ontbreken van grote veranderingen aan het

aanbod in 2013 en anderzijds aan de inspanningen die De Lijn de laatste jaren gedaan heeft om zowel haar off- als online communicatie sterk te verbeteren.

In tegenstelling tot de algemene stijging van het aantal klachten binnen de hoofdcategorie '9. Service', zien we voor de subcodes rond 'conflicten met klanten' (-7,25% of -76 klachten) en 'conflicten met andere weggebruikers' (-3,74% of -35 klachten) wel een daling.

Bij de opvallende stijgers vallen natuurlijk een aantal subcodes uit de hoofdcategorie '9. Service' op. O.a. de stijging bij '9.1.1 Service chauffeurs – Vriendelijkheid' (+23,11% of +315 klachten), '9.1.8 Service chauffeurs – Tarief en geldconflicten' (57,18% of +223 klachten) en '9.1.10 Service chauffeurs – Gsm-gebruik' (+52,22% of +153 klachten) valt op.

Andere opvallende stijgers zijn '10.1.10 Info: Beschikbaarheid – Reisapplicaties' (+394,37% of +280 klachten), vermoedelijk te wijten aan enkele kinderziekten waarmee de nieuwe release van onze mobiele apps te kampen had, en '10.1.2 Beschikbaarheid: Info – Tarieven' (+280,72% of +233 klachten), waarbij het feit dat de nieuwe tarieven in 2013 pas in voege konden gaan op 1 juni zeker een rol zal gespeeld hebben.

3. Afhandeltermijnen

In 2013 werden er binnen De Lijn heel wat initiatieven genomen om de afhandeltermijn voor een klacht te verlagen. Enerzijds werden bepaalde processen binnen het domein klachtenbehandeling ge-optimaliseerd. Anderzijds werd De LijnInfo, het contact center van De Lijn dat onderdeel is van het Contactpunt Vlaamse Infolijn (1700), ingeschakeld voor bepaalde aspecten van het beantwoorden van klachten en vragen (voor Oost- en West-Vlaanderen en Limburg).

Door bovenstaande optimalisaties daalde de gemiddelde afhandeltijd voor een klacht tot 10,98 dagen (-7,72 dagen t.o.v. 2012) en werden 98,09% (+6,46% t.o.v. 2012) van de klachten binnen de 45 dagen beantwoord.

4. Toekomstige evoluties klachtenbehandeling binnen De Lijn

In de loop van 2014 staan er bij De Lijn heel wat veranderingen gepland m.b.t. klachtenbehandeling.

In het voorjaar hopen we de behandeling van online attestaanvragen voor vertragingen grotendeels te automatiseren. Daar waar nu elke aanvraag manueel afgehandeld wordt door de beschikbare GPS-gegevens te raadplegen, zal deze check in de toekomst automatisch gebeuren. Wanneer het systeem gegevens terugvindt m.b.t. de vertraging, wordt er automatisch een attest opgemaakt en verstuurd. Hierdoor hopen we tot 80% van



nota vervolg

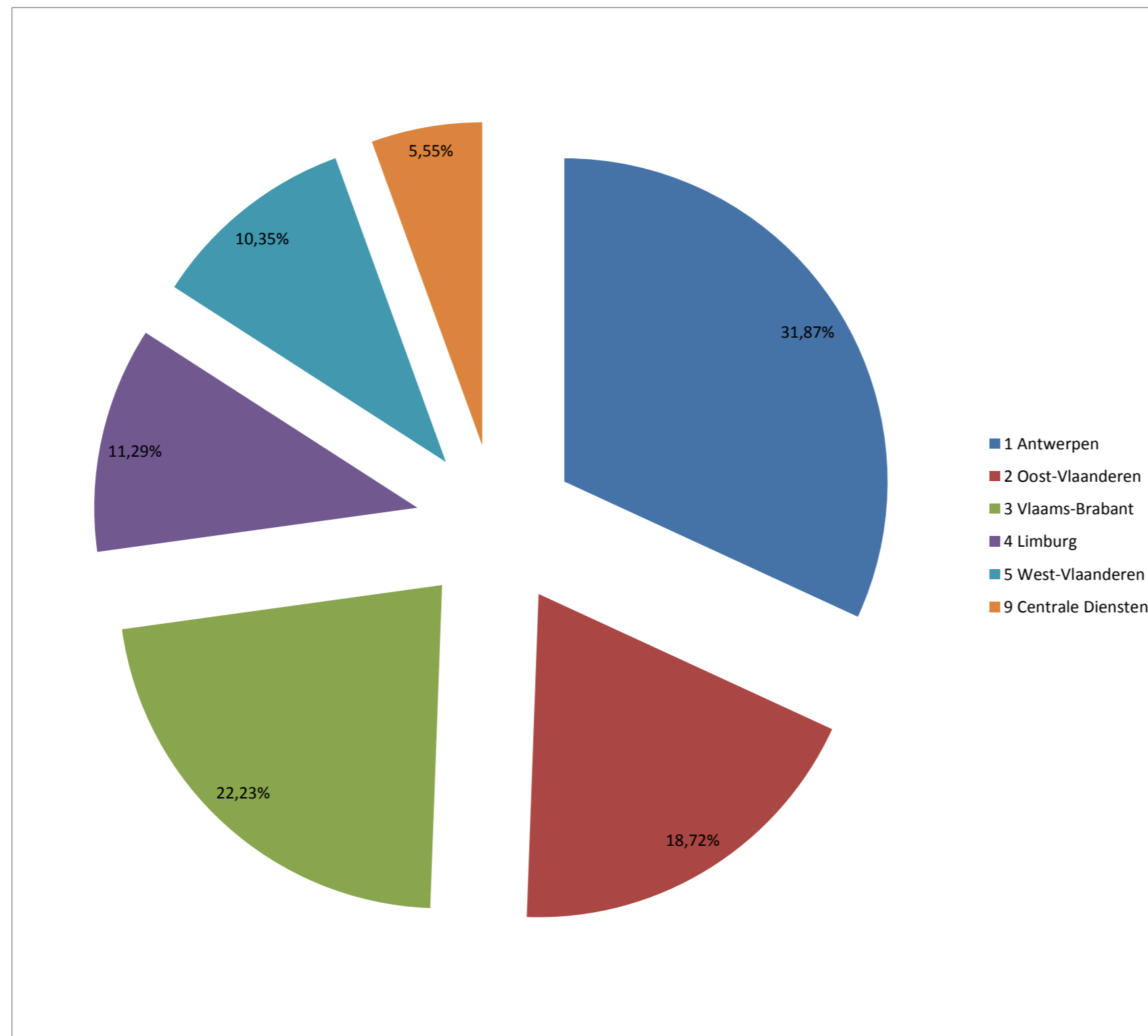
de attestaanvragen automatisch te kunnen afhandelen, wat zal leiden tot een snellere afhandeltijd.

De grootste verandering in 2014 is het samenvoegen van de 6 bestaande klantendiensten binnen De Lijn tot 1 overkoepelende klantendienst. Deze klantendienst zal opereren vanuit Hasselt. Met deze reorganisatie hoopt De Lijn tot een uniformere klachtenbehandeling te komen die ook nog eens efficiënter verloopt.



Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2013

Aantal gemelde klachten 2013 per entiteit



Entiteit	Aantal klachten 2013	Procent
1 Antwerpen	10.417	31,87%
2 Oost-Vlaanderen	6.118	18,72%
3 Vlaams-Brabant	7.267	22,23%
4 Limburg	3.690	11,29%
5 West-Vlaanderen	3.382	10,35%
9 Centrale Diensten	1.814	5,55%
Som:	32.688	



Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2013

Aantal gemelde klantenreacties per soort

Soort klantenreactie	Aantal 2013	Aantal 2012	
Attest*	6.096	4.844	25,85%
Felicitering	418	371	12,67%
Klacht	32.688	34.571	-5,45%
Suggestie	581	481	20,79%
Vraag**	14.383	6.971	106,33%
Verloren voorwerp***	20.265	8.135	149,11%
Som:	74.431	55.373	34,42%

* Alle attestaanvragen die online of via De LijnInfo ontvangen worden, worden sedert 30/07/2012 geregistreerd in de centrale klantenreactiesdatabase (CRM)

** Meer en meer vragen die binnenkomen in de entiteiten worden in CRM gestoken, maar nog niet 100%

*** Alle verloren voorwerpen die online of via De LijnInfo gemeld worden, worden sedert 30/07/2012 geregistreerd in de centrale klantenreactiedatabase (CRM)



Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2013

Aantal gemelde klachten per drager

Medium ontvangst	Aantal 2013	Aantal 2012		
Brief	2.140	2.110	1,42%	
E-mail	2.654	2.559	3,71%	
Fax	35	38	-7,89%	
Mondeling	555	460	20,65%	
Onbekend	0	541	-100,00%	
Online KRS	18.631	20.149	-7,53%	
Social media	1.262	59	2038,98%	Actief sinds 04/10/2012
Telefoon	7.411	8.655	-14,37%	
Som:	32.688	34.571	-5,45%	



Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2013

Aantal gemelde klachten per hoofdcategorie codificatie

Codificatie		2013	2012		
#	Onbekend	114	15	660,00%	
01	AANBOD	3.158	6.127	-48,46%	
02	STIPTHEID	7.704	7.927	-2,81%	
03	AANSLUITING	341	372	-8,33%	
04	PRIJS EN BETALINGSWIJZE	1.190	1.006	18,29%	
05	VVK	926	819	13,06%	
06	INFRASTRUCTUUR	1.192	1.212	-1,65%	
07	VOERTUIGEN	525	488	7,58%	
08	VEILIGHEIDSGEVOEL	346	331	4,53%	
09	SERVICE	12.894	11.842	8,88%	
10	INFO	3.096	3.131	-1,12%	
11	OMGEVINGSFACTOREN	445	497	-10,46%	
12	TOEGANKELIJKHEID	207	179	15,64%	
13	VOORLOPIGE CODE	16	24	-33,33%	
14	VERLOREN	195	303	-35,64%	
15	SCHADEDOSSIERS	304	295	3,05%	
16	MOBIB	33	3	1000,00%	Nieuwe hoofdcategorie 2012
17	Openbaarheid van bestuur	2	0	#DEEL/0!	Nieuwe hoofdcategorie 2013
	Som	32.688	34.571	-5,45%	



Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2013

Aantal gemelde klachten per subcategorie codificatie

Codificatie	2013	2012	
2.3 STIPTHEID - rit niet gereden	3.460	3.805	-9,07%
9.1.5 SERVICE CHAUFFEURS - halte voorbijgereden	3.274	3.150	3,94%
2.2 STIPTHEID - te laat gereden	2.666	2.812	-5,19%
9.1.4 SERVICE CHAUFFEUR - rijgedrag	2.032	1.856	9,48%
9.1.1 SERVICE CHAUFFEURS - Vriendelijkheid	1.678	1.363	23,11%
1.5 AANBOD - capaciteitsproblemen	1.300	1.581	-17,77%
2.1 STIPTHEID - te vroeg gereden	1.292	1.150	12,35%
9.1.6 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met klanten (geen geldconflicten)	972	1.048	-7,25%
9.1.7 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met andere weggebruikers	901	936	-3,74%
9.1.13 SERVICE CHAUFFEURS - Verkeerde reisweg	875	891	-1,80%
6.1 INFRASTRUCTUUR - toestand halte-infrastructuur	635	635	0,00%
9.1.8 SERVICE CHAUFFEURS - tarief- en geldconflicten	613	390	57,18%
9.1 SERVICE CHAUFFEURS	600	335	79,10%
1.6 AANBOD - omleiding	499	472	5,72%
1.1 AANBOD - frequentie /amplitude	467	648	-27,93%
10.2 INFO: BESCHIKBAARHEID - informatie aan haltes	455	688	-33,87%
4.5 PRIJS & BETALINGSWIJZE - prodatagebruik	447	411	8,76%
9.1.10 SERVICE CHAUFFEURS - gsm gebruik	446	293	52,22%
5.3.5 VVK - Defecten automaten	353	369	-4,34%
10.1.10 INFO: BESCHIKBAARHEID - reis-applicaties	351	71	394,37%
1.2 AANBOD - trajectaanpassing / uitbreiding (woonwijk/attractiepool) / verzoek om bijkomende halte	321	375	-14,40%
10.1 INFO: BESCHIKBAARHEID - informatie algemeen	316	353	-10,48%
10.1.2 INFO: BESCHIKBAARHEID - tarieven	316	83	280,72%
11.1 OMGEVINGSFACTOREN- voertuigen (geluid - rook - trillingen - stationnementen)	310	350	-11,43%
1.8 AANBOD - Herstructureringen exploitatie	289	2.833	-89,80%
15.1 Schadedossiers - Aangifte	278	275	1,09%
10.1.1 INFO: BESCHIKBAARHEID - informatie mbt dienstregelingen, trajecten en netplannen	266	373	-28,69%
02. STIPTHEID	260	160	62,50%
8.2 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel op het voertuig	257	257	0,00%
3.1 AANSLUITING - Niet halen van een voorziene aansluiting De Lijn/ De Lijn	233	251	-7,17%
4.2 PRIJS - opmerkingen mbt tot voordeel- of doelgroepertarif	230	132	74,24%
10.4 INFO: CORRECTHEID van de informatie	221	169	30,77%
10.1.9 INFO: BESCHIKBAARHEID - informatie rond omleidingen	218	374	-41,71%
4.1 PRIJS - opmerkingen mbt algemeen tarief	218	209	4,31%
10. INFO	210	100	110,00%
6.2 INFRASTRUCTUUR - locatie halte	202	243	-16,87%
10.1.5 INFO: BESCHIKBAARHEID - website	189	433	-56,35%
7.2. VOERTUIGEN - mankementen	171	121	41,32%
9.4.3 SERVICE BELBUSCENTRALE - correctheid reservatie	168	174	-3,45%
9.9 SERVICE PERSONEEL - Staking	156	194	-19,59%
14.1 Verloren - Voorwerp	154	263	-41,44%
9.1.3 SERVICE CHAUFFEURS - informatieverschaffing	152	148	2,70%
9.1.9 SERVICE CHAUFFEURS - roken	142	94	51,06%
Niet Beschikbaar	142	15	846,67%
5.5 VVK - Mobile Ticketing	133	70	90,00%
12.3 TOEGANKELIJKHEID - voertuigen	128	113	13,27%
6.5 INFRASTRUCTUUR - spoor en bovenleidingen	125	108	15,74%

9.4.1 SERVICE BELBUSCENTRALE - gedrag/optreden	121	102	18,63%	
4.4 PRIJS - opmerkingen mbt betalingswijze en aankoopmogelijkheden	119	95	25,26%	
6.3 INFRASTRUCTUUR - verzoek om bijkomende halte-infrastructuur	116	143	-18,88%	
1.7 AANBOD - andere	113	95	18,95%	
9.1.11 SERVICE CHAUFFEURS - felicitaties	108	93	16,13%	
9.4.5 SERVICE BELBUSCENTRALE - bereikbaarheid	104	217	-52,07%	
5.4 VVK - Online abonnementen	103	149	-30,87%	
3.2 AANSLUITING - Niet halen van een voorziene aansluiting De Lijn/andere (o.a. trein)	98	118	-16,95%	
9.2.1 SERVICE CONTROLEURS & Pters - gedrag en optreden	96	106	-9,43%	
7.6 VOERTUIGEN - sluiten deuren tram	92	107	-14,02%	
10.3.3 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - website	91	183	-50,27%	
4.6 PRIJS - fraude	86	50	72,00%	
01. AANBOD	84	29	189,66%	
7.1 VOERTUIGEN - comfort en ruimte	83	97	-14,43%	
10.2.6 INFO: BESCHIKBAARHEID - realtime-info haltebord	80	0	#DEEL/0!	Nieuwe codificatie 2013!
10.2.1 INFO: BESCHIKBAARHEID - tijdelijke informatie	78	65	20,00%	
Onbekend	75	0	#DEEL/0!	
10.5 INFO: opmerkingen met betrekking tot campagnes	73	8	812,50%	
7.5 VOERTUIGEN - sluiten deuren bus	70	77	-9,09%	
8.1 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel aan halte	69	69	0,00%	
9.4 SERVICE DE BELBUSCENTRALE	66	55	20,00%	
09. SERVICE	65	36	80,56%	
5.1.1 VVK - personeel Lijnwinkel/loket	64	98	-34,69%	
4.3 PRIJS - opmerkingen mbt hoogte toeslagen boetes	63	99	-36,36%	
11. OMGEVINGSFACTOREN	56	11	409,09%	
06. INFRASTRUCTUUR	55	8	587,50%	
5.1 VVK - INTERNE VOORVERKOOPPUNTEN: Lijnwinkel + loket	53	36	47,22%	
7.3 VOERTUIGEN - properheid van de voertuigen	53	43	23,26%	
10.3.7 INFO:DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - reis-applicaties	49	0	#DEEL/0!	Nieuwe codificatie 2013!
9.1.2 SERVICE CHAUFFEURS - voorkomen	49	49	0,00%	
1.3 AANBOD - Aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/De Lijn	44	58	-24,14%	
11.4 OMGEVINGSFACTOREN - lawaaihinder	44	99	-55,56%	
7.4 VOERTUIGEN - Aard van ingezette materieel	44	40	10,00%	
1.4 AANBOD - aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/andere	41	36	13,89%	
6.6 INFRASTRUCTUUR - klachten ivm busbanen, busstroken en verzinkbare paaltjes	41	61	-32,79%	
10.1.7 INFO: BESCHIKBAARHEID - lijnfilms	37	35	5,71%	
10.2.2 INFO: BESCHIKBAARHEID - haltebord	33	19	73,68%	
9.2.5 SERVICE CONTROLEURS & Pters - frequentie controle	33	45	-26,67%	
10.3 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - informatie algemeen	30	53	-43,40%	
9.5.1 SERVICE KLANTENDIENST - procedure klantenreacties	29	28	3,57%	
12.1 TOEGANKELIJKHEID - haltes	28	34	-17,65%	
04. PRIJS EN BETALINGSWIJZE	27	10	170,00%	
5.3 VVK - AUTOMATEN	27	8	237,50%	
9.8 SERVICE PERSONEEL - algemeen	27	84	-67,86%	
15. SCHADEDOSSIERS	26	20	30,00%	
14.2 Verloren - Abonnement	25	39	-35,90%	
12. TOEGANKELIJKHEID	24	6	300,00%	
12.2 TOEGANKELIJKHEID - premetro	24	26	-7,69%	
9.4.2 SERVICE BELBUSCENTRALE - kennis en informatie	24	29	-17,24%	
5.1.4 VVK - informatie ivm Lijnwinkel/loket	22	7	214,29%	
5.2.2 VVK - beschikbaarheid vervoerbewijzen in externe voorverkooppunten	20	16	25,00%	
9.2 SERVICE CONTROLEURS	19	9	111,11%	
08. VEILIGHEIDSGEVOEL	18	5	260,00%	
11.2 OMGEVINGSFACTOREN - gebouwen & ligging	18	13	38,46%	
6.4 INFRASTRUCTUUR - opmerkingen ivm toestand gebouwen	18	14	28,57%	
11.3 OMGEVINGSFACTOREN - nieuw geplande inplantingen (gebouwen - sporen)	17	24	-29,17%	
9.10.1 SERVICE ABONNEMENTENDIENST - procedure abonnementendienst	17	0	#DEEL/0!	Nieuwe codificatie 2013!

9.3.1 SERVICE DE LIJNINFO - gedrag en optreden	17	22	-22,73%	
13. VOORLOPIGE CODE	16	24	-33,33%	
14. VERLOREN	16	1	1500,00%	
10.3.6 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - haltes	14	25	-44,00%	
5.3.4 VVK - gebruiksgemak automaten	14	13	7,69%	
9.4.7 SERVICE BELBUSCENTRALE - no show van de klant	14	0	#DEEL/0!	Nieuwe codificatie 2013!
05. VVK	13	2	550,00%	
10.3.1 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID van info i.v.m. dienstregeling en trajecten (netplan)	13	28	-53,57%	
10.3.2 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID -info i.v.m. tarieven	13	16	-18,75%	
5.1.2 VVK - beschikbaarheid vervoerbewijzen in Lijnwinkel/loket	13	15	-13,33%	
5.2 VVK - EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN	13	7	85,71%	
07. VOERTUIGEN	12	3	300,00%	
9.3.2 SERVICE DE LIJNINFO - kennis en informatie	12	16	-25,00%	
10.1.4 INFO: BESCHIKBAARHEID - De LijnInfo	11	12	-8,33%	
9.5.3 SERVICE KLANTDIENST - felicitaties	11	7	57,14%	
10.1.3 INFO: BESCHIKBAARHEID -belbusnummer	10	7	42,86%	
16.5.1 MOBIB - Uitnodiging niet ontvangen	10	0	#DEEL/0!	Nieuwe codificatie 2012!
9.5.2 SERVICE KLANTDIENST - gedrag en optreden	10	6	66,67%	
9.2.4 SERVICE CONTROLEURS & Pters - felicitaties	9	5	80,00%	
9.2.2 SERVICE CONTROLEURS & Pters - kennis en informatie	8	6	33,33%	
5.1.3 VVK - bereikbaarheid Lijnwinkel/loket	7	13	-46,15%	
9.10.2 SERVICE ABONNEMENTDIENST - gedrag en optreden	7	0	#DEEL/0!	Nieuwe codificatie 2013!
10.6.2 PUBLICITEIT - publiciteit in/op voertuigen	6	6	0,00%	
9.3.4 SERVICE DE LIJNINFO - bereikbaarheid	6	23	-73,91%	
9.5 SERVICE KLANTDIENST	6	14	-57,14%	
9.7 SERVICE LEERLINGENVERVOER - correctheid uitvoering	6	1	500,00%	
10.3.5 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - lijnfilms	5	12	-58,33%	
10.6 PUBLICITEIT - publiciteit	5	4	25,00%	
16.4 MOBIB - Communciatie & informatie	5	0	#DEEL/0!	Nieuwe codificatie 2012!
5.3.3 VVK - informatie ivm automaten	5	0	#DEEL/0!	
9.10 SERVICE ABONNEMENTDIENST	5	0	#DEEL/0!	Nieuwe codificatie 2013!
9.6 SERVICE VERSTERKINGSRITTEN EN EVENEMENTENVERVOER - correctheid uitvoering	5	6	-16,67%	
03. AANSLUITING	4	3	33,33%	
16.1 MOBIB - Algemeen	4	2	100,00%	
5.6 VVK - eShop	4	5	-20,00%	
9.1.12 SERVICE CHAUFFEURS - tweetaligheid	4	2	100,00%	
12.4 TOEGANKELIJKHEID - gebouwen	3	0	#DEEL/0!	
16. MOBIB	3	0	#DEEL/0!	Nieuwe codificatie 2012!
16.6.1 MOBIB - Kaart niet ontvangen	3	0	#DEEL/0!	Nieuwe codificatie 2012!
5.2.1 VVK - personeel externe voorverkooppunten	3	1	200,00%	
5.2.4 VVK - informatie ivm externe voorverkooppunten	3	3	0,00%	
5.3.1 VVK - beschikbaarheid vervoerbewijzen via automaten	3	4	-25,00%	
9.5.4 SERVICE KLANTDIENST - bereikbaarheid	3	2	50,00%	
10.2.5 INFO: BESCHIKBAARHEID - lijnummer	2	1	100,00%	
16.2 MOBIB - Interoperabiliteit	2	1	100,00%	Nieuwe codificatie 2012!
16.5.2 MOBIB - Uitnodiging niet correct	2	0	#DEEL/0!	Nieuwe codificatie 2012!
16.6 MOBIB - Kaart	2	0	#DEEL/0!	Nieuwe codificatie 2012!
17. Openbaarheid van bestuur	2	0	#DEEL/0!	Nieuwe codificatie 2013!
5.1.5 VVK - Tweetaligheid Lijnwinkel/loket	2	0	#DEEL/0!	
9.4.4 SERVICE BELBUSCENTRALE - felicitaties	2	3	-33,33%	
10.1.6 INFO BESCHIKBAARHEID- promoties	1	0	#DEEL/0!	
10.1.8 INFO: BESCHIKBAARHEID - tweetalige informatie	1	3	-66,67%	
10.2.3 INFO: BESCHIKBAARHEID - netplannen van het vervoersgebied	1	4	-75,00%	
10.3.4 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - promotiemateriaal en -drukkerwerk	1	2	-50,00%	
16.3 MOBIB - Administratiekosten	1	0	#DEEL/0!	Nieuwe codificatie 2012!
16.5 MOBIB - Uitnodiging	1	0	#DEEL/0!	Nieuwe codificatie 2012!
5.2.5. VVK - EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN - tweetaligheid externe voorverkooppunten	1	0	#DEEL/0!	

5.3.2 VVK - beschikbaarheid automaten	1	2	-50,00%
9.2.3 SERVICE CONTROLEURS & Pters - voorkomen	1	0	#DEEL/0!
9.3 SERVICE DE LIJNINFO	1	3	-66,67%
9.4.6 SERVICE BELBUSCENTRALE - tweetaligheid	1	0	#DEEL/0!
10.2.4 INFO: BESCHIKBAARHEID - haltenummer	0	2	-100,00%
10.6.1 PUBLICITEIT - publiciteit aan gebouwen/haltes	0	2	-100,00%
5.2.3 VVK - bereikbaarheid externe voorverkooppunten	0	1	-100,00%
9.3.3 SERVICE DE LIJNINFO -felicities	0	1	-100,00%
Samenvatting	32.689	34.571	



Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2013

Afhandeltermijnen

	2013	2012
% klachten afgehandeld binnen 45 kalenderdagen	98,09%	91,63%
Gemiddelde afhandeltijd klachten	10,98	18,7

Bijlage 3 – Administratieve boetes 2013

1. Algemeen

In 2013 werden er 47.608 PV's uitgeschreven (dd. 16/01/2014).

Tot op heden ontvingen we 11.576 (24,32%) reacties (1^{ste} fase procedure) en 2.884 (6,05%) verzoekschriften (2^{de} fase procedure).

2. Reacties – 1^{ste} fase procedure

We ontvingen in totaal 11.576 (24,32%) reacties op 47.608 PV's.

Van het aantal ontvangen reacties (11.576) werden er in totaal 4.585 (39,61%) geseponereerd en dit volgens onderstaande verhouding:

Aantal dossiers met reactie	Abonnement vergeten – Seponeren	Andere - Reactie geground - Seponeren	Reactie ongeground – Niet seponeren
11.576	3.264	1.321	6.991

Daarenboven werden er nog 4.618 dossiers geseponereerd voor vaststelling 'Abonnement vergeten' waar de klant echter geen reactie indiende. Hierdoor werden in totaal 9.203 dossiers geseponereerd in de eerste fase van de procedure.

3. Verzoekschriften – 2^{de} fase procedure

We ontvingen in totaal 2.884 (6,05%) 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
808	133	16,46 %	675	83,54 %

Verzoekschriften zonder reactie:

Totaal Aantal	Verzoekschrift geground – seponeren	Percentage	Verzoekschrift ongeground	Percentage
2.076	504	24,28 %	1.572	75,72 %

In totaal werden 637 (22,09%) verzoekschriften als geground beoordeeld. 2.247 (77,91%) verzoekschriften werden als niet-gegrond beoordeeld.

Bijlage 3 – Administratieve boetes 2013

4. Samenvatting

In het totaal werden er in de eerste (9.203 dossiers) en tweede (637 dossiers) fase 9.707 dossiers geseponereerd.

Hierbij dient echter opgemerkt te worden dat, voor de in 2013 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 %
47.608	11.576	7.882	1.321	6.991	2.884	637	2.247	14.460	9.840	20,67%

Vragenlijst voor het verslag 2013 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: nv De Scheepvaart Havenstraat 44, 3500 Hasselt
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	59

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	59
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	1-2 dagen

Aantal onontvankelijke klachten:	1
---	---

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

	Geen Vlaamse overheid:	1
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	58
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	40
	deels gegrond:	10
	ongegrond:	8

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	43
	deels opgelost:	9
	onopgelost:	6

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

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	

Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	0
	mail:	17
	telefoon:	18
	formulier website:	24
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	56
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	0
	via georganiseerd	0
	andere kanalen:	3

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Verschillende klantengroepen maken gebruik van de dienstverlening van nv De Scheepvaart. De ontvangen klachten komen van onze verschillende klantengroepen: schippers, bedrijven, recreanten en burgers.

We kunnen de klachten indelen in enkele grote categorieën.

1. Klachten over hinder bij de uitvoering van werken die in opdracht van nv De Scheepvaart worden uitgevoerd (14 klachten);
2. Klachten over gebreken aan de infrastructuur van nv De Scheepvaart (11 klachten);
3. Klachten over de toestand van de jaagpaden langs de kanalen (13 klachten);
4. Klachten over hinder door andere gebruikers van de kanalen (11 klachten);
5. Klachten over de kwaliteit van de dienstverlening door personeelsleden van nv De Scheepvaart (7 klachten);
6. Klachten over de toepassing van bepaalde procedures door nv De Scheepvaart (3 klachten).

3. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

Er is in 2013 een nieuwe klachtenbehandelaar aangesteld bij nv De Scheepvaart. Dit was ook de ideale gelegenheid om de klachtenprocedure binnen de organisatie nog eens extra onder de aandacht te brengen. Alle personeelsleden kregen een overzicht van de procedure via het personeelsblad en intranet. De leidinggevenden zijn persoonlijk aangesproken. Op deze manier weet iedereen wie ze kunnen contacteren als er klachten zijn van onze klanten en kan een uniforme behandeling gegarandeerd worden.

In de loop van 2013 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. Het klachtenformulier op onze website blijkt een heel toegankelijk kanaal te zijn om een klacht door te geven. Bijna de helft van de klachten in 2013 zijn via deze weg doorgegeven. Ook de mogelijkheid om 24/24, 7 dagen op 7 het RIS-centrum in Hasselt telefonisch te kunnen bereiken werd opnieuw duidelijk gecommuniceerd. Daardoor wordt de drempel om nv De Scheepvaart te contacteren, flink verlaagd.

Het aantal klachten is ten opzichte van 2012 met 10 eenheden gedaald.

1. Klachten over hinder/last bij de uitvoering van werken die in opdracht van nv De Scheepvaart worden uitgevoerd

nv De Scheepvaart voert heel wat grote infrastructuurwerken uit op en langs de kanalen. Deze werken zorgen soms voor hinder bij de omwonenden, voorbijgangers, schippers, enz. Enkele klachten handelden over geluidshinder bij deze werken. Er wordt dan onderzocht in welke mate de aannemer de werken kan uitvoeren binnen bepaalde tijdstippen en op een zo kort mogelijk termijn. Andere klachten handelen vooral over hinder die de omleidingen omwille van deze werken veroorzaken. Tot slot zijn er ook enkele klachten over de duur van de werken.

Het is niet altijd eenvoudig om hier een oplossing te geven die iedereen tevreden stellen. Werken veroorzaken namelijk altijd enige hinder. Wel is gebleken dat een goed communicatie vooraf, tijdens en na de werken al heel wat wrevel kan voorkomen. Daarom voert nv De Scheepvaart steeds een proactieve werfcommunicatie. Op de website worden steeds alle werken aangekondigd (de duur, de aard en een contactpersoon). Er worden persberichten verstuurd die de werken aankondigen. De omwonenden krijgen persoonlijke informatie via brieven en vergaderingen (al dan niet in samenwerking met de betrokken gemeenten). Enkele uitzonderlijke klachten komen van burgers die schade hebben geleden door werken langs en/of op de kanalen. Deze dossiers worden steeds doorgegeven aan de verzekeraar van aannemer van de werken.

2. Klachten over gebreken aan de infrastructuur van nv De Scheepvaart

11 klachten en meldingen kwamen van burgers die in de onmiddellijke omgeving van een kanaal wonen. Dit kan gaan van een boom die dreigt om te vallen, sluikestort in een beek, defecte verlichting, overhangende takken, lawaaioverlast,... Door de verschillende toepassingen is het voor deze personen gemakkelijker geworden om een klacht of melding in te dienen. Vooral de meldingspagina via de website wordt meer gebruikt. Vaak gaat het in deze gevallen niet echt om een klacht maar spreken we eerder van een melding om nv De Scheepvaart te attenderen op een probleem, op schade, een gebrek of op een eventueel gevaarlijke situatie. Deze meldingen zijn altijd relatief snel op te lossen.

3. Klachten over de toestand van de jaagpaden langs de kanalen

In 2013 kreeg nv De Scheepvaart 13 klachten van de gebruikers van de jaagpaden. De klachten van de gebruikers van de jaagpaden hebben meestal te maken met de door hen ervaren slechte staat van de jaagpaden. Andere klachten hebben betrekking op het feit dat er naast wandelaars en fietsers er ook andere gebruikers zijn van de jaagpaden.

De jaagpaden zijn heel populair bij recreanten, maar blijven bovenal technische wegen die bestemd zijn voor de exploitatie en het onderhoud van de kanalen. Hierdoor zijn er vaak werken langs de jaagpaden en komen er geregeld werfvoertuigen e.d. over deze wegen. Hierdoor kan het jaagpad tijdelijk in slechte staat zijn of wordt er een wegomleiding voorzien. Het jaagpad wordt in sommige gevallen tijdelijk volledig afgesloten tijdens werken of het voor lossen en laden

van schepen, dit om de veiligheid van de gebruikers te garanderen. De waterwegbeheerder stelt deze wegen ook open voor wandelaars en fietsers en heeft aanzienlijke inspanningen gedaan om deze jaagpaden te asfalteren. Fietsers en wandelaars blijken echter minder en minder te begrijpen dat ze op deze wegen ook dienstwagens, vrachtwagens van aannemers of kranen voor het laden en lossen van schepen kunnen tegenkomen. Ook tijdelijke omleidingen om schepen veilig te kunnen laden of lossen krijgen weinig begrip. Anderzijds zijn er ook geregeld gemotoriseerde voertuigen die zonder vergunning op de jaagpaden rijden. De dijkwachters controleren dit regelmatig. . Verschillende klachten komen ook van gebruikers van de jaagpaden ten opzichte van elkaar (wielertoeristen die te snel rijden, fietsers die klagen over werfvoertuigen, onbeleefd gedrag van andere gebruikers, ...)

nv De Scheepvaart zal in 2014 samen met Waterwegen en Zeekanaal NV een sensibiliseringscampagne voeren om de fietsers, wandelaars en andere gebruikers van het jaagpad te informeren over de specifieke eigenschappen van deze weg (bv: geen fietspad, er kunnen auto's rijden, soms is de kwaliteit van de weg niet optimaal wegens werken,...)

4. Klachten over hinder door andere gebruikers van de kanalen

11 klachten van de gebruikers van de kanalen gaan over andere gebruikers (beroeps- versus pleziervaart, wielertoeristen versus vrijetijdsfietsers, vissers versus schippers, schippers versus andere schippers). Een beperkt aantal klachten van schippers zijn gericht aan andere schippers die te snel en/of gevaarlijk varen. Bij elke melding wordt de gegrondheid van de klacht geverifieerd. In bepaalde gevallen is er effectief sprake van storend en hinderlijk of zelfs gevaarlijk gedrag. De betrokken schipper wordt hierover aangesproken en gewezen op het principe 'Samen varen' dat essentieel is voor de veiligheid van alle gebruikers. Er werd een folder opgemaakt om dit principe extra te benadrukken, deze wordt in 2014 heruitgebracht in samenwerking met Waterwegen en Zeekanaal, Promotie Binnenvaart Vlaanderen en anderen.

5. Klachten over de kwaliteit van de dienstverlening door personeelsleden van nv De Scheepvaart

Er werden 14 klachten ontvangen over de dienstverlening van nv De Scheepvaart aan de schippers. Deze klachten zijn op het totaal aantal versassingen op onze kanalen bijna verwaarloosbaar en hebben meestal te maken met de volgorde van het versassen aan de sluisen. De sluisbedienaars moeten de geldende reglementering volgen en de sluiscapaciteit zo goed mogelijk benutten. Een schipper die tijdverlies oploopt begrijpt soms niet waarom hij niet eerder in een sluis kan en dit kan tot conflicten leiden met de sluisbedienaar. De klachtenbehandelaar vraagt in dergelijke gevallen steeds bijkomende informatie op bij de betrokken sluisbedienaar. Bijna altijd blijkt deze de geldende regels correct opgevolgd te hebben. Dit wordt dan meegedeeld aan de schipper. Een duidelijke communicatie blijkt hier essentieel te zijn.

6. Andere klachten

In 2013 was er een staking van de binnenschippers. Enkele bedrijven hebben

hiervoor een klacht ingediend. Deze waren eerder meldingen/vragen naar nv De Scheepvaart toe en klachten naar de stakende schippers. Er is steeds een duidelijke stand van zaken aan deze bedrijven bezorgd. We ontvingen geen andere klachten van bedrijven.

Heel vaak blijkt dat de indiener van een klacht vooral gehoord wil worden. Er wordt niet altijd een oplossing verwacht.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Door de jaarlijkse terugkerende klachten in verband met de jaagpaden wordt in 2014 een sensibiliseringscampagne uitgewerkt gericht naar de gebruikers van de jaagpaden. Met deze campagne willen nv De Scheepvaart en Waterwegen en Zeekanaal NV gebruikers van het jaagpad informeren over de specifieke eigenschappen van deze weg. Het moet enerzijds duidelijk zijn dat een jaagpad geen gewone weg is maar in eerste instantie een technische weg die vooral bedoeld is voor het onderhoud van de kanalen, waar dienst- en/of werfvoertuigen rijden. Ook het belang van wederzijds begrip en respect zal worden benadrukt.

nv De Scheepvaart blijft ook aandacht besteden aan een klantgerichte dienstverlening naar alle gebruikers van de kanalen. Klantvriendelijkheid blijft één van de pijlers binnen onze werking. Personeelsleden krijgen opleiding en extra begeleiding en worden indien dit nodig blijkt op hun plichten gewezen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2013 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2013 met klachtenbehandeling begonnen is.

In 2013 is een nieuwe klachtenbehandelaar aangesteld. De procedure is onveranderd.

Suggesties?

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

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

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

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

8 Deugdelijke correspondentie

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

9 Vlotte bereikbaarheid

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

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

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

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

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

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 Redelijke behandeltermijn

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

14 Efficiënte coördinatie

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

15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

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

[terug naar Vragenlijst](#)

Klachtenrapportage Waterwegen en Zeekanaal NV 2013

1. Cijfergegevens

In totaal heeft Waterwegen en Zeekanaal NV (W&Z) **47 klachten** ontvangen in 2013:

- Afdeling Zeekanaal: 7 klachten,
- Afdeling Zeeschelde: 13 klachten,
- Afdeling Bovenschelde: 26 klachten,
- Afdeling Coördinatie & Ondersteuning: 1 klacht.

Drie van de ontvangen klachten waren (deels) onontvankelijk omdat ze (deels) niet onder de bevoegdheid van W&Z vielen. Dit werd dan ook passend geantwoord aan de beide klagers.

Van de (deels) ontvankelijke klachten waren 10 klachten gegrond, 22 klachten deels gegrond en 10 klachten ongegrond. Drie klachten worden nog onderzocht door de betrokken afdeling.

Verder zijn 10 klachten opgelost, 20 klachten deels opgelost en 2 klachten onopgelost. Drie klachten zijn nog in behandeling bij de betrokken afdeling.

Bij afdeling Zeekanaal en afdeling Zeeschelde werden alle klachten beantwoord binnen de 45 dagen. Afdeling Bovenschelde heeft 5 van de 26 klachten nog niet beantwoord (dus termijn van 45 dagen overschreden).

2. Klachtenbeeld 2013

De volgende klachten werden in de loop van 2013 ontvangen bij W&Z:

A. Onheuse bejegening:

- 1) Een recreatieve loopster bevond zich aan de overkant van de zeesluis te Wintam op het moment dat een zeeschip werd versast en er bijgevolg geen mogelijkheid was om over te steken. Om onduidelijke redenen overviel de dame een gevoel van onbehagen en paniek en begon ze naar de sluismeester in de bedieningstoren te roepen dat ze wou oversteken. De sluismeester maakte haar duidelijk dat ze even geduld moest uitoefenen maar niettemin klom ze meteen over de poortjes naar de overkant en is ze het bedieningsgebouw binnengegaan om verhaal te halen bij de binnenvaartbegeleider. Er ontstond een discussie doch de versies over het verloop daarvan verschillen grondig.

Na enkele contacten van de ombudsman met beide protagonisten gingen beiden ermee akkoord dat één en ander nodeloos geëscaleerd was en dat het incident als afgehandeld kon worden beschouwd.

Deels gegrond en opgelost.

- 2) De bewoonster van een woonboot wendde zich tot de ombudsman omdat ze op haar schrijven gericht aan W&Z NV rechtstreeks een antwoord kreeg van een advocatenkantoor.

Navraag bij de betrokken afdeling reveleerde echter dat het een reeds zeer lang lopend dossier is enerzijds en dat er een juridische procedure hangende is

anderzijds. Het is in dergelijke omstandigheden uiteraard niet ongevoerd dat een betrokken partij, in dit geval W&Z, de pen laat voeren door haar raadsman.

Ongegrond.

- 3) Via e-mail diende iemand een klacht in over de onvriendelijke behandeling door de veerman van het veer Hamme Driegoten. W&Z heeft de veerman en de veerdienst schriftelijk gewezen op de gedragscode van W&Z.

Gegrono en opgelost.

- 4) Een klacht over de dienstverlening aan de veerdienst Appels Berlare wordt ontvangen. De veerman wordt op de gedragscode van W&Z gewezen.

Gegrono en opgelost.

- 5) Er wordt geklaagd over het gedrag van een binnenvaartbegeleider. De verklaringen van de binnenvaartbegeleiders werden afgenomen. Op basis van de verklaringen wordt gesteld dat de betrokken binnenvaartbegeleider niet de intentie had om de klager te viseren, maar gewoon zijn taak uitvoerde.

Ongegrond.

- 6) Iemand klaagt over de bediening van het Baarle Veer op het vlak van openingsuren en de houding van de veerdienst.

Gegronoheid wordt nog onderzocht. Klacht is nog in behandeling.

B. Beheer en onderhoud van de infrastructuur en de aanhorigheden:

- 7) Een aangelande van het Kanaal Leuven - Dijle te Boortmeerbeek maakte zich zorgen over het gebrekkig onderhoud van de langsracht tussen het kanaal en haar woning met mogelijke verstoppingen en wateroverlast tot gevolg.

Nazicht van het bevoegde district leerde dat er inderdaad een onderhoudsbeurt diende uitgevoerd te worden naar aanleiding van recente herstellingen aan het jaagpad.

Gegrono en opgelost.

- 8) Er wordt via het meldpunt wegen geklaagd over de slechte staat van het wegdek van het beweegbaar gedeelte op de Scheldebrug te Temse. W&Z had dit probleem ook reeds vastgesteld en de onderhoudswerken waren reeds opgenomen in het onderhoudsprogramma.

Gegrono en opgelost.

- 9) Een burger klaagt over zwerfvuil op de oevers van de Oude Schelde te Gent. Momenteel loopt er een contract om eenmaal per maand vanop de oever afval aldaar te ruimen. Uit veiligheidsoverwegingen kan niet alle vuil geruimd worden. Naar de toekomst toe wordt de Oude Schelde terug bevaarbaar en kan er vanop het water geruimd worden.

Deels gegrono en deels opgelost.

- 10) Telefonisch wordt er geklaagd over het afschuiven van een parkeerterrein in de Dijle te Mechelen. Uit nazicht ter plaatse blijkt dat het parkeerterrein waarvan sprake in privé eigendom is. De oevermuur en oeverbescherming behoren niet tot het patrimonium van W&Z.

Onontvankelijk.

- 11) Er wordt gemeld dat er glas ligt op het jaagpad onder de brug E19 te Rumst. W&Z heeft opdracht gegeven aan de onderhoudsaannemer om het glas te verwijderen. Een dag later is het glas effectief verwijderd.

Geground en opgelost.

- 12) Een heer klaagt over de afwezigheid van verlichting op de Scheldelei te Kruibeke (weg richting veer). Wegens de werken aan het GOG KBR is het inderdaad mogelijk om langs het onverlichte jaagpad te rijden. De kasseistrook is een ander alternatief. Eandis onderzoekt momenteel elektriciteitsvoorziening op de Scheldelei zodat mogelijks verlichting kan worden voorzien.

Geground en (momenteel) onopgelost.

- 13) Er wordt geklaagd over een ondiepe zwaairom. De klager heeft als gevolg van de aanslibbing in de zwaairom schade geleden aan zijn bedrijfsvoering. Het dossier werd intern bestudeerd. Er zijn op heden geen budgettaire middelen voorhanden om de gevraagde locatie te baggeren. W&Z kan ook geen inschatting maken vanaf wanneer de nodige middelen ter beschikking zullen zijn.

Geground en onopgelost.

- 14) Afdeling Zeeschelde ontvangt een klacht i.v.m. de ribbelstroken op het jaagpad te Gent – Oudenaarde (verantwoordelijkheid afdeling Bovenschelde) en de melding dat er auto's op het jaagpad rijden tussen Wetteren en Schellebelle. De ribbelstroken vallen onder de verantwoordelijkheid van afdeling Bovenschelde en het vermelde jaagpad is een openbare weg waar auto's zijn toegelaten aangezien er woningen langs het jaagpad gelegen zijn.

Ongegrond.

- 15) Afdeling Bovenschelde heeft in totaal 18 klachten ontvangen over de ribbelstroken op het jaagpad langs de Schelde tussen Gent en Oudenaarde. De ribbelstroken werden als gevolg hiervan ingekort zodat links en rechts een ruimere vrije zone ontstaat. Zo kunnen ook skeelers, joggers, fietsende senioren en gezinnen met fietskarren ongehinderd gebruik maken van het jaagpad. Jaagpaden zijn geen officiële fietspaden en onderhevig aan het Scheepvaartreglement waarin een maximum snelheid van 30 km/uur opgelegd wordt met lokale beperkingen tot 10 km/uur. Op jaagpaden is er naast dienstverkeer ruim recreatief medegebruik. Het intensief beoefenen van wielersport dient te gebeuren op locaties die niet onderhevig zijn aan snelheidsbeperkingen en waar er geen risico is voor andere gelijktijdige gebruikers van die locatie. De ribbelstroken, bedoeld als snelheidsremmers, bieden geen sluitende oplossing voor het snelheidsprobleem. Als er over gefietst wordt met een snelheid hoger dan de toegelaten snelheid op het jaagpad van 30 km/uur is het afremmende effect nagenoeg niet (of: nauwelijks) aanwezig. De ribbelstroken worden behouden omdat ze een belangrijk sensibiliserend effect hebben. Op initiatief van Vlaams minister van Mobiliteit en Openbare Werken Hilde Crevits en Vlaams minister-president Kris Peeters begin augustus een hoffelijkheidscode "Ik fiets hoffelijk" gelanceerd. De ribbelstroken langs de Boven-Schelde maken deel uit van een proefproject dat niet uitgebreid wordt naar andere jaagpaden. W&Z probeerde tegemoet te komen aan de vele reacties die dit proefproject heeft uitgelokt. Het is duidelijk dat er afspraken moeten komen over hoe het jaagpad door iedereen op een comfortabele manier kan gebruikt worden zonder andere gebruikers te hinderen.

Deels geground en deels opgelost.

- 16) Er wordt geklaagd over maai- en snoeiwerken langs het jaagpad te Merelbeke.

Gegroundheid wordt nog onderzocht. Klacht is nog in behandeling.

C. Bediening van de kunstwerken:

- 17) Een Nederlandse fietstoeriste bevond zich op de passerelle bovenop de Zennegatsluis te Mechelen op het moment dat de sluis in werking werd gesteld waardoor de dame in allerijl naar de overkant moest rennen.

Naar aanleiding van een gelijkaardig incident in 2011 werden een aantal maatregelen genomen waaronder het afsluiten van de passerelles met kettingen voor elke bediening en, voor zover mogelijk, het voorzien van een binnenvaartbegeleider aan elke oever. Deze maatregelen werden getroffen in afwachting van het in gebruik nemen van de nieuwe fietsersbruggen. De interne instructienota aan de binnenvaartbegeleiders die in 2011 werd opgemaakt werd met gepaste nadruk in herinnering gebracht.

Gegronde en opgeloste.

- 18) Twee voetgangers op respectabele leeftijd bevonden zich op de Plaisancebrug over het Kanaal Leuven - Dijle op het moment dat de eerste bedieningscommando's werden gegeven (belsignaal). Even later ging ook de slagboom voor hun neus dicht waardoor ze eronder moesten kruipen. Ze waren danig geschrokken.

De camerabeelden tonen aan dat het over een ongelukkige samenloop van omstandigheden ging en dat de 2 voetgangers nooit in enig gevaar hebben verkeerd. Aan de binnenvaartbegeleiders van de centrale bedieningspost te Kampenhout werd echter wel gevraagd om steeds extra attent te zijn wanneer voetgangers aan een ongewoon traag tempo over de brug wandelen.

Deels gegronde en opgeloste.

- 19) Op de grote roldeuren van de zeesluis te Wintam bevinden zich speciale poortjes die voetgangers en fietsers toelaten om op een veilige en gestructureerde wijze de overkant te bereiken. In de zomerperiode vertoonden deze herhaaldelijk technische problemen tot ergernis van een aantal courante gebruikers die wat verderop het veer nemen tussen Wintam en Schelle over de Rupel.

In afwachting van de levering van een aantal beschadigde onderdelen werden een aantal creatieve ingrepen uitgevoerd waardoor de poortjes na enkele dagen opnieuw operationeel waren. Het tijdelijk defect heeft niettemin voor hinder en begrijpelijke onvrede gezorgd.

Gegronde en opgeloste.

- 20) Er werd een klacht ontvangen betreffende regeling aangaande de bedieningstijden op zondag van de Zennegatsluis en over de tarieven voor bediening op economische gronden. De bedieningstijden voor sluizen en beweegbare bruggen worden gecommuniceerd op de website van W&Z. De bedieningstijden voor de Zennegatsluis werden in het verleden steeds positief geëvalueerd. Het is in het kader van de omstandigheden belangrijk dat de reis op voorhand correct gepland wordt rekening houdende met de bedieningstijden. De door W&Z aangerekende kosten voor de zondagsbediening voor de beroepsvaart dienen beschouwd te worden als een scheepvaartrecht. De gevraagde prijs voor de bediening ligt lager dan de effectieve kost van de bediening. De zondagsbediening werd op geregelde tijdstippen geëvalueerd in overleg met de vertegenwoordigers van de sector. Tenslotte werd aan de klager gemeld dat zijn bezorgdheden worden meegenomen in de economische analyse omtrent de kostenstructuur van de Vlaamse waterwegen die wordt opgestart in 2014.

Ongegrond.

D. Ontoereikende informatieverstrekking:

- 21) Ten gevolge van een defect aan de Ringbrug te Willebroek tijdens de spits ontstond aan beide kanten een aanzienlijke file. Een betrokken chauffeur bekloeg zich erover dat er door de beheerder van de brug op generlei wijze werd gecommuniceerd over dit probleem.

Navraag leert echter dat de interne procedure bij dergelijke defecten binnen de drie minuten na de melding werd opgestart. Dit omvat, naast het oproepen van eigen technici en de verantwoordelijke van wacht, onder meer het verwittigen van de hulpdiensten en de verkeersredactie van de VRT. Een aantal andere bronnen bevestigden dat er op de radio wel degelijk herhaaldelijke kennisgevingen werden omgeroepen.

Ongegrond.

E. Hinder door het uitvoeren van openbare werken:

- 22) Via het kabinet van minister Muyters werd een klacht ontvangen i.v.m. de slechte toestand en het niet verlicht zijn van de Lange Gaanweg te Bazel. Deze omleiding is in het kader van de werken aan het gecontroleerd overstromingsgebied KBR. De omleiding werd goedgekeurd door zowel de gemeente als de politie. Er werd overleg gepleegd met de gemeente aangaande aanpassingswerken om de slechte toestand aldaar aan te pakken.

Deels gegrond en opgelost.

- 23) Er wordt geklaagd over onaangekondigde werken in de buurt van Schoonaardebrug. Uit nazicht blijkt dat de werken echter in opdracht van Belgacom plaatsvinden.

Onontvankelijk.

F. Varia:

- 24) Een familie klaagt via de federale ombudsman over het nog niet afgesloten zijn van hun onteigeningsdossier wegens het niet overmaken van documenten door W&Z. De gevraagde documenten werden echter reeds in augustus 2012 overgemaakt. Het aankoopcomité te Gent dient de akte te verlijden. Deze akte werd verleden op 21/2/2013.

Ongegrond.

- 25) Er komt een klacht binnen aangaande de uitoefening van het voorkeepsrecht door W&Z te Herenthout. Het voorkeepsrecht werd toegepast in functie van de uitvoering van het Sigmaplan en ter verwezenlijking van het maatschappelijk doel van W&Z.

Ongegrond.

- 26) Een inwoner van de stad Dendermonde dient via de Stad Dendermonde een klacht in over geluidshinder en overdreven snelheden van speedboten. Ter plaatse is snelvaart toegestaan en het vaststellen van geluidshinder en het eventueel verbaliseren valt niet onder de bevoegdheid van W&Z.

Ongegrond.

27) Er wordt geklaagd over de weigering tot ligvergunning. De scheepvaartinspecteur van W&Z en de scheepvaartpolitie werden geconsulteerd inzake hun standpunt aangaande deze kwestie. Het standpunt van W&Z blijft dan ook ongewijzigd.

Ongegrond.

28) Een klacht m.b.t. geluids- en stofhinder door havenactiviteiten aan de loskade ter hoogte van de Bierstalbrug werd ontvangen. De problematiek werd besproken met de betrokken gemeente. W&Z zal in 2014 een scheepvaartbericht publiceren met randvoorwaarden voor het laden en lossen aan deze kade. Klacht is dus nog in behandeling. Er dient nog een formeel schrijven aan de klager te worden gericht door de betrokken afdeling.

Gegronnd en deels opgelost (nog in behandeling).

29) Er wordt geklaagd m.b.t. veiligheidsproblemen als gevolg van de omvang van een schip. Er is onmiddellijk navraag gedaan bij de scheepvaartinspectie inzake de ernst van de situatie. Er bleken geen problemen te zijn m.b.t. de veiligheid. Dit dient nog te worden bevestigd aan de klager per formeel schrijven.

Ongegrond.

30) Er wordt een klacht ontvangen aangaande de wettelijkheid van een aanlegsteiger op de Dender. Deze klacht wordt momenteel nog onderzocht. Indien blijkt dat er voor de aanlegsteiger geen vergunning werd afgeleverd, zullen verdere stappen ondernomen worden door W&Z.

Gegrondheid wordt nog onderzocht (nog in behandeling).

3. Conclusie

Inhoudelijk lag, net zoals voorgaande jaren, ook in 2013 de focus van de klachten in hoofdzaak op:

- beheer en onderhoud van de infrastructuur en aanhorigheden,
- onheuse bejegening,
- bediening van de kunstwerken langsheen de waterwegen,
- hinder door openbare werken.

In 2013 ontving W&Z in totaal 47 klachten. Rekening houdend met de omvang van het patrimonium dat door W&Z wordt beheerd en het feit dat er 3 klachten (deels) onontvankelijk waren wegens onbevoegdheid, is dit een beperkt aantal.

In vergelijking met 2012 (37 klachten) is het aantal klachten lichtjes gestegen. Deze lichte stijging is vermoedelijk deels te wijten aan het gemak waarmee een klacht kan worden ingediend. Via de vernieuwde website van W&Z, die op 6 februari 2012 online is gegaan, kunnen burgers en bedrijven eenvoudig de contactgegevens van de klachtencoördinatoren terugvinden. Op de home page van de website dienen klagers enkel de link "contact info" aan te klikken, waarna zij op de pagina terecht komen waarop zij kunnen doorklikken naar de contactgegevens van de klachtencoördinatoren.

Voornaamste reden echter voor de stijging van het aantal klachten in 2013 is het groot aantal klachten (18) m.b.t. de ribbelstroken op het jaagpad langs de Schelde tussen Gent en Oudenaarde.

Volgende concrete realisaties kwamen voort ten gevolge van de klachtenbehandeling:

- Door een klacht m.b.t. geluids- en stofhinder door havenactiviteiten aan een loskade zal W&Z in 2014 een scheepvaartbericht publiceren waarin de randvoorwaarden (niet

lossen voor of na een bepaald uur, opkuis kade, ...) voor het gebruik van desbetreffende kade zullen worden opgenomen, teneinde verdere klachten te vermijden in de toekomst.

- Door de talrijke klachten m.b.t. de ribbelstroken op het jaagpad langs te Schelde tussen Gent en Oudenaarde werd beslist de ribbelstroken in te korten zodat links en rechts een ruimere vrije zone ontstaan is. Na deze beslissing werden geen verdere klachten ontvangen omtrent deze problematiek.
- Een klacht aangaande de wettelijkheid van een aanlegsteiger wordt nog nader onderzocht door de betrokken territoriale afdeling zodat indien nodig verder stappen kunnen worden ondernomen.

Overwegend kan gesteld worden dat op basis van de analyse van de klachten blijkt dat de klachten betrekking hebben op kleine onvolkomenheden van de kant van W&Z, sterk lokaal gebonden zijn en geen structurele gebreken aan het licht brengen.

Enkel de problematiek van de ribbelstroken in 2013 vormt hierop een grote uitzondering.

Alle ontvangen klachten werden door W&Z onderzocht en degelijk gemotiveerd beantwoord met uitzondering van een aantal klachten die nog in behandeling zijn. Het enige minpunt is dus dat niet alle antwoorden binnen een termijn van 45 dagen aan de klagers werden verzonden. Dit heeft enkel betrekking op één territoriale afdeling binnen W&Z. Dit blijft dan ook een verbeter- en aandachtspunt voor 2014. De andere territoriale afdelingen behandelen steeds heel snel de ontvangen klachten.

In 2014 zal er naar meer overleg en onderlinge afstemming gestreefd worden tussen de centrale klachtencoördinator en de territoriale klachtenbehandelaars. Op die manier kan een gezamenlijke invulling van het klachtenmanagement binnen W&Z worden nagestreefd.

Cultuur, Jeugd, Sport en Media

3.594 klachten

Klachtenrapportage 2013

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 	0
<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	2
Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSKA)	5
Bloso	27
Vlaamse Regulator voor de Media (VRM)	0
Totaal Beleidsdomein Cultuur, Jeugd, Sport en Media	35

3. Klachtenbeeld 2013

Inhoudelijke bespreking en evaluatie van de klachten per entiteit in 2012.

Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media

Het Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media heeft in 2013 1 klacht binnengekregen.

Het betrof een klacht van een sporter in verband met een dopingcontrole gehouden in het kader van de Nabba-wedstrijd voor bodybuilding op 18/05/2009 in Terneuzen. De klager is het oneens met de procedure van dopingcontrole zoals die toen is toegepast en volgens hem foute berichtgeving. De klager had in 2009 al een gelijkaardige klacht ingediend in verband met dezelfde wedstrijd. De klacht is echter onontvankelijk verklaard omwille van de laattijdigheid van het indienen van de klacht.

Kunsten en Erfgoed

Kunsten en Erfgoed heeft in 2013 geen klachten binnengekregen.

Kasteel van Gaasbeek

Het Kasteel van Gaasbeek heeft in 2013 geen klachten binnengekregen.

Frans Masereel Centrum

Het Frans Masereel Centrum heeft in 2013 geen klachten binnengekregen.

Koninklijke Academie voor Nederlandse Taal- en Letterkunde (KANTL)

Koninklijke Academie voor Nederlandse Taal- en Letterkunde (KANTL) heeft in 2013 geen klachten binnengekregen.

Alden Biesen

Alden Biesen heeft in 2013 geen klachten binnengekregen.

Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen

Het Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen ontving in 2013 twee klachten.

De eerste betrof een klacht van een lid van de raad van bestuur van Jeugdhuis Terlinden VZW in verband met de procedure voor het uitbetaling van de voorschotten in

het kader van de subsidiering van DAC'ers. Na analyse werd er een voorstel door de afdeling Jeugd geformuleerd waarmee de aanvrager akkoord kon gaan en werd de klachtenbehandeling afgesloten.

Via de Vlaamse Infolijn werd ook een klacht ingediend tegen het ter beschikking stellen van een zaal van het cultureel centrum te Voeren aan een welbepaalde dansvereniging ten koste van een andere dansvereniging. De klacht werd doorgegeven aan de beheerder van CC Voeren, die met de betrokken verenigingen een compromis uitwerkte.

Koninklijk Museum voor Schone Kusten Antwerpen (KMSKA)

Een bezoeker stoorde er zich aan dat er teveel gidsbeurten tegelijk gebeurden in het Rockoxhuis en dat het alarm afgaat wanneer een bezoeker te dicht bij een kunstwerk komt. Als reactie hierop werd het alarm aangepast en worden maximum 3 groepen tegelijk binnengelaten.

Een slechtzienende/blinde bezoeker raakte een kunstwerk aan en werd er door de bewaker op gewezen dat dit niet toegestaan is, tot ergernis van de bezoeker. Er werd de bezoeker uitgelegd waarom hij de kunstwerken niet zomaar mocht aanraken.

Een bezoeker vond dat hij als buurtbewoner recht heeft op een plaatsje tijdens de opendeurdagen van het nieuwe schilderijendepot, terwijl alle plaatsen al ingenomen waren volgens het "first come first served" principe. Het KMSKA meldde aan de bezoeker dat iedereen evenveel kans moet hebben om het depot te bezoeken.

Volgens een bezoeker getuigde een bepaalde tentoonstelling van weinig kennis ter zake en werd de groep "kinderachtig" aangepakt. Het KMSKA heeft zich verontschuldigd bij de bezoeker en een gesprek gevoerd met de gids in kwestie in verband met de klacht.

Een burger uitte via de protocolchef van de Vlaamse overheid zijn ongenoegen omdat het KMSKA op dit moment niet bevlagd wordt op feestdagen. Het KMSKA antwoordde de protocolchef dat het tijdelijk niet mogelijk is het gebouw te bevlagen omwille van asbest in de toegang naar het dak waarop de vlaggen staan.

Bloso

Zie apart klachtenrapport

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

Klachten die bij Bloso worden ingediend kunnen worden ingedeeld in zes groepen:

1. Klachten van deelnemers aan sportpromotionele Bloso-acties
2. Klachten van deelnemers aan Bloso-organisaties in de Bloso-centra
3. Klachten van gebruikers van de Bloso-centra
4. Klachten van deelnemers aan de sportkaderopleidingen van de Vlaamse Trainersschool
5. Andere klachten
6. Klachten die niet van toepassing zijn op Bloso.

Vlaamse Regulator voor de Media (VRM)

De Vlaamse Regulator voor de Media (VRM) heeft in 2013 geen klachten binnengekregen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 Beleidsdomein 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. Zo is er een gedeelde map voor het ministerie voor de klachtenbehandeling en het samen opstellen van het rapport.

Het Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media neemt het initiatief op zich 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.

Agentschap voor de Bevordering van de
Lichamelijke Ontwikkeling, de Sport
en de Openluchtrecreatie

Bloso

KLACHTENRAPPORT 2013



ARENBERGGEBOUW
ARENBERGSTRAAT 5
1000 BRUSSEL

KWANTITATIEVE GEGEVENS

Totaal aantal ontvangen klachten	27
Aantal onontvankelijke klachten	3
omwille van geen betrekking op Bloso	2
te lang geleden	1
Aantal ontvankelijke klachten	24
Aantal ontvankelijk klachten volgens mate van gegrondheid	
gegrond	15
deels gegrond/deels ongegrond	3
ongegrond	6
Aantal gegronde klachten volgens de mate van oplossing	
opgelost	17
deels opgelost	1
Verdeling van de gegronde klachten volgens de ombudsnorm	
correcte bejegening	3
goede uitvoeringspraktijk	12
doeltreffende algemene informatieverstrekking	2

I. OPDRACHTEN EN DOELPUBLIEK

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 competitiesporters, de recreatieve sporters...) of dat kunnen verschillende sportorganisaties zijn (sportfederaties, sportclubs, scholen, gemeentelijke en provinciale sportdiensten en sportraden...).

2. SOORTEN KLACHTEN

Klachten die bij Bloso worden ingediend kunnen worden ingedeeld in zes groepen:

1. Klachten van deelnemers aan sportpromotionele Bloso-acties
2. Klachten van deelnemers aan Bloso-organisaties in de Bloso-centra
3. Klachten van gebruikers van de Bloso-centra
4. Klachten van deelnemers aan de sportkaderopleidingen van de Vlaamse Trainersschool
5. Andere klachten
6. Klachten die niet van toepassing zijn op Bloso.

3. BESPREKING VAN DE INGEDIENDE KLACHTEN

De klachten die voor elke groep in 2013 bij Bloso werden ingediend worden kort beschreven. De beoordeling en de genomen maatregelen naar aanleiding van de ingediende klacht staan cursief.

Bij elke groep hoort een situatieschets waarin wordt omschreven waarover het gaat en hoe Bloso klachten binnen deze groep behandelt.

3.1 Klachten van deelnemers aan sportpromotionele Bloso-acties

Situatieschets

Aan de sportpromotionele acties die in 2013 door de afdeling Sportpromotie/Kenniscentrum Sport, in samenwerking met verschillende Vlaamse sportactoren, werden georganiseerd, deden in totaal meer dan 400.000 Vlamingen mee. Bloso komt tijdens deze acties en evenementen rechtstreeks in contact met de betrokken doelgroepen. De meest gekende Bloso-acties zijn de Doe aan Sportbeurzen voor de scholen, de Senior Games in Blankenberge, de actie Sport van het Jaar, Dé Watersportdag en de Zomer Sport-promotietoer die in de maanden juli en augustus door Vlaanderen trekt. Alle acties zijn terug te vinden op de Bloso-website www.bloso.be.

Het is ondenkbaar dat al deze organisaties voor 100% vlekkeloos verlopen en dat de deelnemers geen klachten of opmerkingen hebben. De omstandigheden tijdens deze organisaties zijn echter van die aard dat het onmogelijk is om mondelinge klachten te registreren en/of voor de behandeling van deze klachten een procedure uit te schrijven.

Indien deze mondelinge klachten niet ter plaatse kunnen worden opgelost, dan geldt de regel dat de klager gevraagd wordt om zijn klacht schriftelijk bij Bloso in te dienen.

Uit navraag bij de afdeling Sportpromotie/Kenniscentrum Sport blijkt dat er uiteraard mondelinge klachten zijn geweest. Alle klachten konden echter ter plaatse worden opgelost en waren eigen aan het op dat ogenblik georganiseerde evenement of actie. Deze klachten zijn dan ook van die aard dat er geen structurele maatregelen nodig zijn om gelijkaardige klachten in de toekomst te vermijden. Geen enkele mondelinge klacht resulteerde in een schriftelijke klacht.

Bloso ontving wel een klacht in verband met een ongeval op een Bloso-promotiestand in 1979.

Bespreking

Ongeval op een Bloso-stand

Een bezoeker van een Bloso-promotiestand valt bij het steltlopen en breekt hierbij twee tanden. Dit ongeval gebeurt echter in 1979... Nu, zoveel jaren later leidt dit tot complicaties en een dure medische behandeling. In haar klacht vraagt de bezoeker of Bloso kan tussenkomen in de medische kosten.

Gezien de tijdsspanne tussen ongeval en klacht, is het voor Bloso onmogelijk om dit via de verzekering te regelen. Het is onmogelijk om 35 jaar later de feitelijke situatie na te gaan waar het ongeval plaatsvond, noch om hier enige verantwoordelijkheid/aansprakelijkheid voor te kunnen vaststellen.

Er werd geen bijkomende maatregel genomen. Bloso is voor al zijn activiteiten verzekerd.

3.2 Klachten van deelnemers aan Bloso-organisaties in de Bloso-centra

Situatieschets

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.

Bespreking

Voedselvergiftiging tijdens een Bloso-sportkamp

Een deelneemster aan een sportkamp voelt zich onwel tijdens een sportkamp en voelt zich bij thuiskomst ziek. De ouders klagen aan dat er onvoldoende werd opgetreden. De artsen die zij raadpleegden komen tot de conclusie dat dit alles te wijten is aan een voedselvergiftiging.

Na onderzoek werd vastgesteld dat alle nodige maatregelen werden genomen, met inbegrip van een doktersbezoek, toen de deelneemster zich ziek voelde. Voedselvergiftiging werd uitgesloten. Bij elke maaltijd worden stalen genomen, uit de analyse hiervan kon niets worden opgemaakt.

Als gevolg van deze klacht kreeg het Bloso-centrum een controle van het voedselagentschap FAVV. Het rapport van het voedselagentschap vermeldt een uitstekende naleving van de HACCP-regels (risico-inventaris voor voedingsmiddelen) in de keuken van het Bloso-centrum.

Een negatieve sfeer tijdens een Bloso-sportkamp

Een monitrice klaagt de negatieve sfeer en houding van de overige monitors tijdens een Bloso-sportkamp aan. Bij navraag bij de Bloso-centrumverantwoordelijke blijkt net het omgekeerde. De betrokken monitrice kreeg reeds het jaar daarvoor een negatieve evaluatie, maar kreeg van de Bloso-centrumverantwoordelijke toch een tweede kans. Ondanks herhaalde opmerkingen werd de situatie niet beter. Ook de kampleidster die aanwezig was tijdens het sportkamp waarover betrokkenen het had, heeft dezelfde mening.

De klacht wordt als ongegrond beschouwd.

De monitrice krijgt een tweede negatieve evaluatie en wordt van de lijsten geschrapt.

Te strenge lesgever bij een Bloso-sportkamp

Een vader van een deelnemster aan een Bloso-sportkamp paardrijden klaagt aan dat de lesgever veel te streng is.

De centrumverantwoordelijke neemt contact op met de klager en bespreekt de situatie. Volgens hem is de lesgever weliswaar kordaat, maar zeker niet te streng. Hij stelt een switch voor tussen de lesgevers. De vader wordt nadien op de hoogte gehouden van de situatie, de lessen verlopen verder zonder incidenten.

3.3 Klachten van gebruikers van de Bloso-centra

Situatieschets

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.

Het totaal gebruik van de sportinfrastructuur in de Bloso-centra, inclusief de Bloso-organisaties, wordt geschat op 3.500.000 (cijfers van 2012).

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.

Bespreking

Onheus gedrag van een Bloso-personeelslid in een Bloso-centrum

Bloso ontvangt een klacht over een personeelslid die zich ten overstaan van een gebruiker/bezoeker van een Bloso-centrum onheus en onbeschoft zou hebben gedragen. Na onderzoek lijkt deze klacht gegrond te zijn.

Als sanctie wordt het betrokken Bloso-personeelslid overgeplaatst naar een ander Bloso-centrum. Van de Bloso-personeelsleden wordt een onberispelijk en correct gedrag ten opzichte van de gebruikers verwacht.

Sport- en cultuurcheques

Een dame biedt zich aan de kassa van een Bloso-zwembad aan voor de inwisseling van sportcheques op zaterdag 29 september. De sportcheques vervallen op dinsdag 1 oktober. Het zwembad is op dat ogenblik voor het publiek gesloten. Volgens de aangeplakte openingsuren is het zwembad op maandag geopend voor het publiek van 8.00 uur tot 9.00 uur en van 11.30 uur tot 13.30 uur. Het zwembad is op maandag ook voor het publiek geopend van 15.30 tot 17.00 uur, maar dit enkel vanaf 1 oktober. De dame meldt zich op maandag 30 september om 16.45 uur opnieuw aan, maar de kassa van het zwembad is gesloten.

Op dinsdag 1 oktober meldt zij zich bij de centrumverantwoordelijke, die de cheques niet meer kan inwisselen wegens vervallen.

De afdeling Bloso-centra blijft bij zijn standpunt dat de cheques te laat werden aangeboden. Ter compensatie van de onduidelijke aanduiding van de uren ad valvas biedt Bloso een 10-beurtenkaart voor het zwembad aan.

De dame probeert nadien haar gelijk te halen via de Vlaamse Ombudsdienst. Ook hierna blijft de afdeling Bloso-centra bij haar standpunt. De dame aanvaardt de compensatie van de 10-beurtenkaart.

De Vlaamse Ombudsdienst sluit het dossier, aanvaardt het Bloso-standpunt, maar oordeelt dat Bloso de ombudsnorm 'goede uitvoeringspraktijk' schendt.

Het afdelingshoofd geeft de Bloso-centrumverantwoordelijken de opdracht om de berichtgeving op de ad valvas correct en duidelijk weer te geven. In het zwembad wordt een elektronische ad valvas geïnstalleerd wat het wijzigen van de gegevens sneller en makkelijker maakt.

Gesloten zwembad

Een regelmatige gebruiker van het zwembad dient een klacht in omdat het zwembad alweer gesloten was, hoewel de onderhoudswerken pas een maand geleden waren uitgevoerd. Bij de opening van het zwembad werd echter vastgesteld dat er, door een technisch defect aan de chloordoseringspomp, onvoldoende chloor in het zwembad aanwezig was. De geldende wetgeving Vlaram II laat zwemmen in dat geval niet toe. Het zwembad werd dan ook tijdelijk gesloten.

De klager werd gecontacteerd met de verontschuldigen voor het ongemak.

Schaatsongeval

Tijdens het schaatsen met de schoolklas komt een schaatsster ten val. De aanwezige verpleegster dient de eerste zorgen toe. In overleg met de leerkrachten wordt beslist om de leerlinge niet af te voeren naar het ziekenhuis, maar met de bus terug naar de school te brengen. Nadien wordt, na een bezoek aan het ziekenhuis, een beenbreuk vastgesteld. De ouders van de leerlinge dienen hierover een klacht in bij het Bloso-centrum.

De centrumverantwoordelijke van de Bloso-ijshal onderzoekt de klacht en oordeelt dat zijn personeel correct heeft gehandeld. De aanwezige verpleegster heeft de richtlijnen correct toegepast en is niet bevoegd om een diagnose te stellen. Omdat de leerlinge nog op het been gesteund had, werd, in overleg met de leerkrachten, beslist om de leerlinge niet af te voeren naar het ziekenhuis. Dat zou trouwens het ziekenhuis van Aalst zijn geweest. De school was een school uit Halle, wat, indien de leerlinge in het ziekenhuis van Aalst zou opgenomen worden, voor ernstige vervoersproblemen voor de ouders zou hebben gezorgd.

Verkeerde informatieverstrekking

Telefonisch werd een verkeerde sluitingsdag doorgegeven. Bij aankomst aan de Bloso-ijshal bleek deze gesloten te zijn, hoewel werd meegedeeld dat de ijshal die dag open zou zijn. De klager vraagt een terugbetaling van de reiskosten en een schadevergoeding van €50 per persoon.

Bloso is hier inderdaad in de fout gegaan en heeft verkeerde informatie doorgegeven. De reiskosten werden terugbetaald. Op de schadevergoeding per persoon werd niet ingegaan. Wel werden aan de klager vrijkaarten voor de ijsbaan aangeboden.

Na onderzoek blijkt dat ook op de website de verkeerde openingsuren worden vermeld. De website wordt aangepast, de centrumverantwoordelijken worden aangemaand om hier extra aandacht aan te besteden.

Onveiligheid Bloso-wielerpiste

Bloso ontvangt een klacht over de onveiligheid van de wielerpiste: te veel renners op de baan, ervaren renners en niet-ervaren renners samen op de piste...

Er wordt een vergadering belegd met Bloso en Wielerbond Vlaanderen over de veiligheid op de wielerbaan. De klager wordt op deze vergadering uitgenodigd. Samen worden maatregelen uitgewerkt om de veiligheid op de wielerpiste, vooral tijdens het recreatierijden, te verhogen.

Onveiligheid in een Bloso-centrum

In de vijver van een Bloso-centrum worden regelmatig trainingen georganiseerd voor life-saving honden. Deze honden worden opgeleid voor het redden van drenkelingen. Er is een overeenkomst tussen Bloso en de club die deze trainingen organiseert. Een bezoeker van het Bloso-centrum klaagt de onveiligheid aan van de aanwezigheid van deze honden in het Bloso-centrum. De honden die niet deelnemen aan de training worden vastgeketend aan de bomen. Eén van deze honden had zich losgerukt toen de klager er met zijn hondje passeerde.

De situatie werd besproken met de voorzitter van de club. De overeenkomst werd opnieuw doorgenomen met extra aandacht voor de veiligheid van de bezoekers van het Bloso-centrum. De eigenaars van de honden worden aangemaand om extra aandacht te besteden aan de honden die op dat ogenblik niet deelnemen aan de training en de honden niet te dicht bij het wandelpad aan de bomen vast te ketenen. De genomen maatregelen werden aan de klager meegedeeld.

Onveiligheid in een Bloso-centrum

Een gebruiker van de sportinfrastructuur in een Bloso-centrum klaagt aan dat er vluchtwegen zijn afgesloten in het Bloso-centrum en dat de vluchtwegen, in de twee nieuwe hallen die werden gebouwd, onvoldoende zijn aangegeven.

Na raadpleging van de brandweer blijkt dat de afgesloten vluchtweg moet afgesloten blijven. Dit is net de toegangsweg voor de brandweer. De nieuwe hallen beantwoorden volledig aan de veiligheidseisen. De aanduiding van de vluchtwegen is inderdaad onvoldoende, maar kunnen pas definitief uitgevoerd worden als alle bouwfasen voltooid zijn. In samenspraak met de centrumverantwoordelijke worden nu reeds een aantal aanpassingen uitgevoerd, zodat de plannen conform zijn met de huidige situatie.

Onveiligheid door onvoldoende verlichting

Gebruikers van de Finse Piste klagen aan dat de verlichting te laat wordt aangestoken, waardoor een onveilige situatie ontstaat.

Aan alle toezichters van het Bloso-centrum wordt expliciet de opdracht gegeven om er op toe te zien dat de Finse Piste tijdig en tot 22.00 uur verlicht wordt.

Verduisterde gymnastiekzaal

De lichten in de gymnastiekzaal van een Bloso-centrum werden gedoofd terwijl de aanwezige gymnasten bezig waren met een trampolineoefening. Uiteraard ontstond hierdoor een gevaarlijke situatie.

De toezichters in het Bloso-centrum worden hierop aangesproken en de procedure voor het afsluiten van de zalen wordt vastgelegd: eerst moeten alle zalen worden gecontroleerd, pas dan mag de verlichting worden gedoofd.

Onprofessioneel gedrag van de redders

Een gebruiker van het zwembad in een Bloso-centrum klaagt aan dat de aanwezige redders zich niet professioneel gedragen. Zij zouden onvoldoende aandacht hebben voor de zwemmers. Volgens hem zouden zij tijdens hun uren privés geven.

De redders van het zwembad werden hiermee geconfronteerd en gaven hun versie van de feiten. Privés tijdens de uren kan echt niet. De redders geven aan dat dit niet het geval was. De verantwoordelijke van het zwembad kreeg de opdracht de redders extra in het oog te houden.

Materiaal in slechte staat

Een volleybalclub die gebruik maakt van de sporthal in een Bloso-centrum klaagt de slechte staat van het volleybalmateriaal aan.

Het materiaal wordt gecontroleerd door de materiaalverantwoordelijke van het Bloso-centrum en wordt in orde gebracht. Aan de club worden de richtlijnen meegedeeld voor de correcte opstelling van het materiaal.

Onderbreken van een zwembeurt

Een zwemster klaagt aan dat haar zwembeurt tot tweemaal toe vroegtijdig werd stopgezet. Een eerste maal omdat het zwembad was afgehuurd door een club, een tweede maal omdat ze haar wagen diende te verplaatsen op de parking wat, achteraf gezien, niet nodig bleek.

Uiteraard ligt hier de fout bij Bloso. Het personeel van het zwembad werd gevraagd om de gebruikers correcte informatie te geven. Aan de klager werden twee gratis zwembeurten gegeven.

Lawaaioverlast

In de sauna van een Bloso-centrum is er regelmatig te veel lawaai. Het Bloso-centrum ontvangt hierover meerdere klachten.

Meestal doet dit zich voor bij gebruikers van de sauna die niet echt 'sauna-minded' zijn. Naar aanleiding van deze klacht wordt een kleine brochure gemaakt: 'Hoe een sauna gebruiken op de juiste manier' die de bezoekers kunnen meekrijgen aan de kassa. Het Bloso-personeel wordt gevraagd onmiddellijk op te treden tegen bezoekers die de sauna op een niet correcte manier gebruiken.

Onheus gedrag

Een gebruiker van het zwembad in een Bloso-centrum klaagt aan dat zijn dochter op een onheuse manier werd benaderd door de aanwezige redder. Ook ten opzichte van andere aanwezige kinderen gedroeg hij zich op een vreemde manier.

De redder was tijdelijk tewerkgesteld door een uitzendbureau. Het uitzendbureau werd onmiddellijk van de feiten op de hoogte gebracht en nam de nodige maatregelen. Naar aanleiding van deze klacht werd binnen het Bloso een werkgroep 'Lichamelijke en Seksuele Integriteit' opgericht. Deze werkgroep stelt de richtlijnen en de adviezen op zodat de Bloso-centrumverantwoordelijken aandacht krijgen voor deze problematiek en ondersteund worden indien zij met dergelijke situaties worden geconfronteerd.

Onveilig gevoel

Gebruikers van de sporthal in een Bloso-centrum voelen zich onveilig omdat jongeren die van de schaatsbaan komen in de gangen en rond de cafetaria blijven rondhangen. Dit gebeurt vooral op vrijdagavond.

Bloso kent de situatie en heeft contact opgenomen met de plaatselijke politie met de vraag om op geregelde tijdstippen een controle uit te voeren. Op vrijdagavond worden twee extra toezichters ingezet.

Roken tijdens sportwedstrijden

Tijdens de ijshockeymatchen wordt het rookverbod op de Bloso-ijsbaan regelmatig geschonden.

Bloso betreurt dat er geen gevolg wordt gegeven aan de bordjes met het rookverbod die overal rond de ijspiste zijn aangebracht. De ijsbaan is echter niet volledig overdekt en heeft enkel een overkapping. Het merendeel van de rokers is dan ook van mening dat een rookverbod in deze half open ijspiste niet afdwingbaar is. Naar aanleiding van deze klacht werd contact opgenomen met de Inspectie van Volksgezondheid die ondertussen een dossier heeft geopend en nagaat op welke manier het rookverbod in deze specifieke situatie kan worden opgelegd.

3.4 Klachten van deelnemers aan de sportkaderopleidingen van de Vlaamse Trainersschool

Situatieschets

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 2013 zelf 1.001 module-organisaties (een cursus kan bestaan uit verschillende modules) en erkende 298 module-organisaties die door derden werden georganiseerd. Deze modules samen telden 22.417 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 jurisdictioneel beroep aanhangig is.

Bespreking

Klacht tegen een lesgever en examinator voetbal

De VTS ontvangt een klacht van een lesgever en examinator voetbal. De klager slaagde niet voor zijn examen Instructeur B voetbal en stelt de objectiviteit en de omstandigheden waarin het examen werd afgenomen in vraag (te weinig materiaal en te weinig aanwezige spelers).

Na onderzoek en na contact met de betrokken lesgever kunnen de aantijgingen worden weerlegd. Het examen is op een objectieve wijze beoordeeld. Van de cursist wordt verwacht dat hij zelf zorgt voor het nodige materiaal. Het beperkte aantal spelers klopt. Het voorziene aantal spelers werd niet geleverd door de club waar het examen werd afgenomen. Elke cursist had echter zes veldspelers en één doelman ter beschikking. De VTS gaat ervan uit dat een trainer van het niveau Instructeur B met deze situatie kan omgaan en beschouwd dit argument als onvoldoende om het examen over te doen. De betrokken lesgever heeft de klager trouwens alle nodige tips meegegeven voor zijn herkansingsexamen.

Vraag om terugbetaling van het inschrijvingsgeld

Een deelnemer aan de opleidingen van de Vlaamse Trainersschool schrijft in de maand november in voor een cursus trainer B basketbal. De opleidingen gaan door in het voorjaar. Hij ontvangt enkel het lessenschema van het praktische gedeelte van de cursus, niet van het theoretisch gedeelte. Ondanks herhaalde vraag ontvangt hij dit lessenschema niet tijdig, zodat hij, omwille van beroepsredenen, de cursus niet meer kan volgen.

De Vlaamse Trainersschool behandelt de klacht. Het was echter onmogelijk om het lessenschema van het theoretisch gedeelte vroeger te bezorgen. De VTS beschouwt de aangehaalde beroepsredenen als heikracht en betaalt een gedeelte van het inschrijvingsgeld terug. De kostprijs van de cursusmap die de klager reeds ontvangen heeft, wordt niet terugbetaald.

3.5 Andere klachten

Niet gecontroleerde houtkap

De houtkap in een Bloso-centrum wordt aangeklaagd omdat dit gebeurt in de maanden mei en juni, maanden waarin dit normaal gezien niet is toegelaten.

Aan de klager wordt gemeld dat Bloso sinds 2009 een overeenkomst heeft met het Agentschap Natuur en Bos voor het technisch beheer van het bos binnen het Bloso-centrum. De uitvoeringstermijn van de houtkap werd verlengd wegens de slechte weersomstandigheden de vorige maanden. Het Bloso-centrum is ook gestart met de opmaak van een bosbeheersplan waarbij ANB zeer nauw wordt betrokken.

Problemen bij het online inschrijven

Deelnemers aan de Bloso-sportkampen konden op donderdag 17 januari vanaf 10.00 uur online inschrijven. Omdat naast de datum ook het uur werd vermeld was de toevloed van inschrijvingen dusdanig dat het systeem overbelast geraakte en de inschrijvingsmodule een half uur niet bruikbaar was. Bloso ontving hierover verschillende klachten.

Ondanks deze problemen werd ook voor de inschrijvingen 2013 zowel de datum als het uur meegedeeld waarop de deelnemers konden inschrijven. De informaticacel volgde echter de toestand constant op zodat een overbelasting dit jaar kon vermeden worden. De online inschrijvingen verliepen dan ook zonder problemen.

Onkruid in een Bloso-centrum

Een buurman van een Bloso-centrum klaagt de weelderige groei van onkruid aan op het perceel van het Bloso-centrum dat aan zijn tuin grenst. Ook de berm buiten het Bloso-centrum staat vol onkruid.

De berm wordt onmiddellijk opgekuist door een externe firma. Aan de afdeling Infrastructuur en Logistiek van Bloso wordt gevraagd een permanente oplossing voor het probleem uit te werken.

3.6 Klachten die niet van toepassing zijn op Bloso

Situatieschets

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 bevoegdheid 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 doorgreefluik en wordt de klager verwittigd bij wie hij zijn klacht kan indienen.

Bloso ontvangt ook klachten tegen Vlaamse sportfederaties. De afdeling Subsiëring 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.

Bespreking

Klacht tegen de Vlaamse Taekwondo Bond

Bloso ontvangt een klacht tegen de Taekwondo Bond. De klager stelt dat er onjuiste en onrechtvaardige beslissingen jegens haar werden genomen door de Raad van Bestuur van de Vlaamse Taekwondo Bond.

Bloso deelt de klager mee dat zij als overheid niet kan tussenkomen in de interne aangelegenheden van een sportfederatie. Bloso kan enkel optreden indien het decreet van 13 juli 2001 houdende de regeling van de erkenning en subsidiëring van de Vlaamse sportfederaties, de koepelorganisatie en de organisaties voor de sportieve vrijetijdsbesteding niet correct worden toegepast.

Niettegenstaande dit, is Bloso opgetreden als bemiddelaar tussen de klager en de Vlaamse Taekwondo Bond.

Niet beantwoorde brieven

Bloso ontvangt, via de Vlaamse Ombudsdienst, een klacht in verband met niet beantwoorde brieven die aan Bloso werden gericht. In deze brieven worden beslissingen van een Vlaamse sportfederatie in vraag gesteld. Het dossier verloopt via aan advocatenkantoor.

Het betreft hier een zeer complex dossier. Bloso deelde het advocatenkantoor telefonisch mee dat het niet kan tussenkomen in de interne aangelegenheden van een privaatrechtelijke organisatie. Bovendien kan Bloso geen uitspraak doen over een problematiek die aanhangig werd gemaakt bij een rechtbank, wat hier het geval is. Na de uitspraak van de rechtbank verstuurde Bloso een uitgebreide brief aan de klager. Deze brief heeft waarschijnlijk zijn klacht aan de Vlaamse Ombudsdienst gekruist. In het vonnis werd ingegaan op al de klachten die de raadsman in zijn brieven aan Bloso verwoordde. Voor de weinige onderdelen waar de sportfederatie ongelijk kreeg heeft Bloso deze sportfederatie aangemaand om haar reglementen en haar werking conform het vonnis aan te passen.

4. HET BLOSO-KLACHTENBEELD

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.

Bloso doet er alles aan om ook met deze klachten en opmerkingen rekening te houden. Zo wordt elk evenement of elke organisatie gevolgd door een evaluatievergadering met alle betrokken actoren. Opmerkingen van deelnemers worden hier besproken en in het evaluatieverslag neergeschreven. Dit evaluatieverslag maakt integraal deel uit van het draaiboek van de organisatie het jaar nadien.

Na een sportkamp kunnen zowel deelnemers als ouders een evaluatieformulier invullen. Met deze opmerkingen wordt rekening gehouden bij de organisatie van volgende sportkampen en bij de evaluatie van de monitoren.

De Vlaamse Trainersschool doet jaarlijks onderzoek naar de integrale kwaliteitszorg (IKZ) van de door haar georganiseerde sportkaderopleidingen. De IKZ-bevragingen meten de kwaliteit van de cursusorganisaties en de tevredenheid van de cursisten over een aantal kwaliteitsbepalende topics van de VTS-opleidingen. Daarvan wordt jaarlijks een syntheserapport gemaakt.



**KLACHTENRAPPORT
2013**

Klachtenrapportering 2013

Kwaliteit is een prioriteit

De VRT vindt rechtstreekse communicatie met de mediagebruiker heel belangrijk en de openbare omroep wil hier het goede voorbeeld geven. De klachtenbehandeling is daar een onderdeel van. In 2013 bouwde de klantendienst de service voor de burger, die voldoet aan de kwaliteitsnormen die de VRT zichzelf oplegt, verder uit.

De VRT heeft haar inspanningen om een correct en efficiënt klachtenbeleid te voeren voortgezet. Daarnaast zijn extra inspanningen geleverd om het klachtendecreet onder de aandacht van de medewerkers en de productiehuisen te brengen. De klantendienst zet de bepalingen van het Charter voor Klantvriendelijkheid, dat in 2011 werd ondertekend, in de praktijk om.

Goed gezegd, goed gedaan

In 2013 legde de VRT de lat heel hoog met de doelstellingen voor de klantendienst. Die werden allemaal gerealiseerd:

- De klachtenrapportering gebeurt dagelijks en kadert in een kwaliteitsproject dat wordt uitgebouwd met o.a. ook een transparantiewebsite (in 2013 gelanceerd). Daarop worden de kwartaalcijfers van de klantendienst gepubliceerd. Op de website wordt ook het klachtenbeleid uitgelegd en worden praktijkvoorbeelden meegegeven.
- Er is wekelijks overleg tussen de klachtencoördinator, de manager beroepsethiek (Tim Pauwels tot 31 oktober 2013 - Diane Waumans sinds 1 november 2013), de voorzitter van de programmacharterraad en het hoofd van de juridische dienst om de gerapporteerde klachten te bespreken en adviezen uit te wisselen. Klachtcases worden door de manager beroepsethiek in workshops voor programmamakers, als praktijkvoorbeelden gebruikt om beroepsethische klachten te vermijden.
- De Programmacharterraad nodigde de Vlaamse ombudsman uit, om hun werking toe te lichten. De Raad geeft proactief advies aan programmamakers om beroepsethische klachten te voorkomen en werkt nauw met de manager beroepsethiek samen.
- De VRT leefde de gemaakte afspraken tussen de openbare omroep en de Vlaamse ombudsman na. In elk antwoord op een klacht wordt naar de verschillende instanties die de VRT controleren verwezen. Klagers kunnen er terecht wanneer ze niet akkoord gaan met de behandeling van hun klacht.
- De klantendienst en de Vlaamse infolijn 1700 onderzochten mogelijkheden om samen te werken. Daaruit is gebleken dat de aanpak van de VRT efficiënt is. De Vlaamse Infolijn kan enkel een meerwaarde bieden door te verwijzen naar de bestaande kennisbank online. De Vlaamse infolijn legde ook een link naar de corporate site vrt.be.

De klantendienst won een Caviar-award die uitgereikt wordt door Contactcenters.be, een koepelorganisatie voor de contactcenterwereld. De klantendienst won de eerste prijs voor de technologie op alle websites om klantcontacten en klachten te behandelen. Het systeem bestaat uit een webselfservice met ruim 2.000 vragen en antwoorden en een webcontactmodule. Deze proactieve aanpak heeft ervoor gezorgd dat de klantcontacten in enkele jaren tot een tiende gedaald zijn, van 250.000 naar 25.000. Dat resultaat trok meerdere collega's uit de privé- en overheidssector aan om de werkingsmethode van de VRT-klantendienst van dichtbij te komen bekijken.

- De VRT behaalde een tweede plaats voor de Benelux met haar case in een wedstrijd die de internationale leverancier van het systeem organiseerde. De kennisbank, met meer dan 2.000 vragen en antwoorden op 13 verschillende websites, werd grondig hervormd met een klantvriendelijker gebruik als resultaat.

Efficiënte registratie

Eind 2013 werd het technisch mogelijk om ook alle e-mails van de postbus klachtenprocedure@vrt.be aan het registratiesysteem te koppelen. Zo krijgt elke e-mail een registratienummer en alle e-mailverkeer wordt in het systeem bewaard.

Hiermee werd de registratie van alle inkomende klachten, met uitzondering van brieven, in hetzelfde systeem een feit. Telefoongesprekken, webcontacten en e-mails krijgen een registratienummer. Dat maakt een volledige rapportering vanaf 2014 eenvoudiger.

Brieven worden apart en manueel ingevoerd en bewaard. Het kleine aantal klachtbrieven staat niet in verhouding tot de investeringskosten om ook deze registratie te automatiseren.

Onthaalmedewerkers die telefonisch klachten ontvangen verwijzen door naar de klachtentelefoon of naar de klantendienst. De klantendienst is elke werkdag tussen 9 en 12 uur bereikbaar. De klachtenlijn is heel de dag bereikbaar. Buiten de kantooruren kunnen klachten worden ingesproken. De mediagebruiker wordt dan de eerstvolgende werkdag telefonisch gecontacteerd.

Proactieve digitale aanpak

De VRT communiceert proactief via haar 13 verschillende websites en 3 subwebsites. Problemen waar de mediagebruiker hinder van ondervindt, worden openlijk gecommuniceerd. Dit helpt aanzienlijk om klachten te voorkomen.

De vernieuwde kennisbank op de websites maken het mogelijk dat een luisteraar van Studio Brussel vanop die website ook een vraag kan stellen aan de webmaster van Eén of een klacht kan formuleren bij de klantendienst. Al deze webcontacten komen meteen bij de juiste afdeling terecht.

Wie geen antwoord vindt op zijn vraag, kan een contactformulier invullen. Deze proactieve aanpak resulteert jaarlijks in een dalend aantal klantcontacten. Op die manier kunnen meer mensen en middelen in het onderzoeken van klachten worden ingezet. Ook op de VRT-apps wordt via de mobiele toepassingen proactief gecommuniceerd.

Opvolgen van sociale media

Communicatie over de VRT op de sociale media wordt permanent gemonitord en meermaals per dag gerapporteerd. De VRT kiest er bewust voor om geen klachtenbehandeling via de sociale media op gang te brengen om te voorkomen dat hierover polemiek ontstaat. Via de sociale media wordt wel naar de verschillende mogelijkheden om een klachtenprocedure op te starten verwezen. Daarnaast onderneemt de klantendienst meteen interne actie om de problemen aan te kaarten en een oplossing aan te reiken.

Transparant klachtenbeleid

Op alle websites wordt bovenaan in de kennisbank uitgelegd dat klachten volgens het Klachtendecreet van de Vlaamse overheid worden behandeld. Er staat ook een actieve weblink naar het decreet. Het nummer van de klachtencoördinator (02 741 59 93) wordt op alle websites vermeld.

'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 tot de Vlaamse Ombudsman te wenden, wanneer men niet tevreden is over de manier waarop de klacht is behandeld.

Via de postbus klachtenprocedure@vrt.be kan men ook een klacht opsturen. Dit e-mailadres staat op de VRT-websites en op meerdere websites van Vlaamse overheidsdiensten. Alle e-mails worden gelinkt aan het registratiesysteem. De klager krijgt automatisch een bevestiging met een registratienummer.

Ook via de mobiele toepassingen (smartphones en tablets) is het mogelijk om een klacht te formuleren via de gesloten apps of via het open internet.

Voor klachtbrieven is de VRT bereikbaar op het adres dat op alle websites op de startpagina staat. Dat zijn nog een heel klein aantal klachten.

In 2013 werden geen burgers geregistreerd die zich met een klacht bij de VRT hebben gemeld. Alle opmerkingen van bezoekers, tijdens de ruim 700 bedrijfsbezoeken per jaar, worden door de gidsen genoteerd en aan de klantendienst overgemaakt.

Tweedelijnsklachten beperkt

Tweedelijnsklachten zijn klachten die de VRT heeft behandeld. Wanneer de mediagebruiker niet tevreden is met de manier waarop een klacht is behandeld, kan hij die opnieuw indienen bij een instantie die de VRT controleert. Dat zijn de Vlaamse ombudsdienst, de Vlaamse Regulator voor de Media, de Jury voor Eerlijke Praktijken, de Raad voor Journalistiek of de Vlaamse overheid. Deze instanties onderzoeken dan op hun beurt de klacht en de manier waarop ze is behandeld.

De VRT ontvangt zeer weinig tweedelijnsklachten. Via het Kabinet van de Vlaamse minister van Media ontvingen we enkele tientallen klachten. Het overgrote deel van deze klachten had de VRT al eerder rechtstreeks bereikt. Ook de Vlaamse Regulator voor de Media (VRM) onderzocht enkele klachten die betrekking hadden op de VRT.

Drie klachten van de Vlaamse Ombudsman

De Vlaamse Ombudsman stuurde drie tweedelijnsklachten, die door de Vlaamse ombudsdienst zijn onderzocht. De VRT ontving wel klachten via de Ombudsman van mediagebruikers die daar rechtstreeks een klacht hadden ingediend. Ook dat aantal is zeer beperkt.

Er is met de ombudsman afgesproken dat in elk antwoord op een klacht verwezen wordt naar de verschillende instanties die de VRT kunnen controleren. Wanneer de mediagebruiker niet akkoord gaat met de behandeling van zijn klacht, kan die zich tot een van de controlerende organisaties wenden.

De VRT zet volgende zin consequent in elk antwoord op een klacht:

"De VRT beantwoordt klachten volgens het klachtendecreet. Als u het niet eens bent met de manier waarop de VRT deze klacht heeft afgehandeld, kunt u contact opnemen met de Vlaamse ombudsman. De VRT erkent ook de uitspraken van de Raad voor de Journalistiek, de Vlaamse regulator voor de Media en van de Jury voor Eerlijke Reclamepraktijken."

Deze wijziging in de klachtenbehandeling heeft in 2013 niet tot meer tweedelijnsklachten geleid.

Rapportering is belangrijke basis

De klachtenbehandeling gebeurt door VRT Communicatie, die uit drie pijlers bestaat: interne & corporate communicatie, perscommunicatie en publiekscommunicatie.

Klachten die de VRT ontvangt, verschijnen ook in de pers en in de vorm van parlementaire vragen. Om eenduidig te kunnen communiceren is er regelmatig intern overleg.

Daarnaast wordt er gerapporteerd aan de voorzitter van de programmacharterraad en aan de manager beroepsethiek. De manager communicatie bespreekt de klachten met de gedelegeerd bestuurder en het directiecollege.

Cijfers en resultaten i.v.m. klachten worden op de transparantiewebsite gepubliceerd.

Continuïteit gegarandeerd

De klachtencoördinator centraliseert de klachten. Zij rapporteert aan en onderzoekt met de betrokken diensten, verantwoordelijken en programmamakers. De klachtencoördinator verstuurt de antwoorden vanuit de klachtenpostbus.

Bij de klantendienst werd een collega opgeleid om ook klachten te behandelen. Zo is de continuïteit verzekerd.

Actiepunten worden nog dezelfde dag opgestart en besproken met de betrokken interne afdelingen en/of externe productiehuisen. Voor acute klachten wordt meteen actie ondernomen. Deze werkmethode komt een kwaliteitsverbetering in de VRT-dienstverlening ten goede en wordt door de mediagebruikers gewaardeerd.

Bij extreme problemen, vindt een meer intensieve rapportering plaats en wordt er wanneer nodig een interne taskforce met de betrokken afdeling opgezet.

Sterke resultaatgerichte aanpak

De geleverde inspanningen hebben geleid tot een versterking van volgende verbeteringsacties:

- Klachten komen nu in een aparte afdeling terecht, na de hervorming en upgrade van de kennisbank. Toch blijven ze gelinkt aan het net of de afdeling waarop ze betrekking hebben. Zo ontsnapt geen enkele klacht aan de aandacht van de klachtendienst.
- Na deze upgrade kunnen nu alle mogelijke gedetailleerde klachtenrapporten getrokken worden. Die worden aan de betrokken afdelingsverantwoordelijken overgemaakt. Zij kunnen ze op hun beurt top-down verspreiden. Op die manier komen de klachten bij zowat alle medewerkers onder de aandacht.
- De VRT voldoet aan alle bepalingen van het Charter voor klantvriendelijkheid. Hierover kwam geen enkele klacht.
- Bij intern overleg met andere afdelingen wordt systematisch gerefereerd naar de bepalingen van het Charter voor Klantvriendelijkheid en naar het Klachtendecreet, wat de interne bewustmaking voor een klantvriendelijke aanpak versterkt.
- De samenwerking met de medewerkers van het onthaal versterkt de telefonische bereikbaarheid van de klantendienst op vaste tijdstippen.

- Het diversifiëren van het telefoonnummer in een voor klanten en een voor klachten schept duidelijkheid bij de mediagebruiker. Die komt zonder omwegen bij de juiste persoon terecht.
- De registratie van alle mogelijk bronnen van klachten in hetzelfde systeem, geeft een duidelijk beeld van het aantal klachten en maakt een eenvoudige en volledige rapportering mogelijk.
- Het permanent monitoren en rapporteren van de sociale media voorkomt klachten via de officiële procedure. Ze geven input voor proactieve communicatie op de verschillende websites.
- De snelle interactie tussen programmamakers en klantendienst leidt tot een betere dienstverlening.
- De aanpak bij extreme problemen, zoals het langdurig wegvallen van ondertitels bij een anderstalig programma, leidt tot het intensief opvolgen ervan. Er wordt sneller naar een oplossing gezocht. Netmanagers onderzoeken de mogelijkheid om een programma te herhalen. Zo werd beslist om aflevering 6 van de populaire Eén-fictiereeks Salamander te herhalen, omdat het WK veldrijden in de VS was uitgelopen door de weersomstandigheden. De herhaling is meteen op alle mogelijke platformen gecommuniceerd. Tot grote tevredenheid en waardering van de mediagebruiker.

De intensieve samenwerking met de manager beroepsethiek heeft tot een betere klachtenbehandeling geleid. Klachten worden als praktijkvoorbeelden in workshops gebruikt en met de programmacharterraad besproken, wat tot een bewustmaking van de programmamakers leidt.

VRT onverminderd verder op de ingeslagen weg

Ook in 2014 zal de VRT zich inspannen om de tevredenheid van de mediagebruikers te vergroten. Meewerken aan een kwaliteitsverbetering voor de hele organisatie blijft de eerste doelstelling. Dat straalt rechtstreeks op alle kijkers, luisteraars en surfers af. En leidt automatisch tot een grotere waardering van het publiek en een grotere klanttevredenheid.

Minder klachten ontvangen is niet meteen de grootste prioriteit, maar een streefdoel. Het aantal klachten is sterk afhankelijk van het aanbod. Dat er in 2013 minder klachten waren, heeft te maken met het feit dat het qua aanbod een 'gewoon jaar' was.

In 2014 brengt de nieuwsdienst extra verkiezingsaanbod in de aanloop naar de verkiezingen van 25 mei. Daarnaast brengt Sporza van het WK voetbal in Brazilië volledig verslag uit. Deze evenementen impliceren een reorganisatie van het aanbod, inhoudelijk en technisch, op alle platformen. Bovendien werken onderwerpen als sport en politiek polariserend. Dat leidt ongetwijfeld tot nieuwe en andere klachten. De klantendienst ziet hier een taak weggelegd om zijn ervaring met de betrokken diensten te delen om zo minder klachten te genereren.

Aantal klachten en categorieën in 2013

Voor de rapportering worden klachten in een aantal categorieën ondergebracht. Dat geeft een duidelijker beeld van 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
2. Programmering
3. Technologie/transmissie
4. Beroepsethische klachten
5. Neutraliteit/Deontologie nieuwsdienst
6. Derden
7. Personen
8. Wedstrijden

Klachtenbeeld en oplossingsgerichte actie

Toelichting bij de klachten en opvallende tendensen:

1. Programma- en media gerelateerd

Een blijvende groep klachten heeft betrekking op het programma-aanbod van alle netten en merken op de verschillende mediaplatformen. In radio- en tv-programma's wordt de mediagebruiker verwezen naar andere digitale media met interactieve fora en blogs, videofilmmpjes en audio. Wanneer die content niet aanwezig is, wordt dit als een gegronde klacht beschouwd. Klachten blijven niet beperkt tot een korte periode na het uitzenden van een programma. De steeds groeiende mogelijkheid tot uitgesteld kijken en luisteren maakt dat het aantal ontvangen klachten een langere periode bestrijkt.

De mediagebruiker stoort zich aan de houding, kleding en uitspraken van schermgezichten en radiostemmen en in videofilmmpjes op de websites. Ook de spelformules van quizprogramma's worden vaak in vraag gesteld. Vaak gaat het om meningen en volstaat een standaardantwoord, met een verwijzing naar de reactiemogelijkheden op interactieve fora.

Kijkers en luisteraars geven kritiek op inhoudelijke fouten in quiz- of spelprogramma's, vooral wanneer een goed antwoord wordt afgekeurd. Het Eén-programma Blokken wordt het meest geïviseerd. De kijker hoort en ziet meestal iets anders dan wat er werkelijk is gezegd of gedaan. Alle klachten worden besproken met de programmamakers. Wanneer blijkt dat de klager toch gelijk heeft, wordt de klacht als gegronnd beschouwd en worden verontschuldigen aangeboden.

Er zijn weinig klachten over het media-aanbod dat beschikbaar is op mobiele toepassingen.

2. Programmering

In deze categorie herkennen we een ander soort klachten dan in het verleden. Sinds er voor Ketnet ruimte is gecreëerd op een apart kanaal, dat na 20 uur wordt overgenomen door OP12, ontvingen we slecht enkele klachten over de programmering. Die klachten gaan over de leeftijdscategorieën waarvoor de verschillende Ketnetprogramma's bestemd zijn en de tijdsblokken waarin ze geprogrammeerd zijn. Tussen 18 en 20 uur kijken zowat alle leeftijdscategorieën televisie en programmeert Ketnet voor de grotere kinderen. Voor de allerkleinsten kon de VRT een goede oplossing aanbieden door het gratis ter beschikking stellen van Kaatje en Co in het aanbod voor uitgesteld kijken. Voor deze leeftijdscategorie ontving Ketnet geen enkele klacht meer.

Herhalingen

Klachten over herhalingen zijn een blijvende categorie, vooral in de zomermaanden. Ze worden niet als gegronnd beschouwd omdat herhalingen tot de programmeringsbeleid van de netten behoort.

Uitzendtijden

Het grootste aantal klachten gaat over het niet respecteren van de aangekondigde uitzendtijden op Eén en Canvas. Hier zien we opnieuw een significante stijging. Er wordt vaak in die mate afgeweken dat programma's niet volledig zijn opgenomen, zelfs wanneer er met een marge van 15 minuten wordt geprogrammeerd. De oorzaken hiervan zijn:

- Canvas profileert zich als een actua-gedreven zender en wil kort op de bal spelen wanneer er nieuws is. Hierdoor kunnen rechtstreekse duidingsprogramma's uitlopen of andere programma's wegvallen.
- Het tijdstip waarop een sportwedstrijd start en de duur van een wedstrijd kunnen vaak niet (lang) op voorhand geprogrammeerd worden, waardoor de programmagidsen op de verschillende mediaplatformen niet kloppen.

- Trouwe kijkers begrijpen het niet dat de normale programmering op Eén en Canvas wordt gewijzigd voor de uitzending van sportwedstrijden op ogenblikken dat er op OP12 geen uitzendingen zijn gepland.
- Op Eén en Canvas gebeuren veel ad hoc wijzigingen die niet meer via alle media kunnen worden verspreid. De weekbladen verspreiden een programmagids die de VRT drie tot vier weken op voorhand levert. Deze informatie is vaak achterhaald.
- Hetzelfde aanbod op Eén en Canvas gedurende enkele uren. Deze situatie heeft zich twee keer voorgedaan: met de verkiezing van de nieuwe paus en met de aankondiging van het aftreden van koning Albert II.
- Het overgrote deel van de digitale kijkers programmeert via de EPG-gids die de distributeur aanbiedt. De input hiervoor wordt door verschillende privébedrijven geleverd, die enkel tijdens de kantooruren werken. Daardoor klopt de informatie vaak niet en tonen opnames andere programma's dan wat er werkelijk is uitgezonden.

De meest betrouwbare bron voor de programmagids zijn de websites en teletekst. Die zijn gelinkt aan een EPG-gids en wordt ad hoc aangepast door de uitzendregie. Het nadeel is dat deze bronnen niet geschikt zijn voor de kijkers om programmaopnames op voorhand te programmeren.

- Ten slotte bepalen de dienst autopromotie en de Vlaamse Audiovisuele Regie (VAR) mee de programmagidsen door trailers en boodschappen van algemeen nut en andere sponsorboodschappen te programmeren. Dit gebeurt niet door de netten en kan de netprogrammering in het gedrang brengen.

3. Technologie en transmissie

Deze groep klachten daalde met ruim 50%. Zowel de categorie 'geluid' als de klachtengroep 'videozone/apps' zijn spectaculair gedaald, vooral in de tweede helft van het jaar. Transmissieklachten bleven ongeveer hetzelfde.

De VRT heeft zware inspanningen geleverd om de technologie voor de videozone van de crossmediale websites (Deredactie.be/Sporza.be/Cobra.be) te verbeteren. De technologie is nu ook beschikbaar voor Android-gebruikers. Dat veroorzaakte voorheen heel wat klachten.

De oorzaken van de klachten situeerden zich op verschillende domeinen:

- Te weinig bandbreedte, waardoor de livestreaming op bepaalde (mobiele) toestellen niet werkt en enkel een audio-resultaat geeft. Video's worden aan 800 kb/s gestreamd. Dat geeft een betere kwaliteit, maar vraagt meer bandbreedte, die niet alle gebruikers beschikbaar hebben. Deze klachtengroep is sterk verminderd.
- Video die niet of traag inlaadt en een slechte streamingkwaliteit. Reden hiervoor kan een tijdelijke storing zijn op de wifi-verbinding bij gebruiker of provider. Een andere reden is dat de VRT met progressieve streaming werkt. Wanneer de afstand met de gebruiker groot is, kan dit problemen opleveren.
- Wanneer de VRT niet over alle beeldrechten beschikt, wat voor sportwedstrijden altijd het geval is, wordt de livestreaming geografisch geblokkeerd, waardoor de beelden niet in het buitenland beschikbaar zijn. Dit genereert veel klachten van Vlamingen in heel de wereld die vinden dat ze ook recht op die beelden hebben.

- Google Chrome gebruikers kenden heel wat problemen met het openen van de videozone. Oorzaak hiervoor was een technologische aanpassing van de provider die geen rekening had gehouden met het protocol dat door de VRT werd gebruikt. De dienst technologie heeft hierover onderhandeld met de provider om de nodige aanpassingen te doen.

In 2013 is voor alle websites overgeschakeld naar een nieuw streamingplatform waardoor de VRT vrijwel geen klachten meer ontving over slechte beeldkwaliteit en onvolkomenheden die het gevolg waren van de lage bitrate van het videoformaat. Voor Sporza.be en Cobra.be was deze aanpassing al in 2012 gebeurd.

Altijd mee met technologische wijzigingen

De Klantendienst communiceert voortdurend op alle websites met veel gestelde vragen en antwoorden over technologische wijzigingen en de mogelijke gevolgen voor de gebruiker. Daarnaast wordt op alle websites een lijst van standaardvragen gepubliceerd met de vraag om deze ingevuld met klachten mee te versturen. Het stelt de medewerkers van technologie in staat om een probleem te reproduceren en sneller een oplossing op maat aan te bieden. Dit wordt door de gebruikers erg op prijs gesteld.

De VRT beseft dat het onmogelijk is om het aantal klachten tot nul te reduceren. Bij het ontwikkelen van technologische platformen, moeten er altijd keuzes gemaakt worden. De openbare omroep wil zijn middelen als een goede huisvader beheren en de investeringen moeten in verhouding staan tot het aantal gebruikers. De technologische doelstelling blijft dus het zoeken naar de grootste gemene deler voor verschillende platformen. Dit impliceert wel dat er op regelmatige tijdstippen technologische aanpassingen moeten gebeuren die marktconform zijn.

Radiospeler

Het aantal klachten over de radiospeler bleef ongeveer hetzelfde. De problemen die zich voordoen, hebben te maken met de verouderde technologie. De lancering van een nieuwe radiospeler, die gepland was voor 2013, is uitgesteld tot 2014. Als tussenoplossing wordt verwezen naar Radioplus. De kwaliteit is beter, maar met die technologie kun je enkel het meest recente programma herbeluisteren. Dat genereert dan weer nieuwe klachten omdat oudere programma's niet in het aanbod zitten.

De VRT ontving meer klachten over het aanbod van de radiospelers op Radio 1.be en Klara.be, vooral tijdens vakantieperiodes. Programmamakers moeten zelf hun programma's online zetten, wat niet altijd gebeurt.

Loudness-project

In januari stapte de VRT mee in het Europese loudness-project voor televisie. Deze verbetering heeft het aantal klachten over de geluidsbalans aanzienlijk doen dalen tot minder dan de helft t.o.v. het vorige jaar.

De klachten die de VRT ontving situeerden zich hoofdzakelijk in het laatste kwartaal van 2013 en hadden betrekking op de Eén-programma's Blokken en De Ridder:

Bij Blokken werden geluidspieken vastgesteld die niet binnen de voorgeschreven regelgeving vallen. Het productiehuis heeft dit erkend. Bij de volgende opnamereeks -die vanaf begin 2014 wordt uitgezonden- zal hiermee opnieuw rekening worden gehouden.

Klachten over De Ridder gingen over de onverstaanbaarheid tijdens het programma en de veel te luide muziek bij de eindgeneriek. Het probleem is aangekaart en werd met alle actoren besproken. Het is de bedoeling dat de volgende reeks zal voorzien zijn van een optimale geluidskwaliteit.

Radioluisteraars blijven zich storen aan het niveauverschil van het geluid tussen het gesproken woord en de muziek. Hiervoor hanteert elke radiozender eigen modulatiënormen die bij het profiel van de zender passen. Het gaat hier om een keuze van de radionetten. De VRT zal deze strategie voortzetten.

Klachten over ontvangstproblemen van radio in Brussel. Franstalige zenders nemen meer dan de toegestane frequentiebreedte op de FM-band in. Deze klagers worden doorverwezen naar de het BIPT dat instaat voor de ethercontrole.

Om de aanhoudende ontvangstproblemen van Studio Brussel in Leuven op te lossen, werd een extra hulpzender geplaatst.

Zenderonderbrekingen

Bij zenderonderbrekingen aan het zenderpark van Norkring, wordt de klantendienst op de hoogte gebracht, ook buiten de kantooruren. Ontvangstproblemen worden meteen op alle websites gecommuniceerd. Dat gebeurt ook met geplande onderhoudswerkzaamheden aan het zenderpark. Dit heeft ertoe geleid dat hierover geen klachten meer zijn, zelfs al duurt een onderbreking meerdere uren. In 2013 werd één ontvangstprobleem voor DVB-T-kijkers in prime time vrij laat door Norkring gecommuniceerd, met een tiental klachten tot gevolg.

De VRT heeft permanent 13 websites online. Die worden regelmatig vernieuwd. Met de nodige technologische kinderziektes en het falen van bepaalde functionaliteiten. Deze gegronde klachten situeren zich meestal binnen een zeer korte periode na de lancering van een website of een nieuwe toepassing. De klachten worden standaard doorgestuurd naar de ontwikkelaars van de technologie die zo snel mogelijk het nodige doen.

4. Beroepsethische klachten

Het aantal klachten over beroepsethiek is opnieuw gestegen. Een groot aantal klachten situeert zich op een totaal ander domein dan vorig jaar.

Eenzijds past de VRT zeer strenge regels op haar aanbod toe, die vervat zijn in een Programmacharter. De manager beroepsethiek onderzoekt de klachten en bespreekt ze met de voorzitter van de Programmacharterraad die erop toeziet dat de regels worden nageleefd. Anderzijds is er met de manager beroepsethiek en de taaladviseur afgesproken dat taalklachten voortaan ook onder deze categorie worden geklasseerd.

In 2013 is er een intensieve samenwerking gekomen tussen de klachtencoördinator, de manager beroepsethiek, de juridische dienst en de taaladviseur, wat op zeer korte tijd tot positieve resultaten heeft geleid.

De manager beroepsethiek werkt proactief en adviseert programmamakers om beroepsethische klachten te voorkomen. In 2013 kwamen er spontaan 151 vragen voor advies van programmamakers.

Klachten worden wekelijks besproken met de manager beroepsethiek en worden als praktijkvoorbeelden in workshops voor programmamakers gebruikt, zowel intern als voor externe productiehuisen. Deze aanpak draagt zeker bij tot een grotere bewustmaking van de programmamakers over de omgang met beroepsethiek.

Een voorbeeld hiervan was het Sagan-incident, dat heel wat klachten genereerde en waarvan de behandeling ook is onderzocht door de Vlaamse ombudsman. Sagan kneep na de overwinning van een wielervedstrijd, het bloemenmeisje in de billen. Dat lokte veel negatieve reacties uit. Daarop lanceerde de sportredactie een poll op de website sporza.be en becommentarieerde het resultaat van de poll in een positief bericht over Sagan. Dit bracht opnieuw een klachtenstroom teweeg.

De VRT kreeg het verwijt dat het strafbare feiten ridiculiseert, wat uiteraard niet de bedoeling was. De sportredactie wilde enkel een weerslag geven van de publieke opinie aan de hand van de resultaten van de poll. Dit incident heeft aanleiding gegeven tot discussies met alle betrokkenen en heeft uiteindelijk geresulteerd in een grondige bewustmaking over hoe men met ethische kwesties omgaat. Sporza heeft uiteindelijk beslist om de kwestie op de website toe te lichten, waarmee het incident werd afgesloten.

De grootteorde van het aantal klachten dat de VRT over een bepaald onderwerp of programma ontvangt, is niet bepalend voor de VRT om al dan niet haar mening te herzien. Een voorbeeld hiervan is de Eén-fictiereeks Albert II waarbij de partner van Iris Vandekerkhove verontschuldigungen eiste omdat ze uitspraken t.o.v. haar personage in de reeks, als beledigend heeft ervaren. De VRT ontving hierover slechts enkele klachten en heeft openlijk haar verontschuldigungen aangeboden en garanties geboden voor het gebruik van de beelden in de toekomst.

Record aantal taalklachten

Klachten over taalgebruik stijgen al enkele jaren en bereikten in 2013 een record aantal. Koplopers voor taalklachten zijn de themawebsites en in het bijzonder de nieuwswebsite, deredactie.be en teletekst, dat door dezelfde redactiemedewerkers wordt onderhouden. Het valt op dat het meeste aantal terechte klachten in het weekend binnenkwamen. Oorzaak hiervoor is de tijdsdruk, de snelheid waarmee teksten moeten worden gepubliceerd en de minimumbezetting in het weekend. Deze klachten worden als gegrond beschouwd.

De VRT hecht groot belang aan een correct taalgebruik in al zijn vormen. Ze is zich bewust van de maatschappelijke rol en de voorbeeldfunctie die ze hier heeft. De Taaldag - georganiseerd in samenwerking met de Taalunie - is uitgebreid tot een week. Hierover is ook intern gecommuniceerd met de boodschap om woorden in daden om te zetten.

Taalfouten uitsluiten is een utopie, maar het aanbod op de geschreven media kan beter. Het probleem is aangekaart bij de taaladviseur, die na overleg met de betrokken redacties, rechtstreeks toegang kreeg tot de productiesystemen. Zo kan hij taalfouten online verbeteren. De taaladviseur vermeldde de opgemerkte taalfouten ook in zijn nieuwsbrief. Meteen daalde het aantal klachten.

Taalfouten in de ondertiteling van programma's blijven een heikel punt omdat heel wat programma's nadien online worden gezet en in het aanbod voor uitgesteld kijken beschikbaar blijven. Om productionele redenen is het onmogelijk om de taalfouten te verbeteren. De redactie kiest er dan toch voor om het programma of nieuwsitem met taalfouten te publiceren, waardoor er ook na de uitzending klachten blijven komen.

De VRT vindt het belangrijk om de mening van de mediagebruiker te kennen. In het programma Hautekiet op Radio 1, kon de luisteraar rechtstreeks zijn mening geven over het gebruik van tussentaal en de omgang met taal in tv-programma's.

Klachten over het taalgebruik van deskundigen in een programma worden niet als gegrond beschouwd. Het belang van de expertise primeert.

Uitschrijven van nieuwsbrieven

Voor het uitschrijven van nieuwsbrieven zien we een grote stijging van klachten voor alle websites, behalve voor Ketnet en vrt.taal.net. Het is wettelijk verplicht om zich met een eenvoudige klik te kunnen uitschrijven. Op geen enkele website is deze mogelijkheid voorzien. De klachtencoördinator heeft dit met de manager beroepsethiek besproken. Uit intern onderzoek is gebleken dat hiervoor technologische aanpassingen nodig zijn. Die zijn in de planning opgenomen.

Ondertussen is op alle websites gecommuniceerd dat wie zich wilt uitschrijven voor een nieuwsbrief, een webcontact kan invullen met de vraag om zijn of haar profiel te verwijderen. De betrokken webmaster doet het nodige.

Vooraf MNM ontvangt veel vragen voor uitschrijvingen. De reden hiervoor is dat de ingeschreven profielen van Donna (de voorganger van MNM), op de server van MNM overgenomen zijn.

5. Neutraliteit en deontologie nieuwsdienst

In een jaar zonder verkiezingen zien we telkens de klachten over de neutraliteit van de nieuwsdienst dalen. Een beperkt aantal kijkers blijft klachten formuleren omdat ze vinden dat een bepaalde politieke partij of ideologische overtuiging meer aan bod komt. Meestal zijn ze ongegrond en gaat het om meningen. Om te vermijden dat persoonlijke reacties van mediagebruikers via de klachtenprocedure moet worden behandeld, is een standaardantwoord gepubliceerd op de websites. Men kan altijd met reacties op de daartoe voorziene fora op de programmapagina's terecht. 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.

In antwoorden op klachten over programma's van de nieuwsdienst wordt verwezen naar de bepalingen in het redactiestatuut en de deontologische code van de nieuwsdienst.

Onrechtmatig gebruik archiefbeelden

Een stijgend aantal klachten bij de nieuwsdienst gaat over het onrechtmatig gebruik van archiefbeelden. Wanneer archiefbeelden worden gebruikt, in een totaal andere en meestal negatieve context dan waarvoor de beelden zijn gemaakt, levert dit steevast klachten op. De klachtencoördinator brengt de nieuwsdienst dan meteen op de hoogte. In het archiefsysteem krijgen de beelden een markering zodat ze nooit meer kunnen gebruikt worden en aan de klager worden verontschuldiging aangeboden. De klager krijgt ook de garantie dat de beelden offline worden gezet en uit het aanbod voor uitgesteld kijken worden verwijderd.

Een ander soort klachten komt van fotografen die geen toestemming hebben gegeven om hun materiaal op deredactie.be te publiceren. De redactie wordt meteen op de hoogte gebracht. De hoofdredactie beslist of de foto wordt verwijderd of er een vergoeding wordt betaald.

6. 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 betrekking hebben op de VRT zelf of op haar producten, en zo het imago van de organisatie kunnen schaden.

Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- Problemen bij de distributeurs waardoor het aanbod tijdelijk niet beschikbaar is. 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 betaald heeft.
- Klachten over het niet bekomen van gewonnen prijzen door nalatigheid van de sponsor.

- Commerciële radiospots en sponsortrailers op televisie die onder de verantwoordelijkheid van de VAR (Vlaamse Audiovisuele Regie) vallen, genereren regelmatig klachten. 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.
- Commerciële Boodschappen online worden door de surfers als zeer agressief ervaren. Ze vallen onder de verantwoordelijkheid van Pebble Media.
- Stieve is een televisie-app waarop 10 Vlaamse zenders live worden gestreamd en waarop ook uitgesteld kan gekeken worden. De klachtenbehandeling is de verantwoordelijkheid van VMMA. Wanneer de VRT hierover klachten ontvangt met betrekking tot haar aanbod, wordt er niet enkel verwezen naar VMMA, maar wordt ook contact opgenomen met de betrokkenen en wordt de dienststrategie hierover ingelicht, zodat bij aanslepende klachten, actie kan worden ondernomen.

7. Personen

Klachten over schermgezichten en radiostemmen zitten in de lift. 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 subjectief.

Blokkenpresentator Ben Crabbé is tegelijk zeer populair en ligt bij andere kijkers soms zwaar onder vuur vanwege zijn presentatiestijl en humoristische uitspraken die onlosmakelijk verbonden zijn met het programma en ook bijdragen tot het succes ervan.

Sporza-presentatoren krijgen vaak de stempel dat ze een bepaalde voetbal- of wielervedclub voortrekken of doodzwijgen. Wie door de ene als onbekwaam wordt bestempeld, wordt door de andere als modelvoorbeeld naar voor geschoven, wat ons sterkt in onze mening dat het om ongegronde klachten gaat.

Klachten over uitspraken van presentatoren of studiegasten die niet stroken met de waarden die de VRT uitdraagt, worden ernstig genomen. Een voorbeeld: een studiegast liet zich uit over homo's in de voetbalwereld tijdens het programma Extra Time. De uitspraak strookte niet met het VRT-diversiteitsbeleid. De VRT heeft hierover openlijk gecommuniceerd en heeft het voorval met de betrokkene besproken.

Humor werkt vaak polariserend. Het programma Gunter D. op Studio Brussel is daar een voorbeeld van. De klachten zijn meestal afkomstig van luisteraars die de filosofie van het programma niet kennen. Duiding geven is meestal voldoende om de klager tevreden te stellen. Het kan nooit de bedoeling zijn om mensen te kwetsen, maar de VRT kiest bewust om humor een plaats in haar aanbod te geven.

8. Wedstrijden

Het aantal klachten over de nazorg van wedstrijden (al dan niet in samenwerking met een externe partner) is aanzienlijk gestegen. Het gaat om zeer diverse klachten over radio-, televisie- en online-wedstrijden.

Wedstrijden die worden georganiseerd door de populaire radiozenders genereren de meeste klachten. Niet toevallig worden daar ook de meeste prijzen weggegeven. Het betreft MNM, Studio Brussel en Radio 2.

Al deze klachten zijn met de manager beroepsethiek besproken en door de klachtencoördinator in kaart gebracht en onderzocht. In 2014 wordt er actie ondernomen om de nazorg van wedstrijden beter te organiseren.

Enkele voorbeelden van klachten:

- Klagers die na maanden hun prijs nog niet hebben ontvangen. De oorzaken zijn verschillend: het pakket is verloren gegaan bij de verzending, de VRT heeft de prijzen zelf nog niet ontvangen van de sponsor of de sponsor heeft nagelaten om de prijzen te versturen.
- Film- en concerttickets of krasloten die bij ontvangst zijn vervallen. De oorzaken kunnen zijn dat de VRT de tickets te laat verstuurt of dat de zending langer dan normaal onderweg is geweest.
- Arrangementen voor weekendverblijven op een datum dat hotels of restaurants gesloten zijn.
- Klagers hebben een andere prijs ontvangen dan ze hebben gewonnen. Meestal is de oorzaak hier dat de sponsor zich niet aan de afspraken houdt.
- Klachten van onderwijzend personeel omdat gewonnen reizen enkel geldig zijn buiten de schoolvakanties.
- Klachten van gewonnen reizen met De Stoel in Duizend zonnen naar een land waarvoor werd afgeraden om naar dat land te reizen vanwege de politieke onrust. In dit geval heeft de klachtencoördinator contact opgenomen met de programmamakers en is met de sponsor afgesproken dat de winnaar naar een andere bestemming mocht.

De klantendienst heeft met de radionetten bemiddeld dat winnaars die hun prijs niet hebben ontvangen, een alternatieve prijs krijgen. Ook wanneer concert- of filmtickets te laat worden bezorgd bij de winnaar, wordt een alternatieve prijs nagestuurd.

Toekomstplannen

De klantendienst wil een referentie zijn voor heel de organisatie met het oog op een globale kwaliteitsverbetering van het aanbod.

De klantendienst wil een creatieve sensibiliseringscampagne lanceren om het belang van een correcte omgang met klanten en klachten nog meer onder de aandacht van alle medewerkers te brengen.

De klantendienst wil een toekomstvisie uitbouwen die een groeiende kwaliteitsverbetering garandeert. De proactieve aanpak zal worden voortgezet met als doel het aantal klachten te verminderen.

De klachtencoördinator zal zich inzetten om de samenwerking met andere VRT-diensten die met kwaliteitsverbetering bezig zijn, verder uit te bouwen.

De klachtencoördinator zal extern de werkmethode en het succes van de klantendienst blijven uitdragen op netwerkdagen in de privésector en bij de overheidsorganisaties.

Om de betrokkenheid van medewerkers te stimuleren zal intern een rondvraag worden georganiseerd bij alle afdelingen.

2014 wordt het jaar van de integriteit. Daarvoor wordt een code opgesteld die door alle medewerkers zal worden ondertekend.

Het aantal klachten verminderen blijft een streefdoel, al moet dit worden gerelativeerd. Met een zeer groot en wisselend aanbod dat voortdurend vernieuwt en verbeteringstrajecten lanceert, is het normaal dat er heel wat kan fout lopen. Kinderziektes en groeipijnen genereren terechte klachten. Deze klachten beschouwen wij als waardevol omdat de betrokken medewerkers er veel uit leren.

In een jaar met verkiezingen en het WK voetbal verwachten we nieuwe klachten. De VRT zal proactief communiceren via alle beschikbare platformen om klachten te voorkomen.

De VRT wil de beste van de klas zijn en zal zich blijven inzetten om verbeteringstrajecten te bedenken en toe te passen.

De klantendienst zal de bepalingen van het Klachtendecreet en het Charter voor klantvriendelijkheid naleven.

Het klachtenbeheersysteem van de VRT wordt door de Interne Audit van de Vlaamse Administratie (IAVA) nog steeds als goede praktijk bestempeld. De analyses van de interne audit wijzen aan dat de VRT met haar klachtenbeheersproces en het bijhorende informatiesysteem tot de besten behoort. Het is onze ambitie om een van de besten te blijven.

De dagelijkse rapportering leidt tot snellere actiemogelijkheden bij het management en versterkt de inzet om structurele problemen aan te pakken.

Het klachtenrapport zal worden toegelicht aan alle leden van het management.

In het kader van een transparante aanpak wordt het klachtenrapport op de transparantiewebsite gepubliceerd.

Ten slotte wordt het onderzoek voor integratie van de sociale media in de klantendienst voortgezet. 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 door een communicatiemedewerker gebriefd over wat de mediagebruiker over de VRT op de sociale media post. De klantendienst volgt dit op de voet en onderneemt actiepunten waar nodig. De klantinformatie die via de sociale media wordt opgepikt, is waardevol om snel problemen te detecteren en te rapporteren.



KLACHTENRAPPORTERING

Cijfers 2013

Klachtentabel per categorie

1.	Programma- en media gerelateerd	891
2.	Programmering	734
3.	Technologie/transmissie	922
4.	Beroepsethische klachten	305
5.	Neutraliteit/deontologie nieuwsdienst	86
6.	Derden	178
7.	Personen	192
8.	Wedstrijden	251
Totaal	aantal klachten	3.559 t.o.v. 5.013 in 2012 (= 71%)

Detailcijfers

Omdat er grote verschuivingen zijn in de categorie 3, hieronder een subverdeling van de klachten per afdeling:	
Videozone/apps	183
Radiospeler	133
Teletekst-ondertiteling	112
Geluidsbalans	91
Radio-ontvangst	72
TV-ontvangst (dVB-t)	28
Websiteproblemen (vnl. uitschrijven nieuwsbrieven)	303
Totaal	922 t.o.v. 2.309 in 2012 (= 39,9%)

Klachtentabel per kanaal

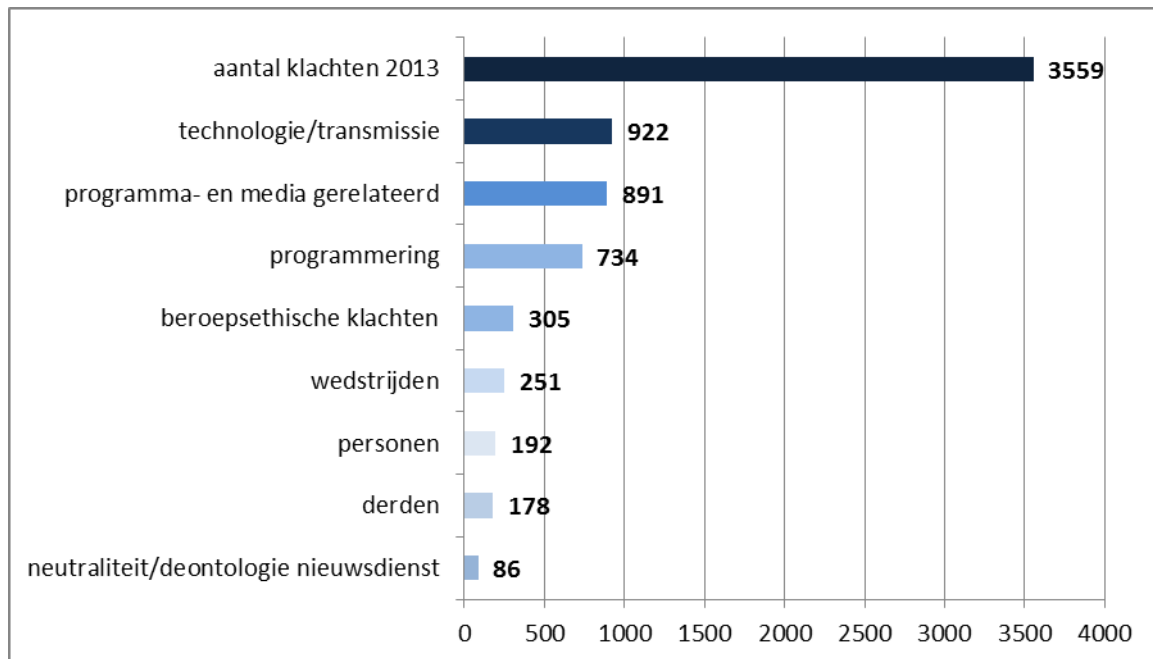
Via website	vrt.be	689
	Deredactie.be	187
	Sporza.be	193
	Cobra.be	16
	Een.be	256
	Canvas.be	112
	Ketnet.be	89
	Radio1.be	26
	Radio2.be	54
	Klara.be	72
	StuBru.be	40
	MNM.be.	17
	Apps	36
	<i>Subtotaal</i>	<i>1.787</i>
Via postbus klachtenprocedure@vrt.be	1.693	
Via telefoon	72	
Via brief	7	
Algemeen totaal	3.559	



KLACHTENRAPPORTERING

Cijfers 2013

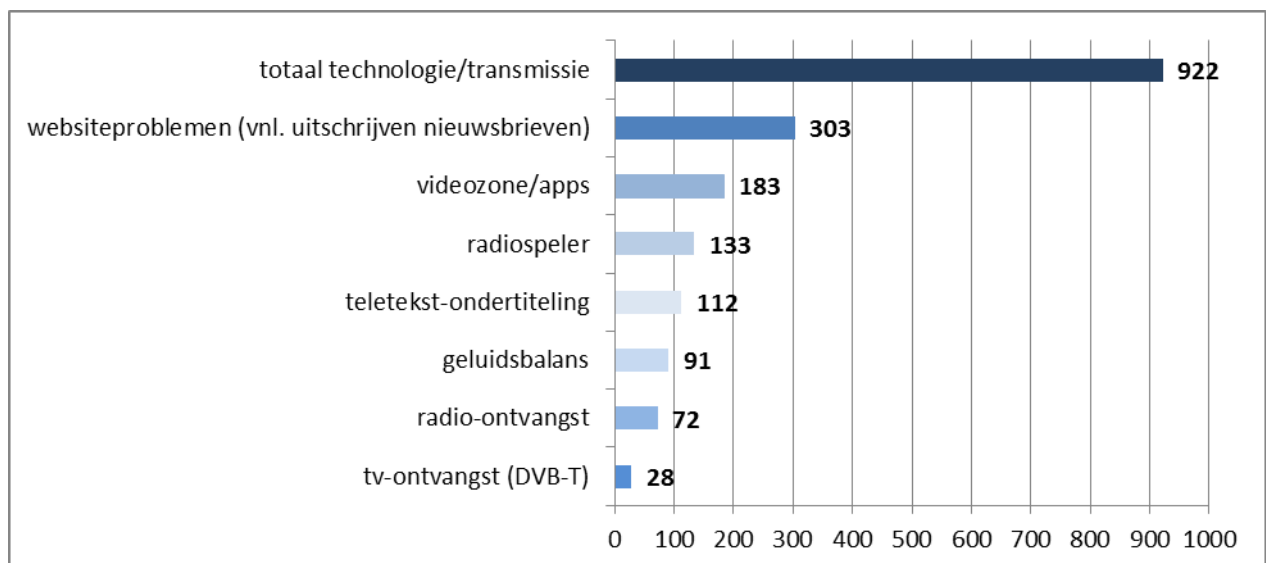
Klachten tabel per categorie



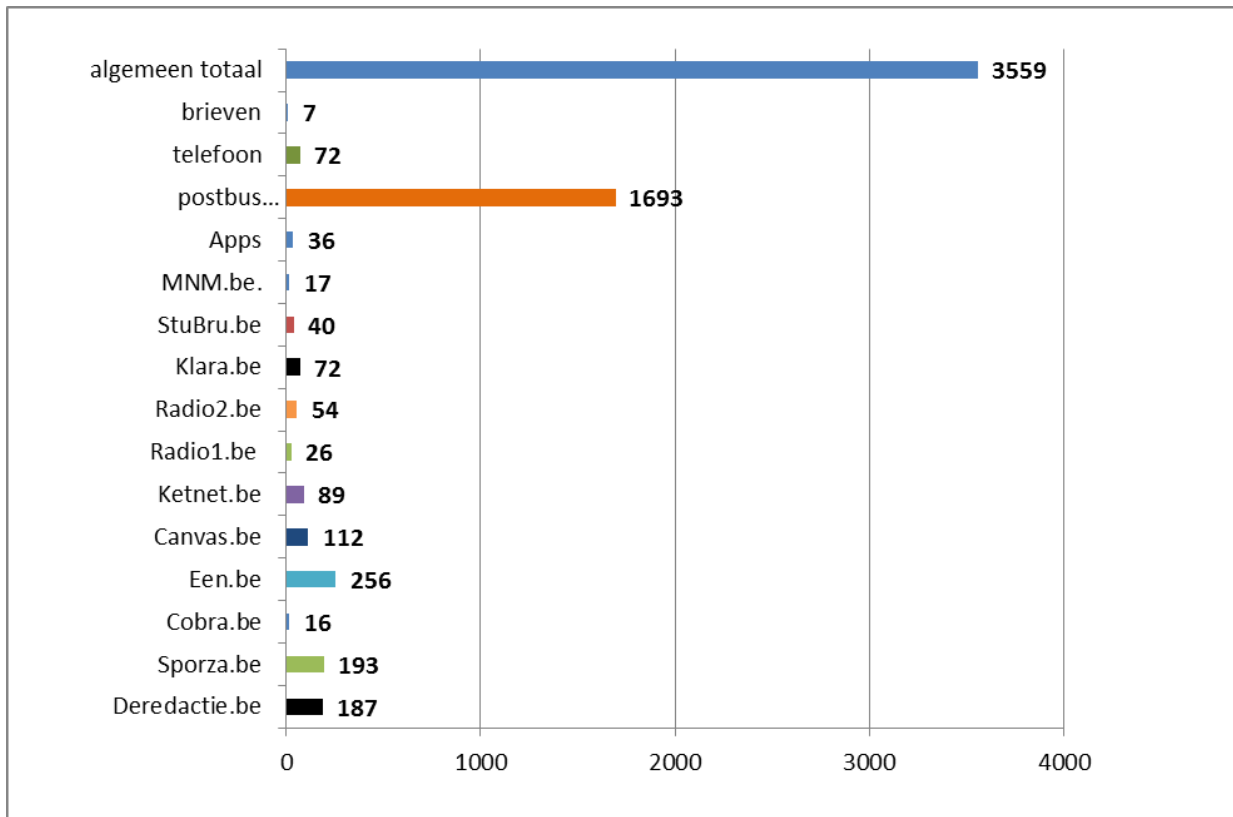
Detailcijfers

Omdat er grote verschuivingen zijn in de categorie 3, hieronder een onderverdeling van de klachten per afdeling

922 klachten t.o.v. 2.309 in 2012 (= 29,9%)



Klachtentabel per kanaal



Vragenlijst voor het verslag 2013 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Vlaamse Regulator voor de Media

	Aantal
Totaal aantal klachten:	0

Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

1.485 klachten

EerstelijnsRapport Klachtenmanagement

Werkjaar 2013

Entiteit van de Vlaamse overheid:

Beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG)

1 EERSTELIJSRAPPORTAGE 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.”**

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

2 RAPPORTERENDE WVG-ENTITEITEN

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 omvat de gemeenschapsinstellingen 'De Kempen' (Mol) en 'De Zande' (Beernem / Ruiselede) -intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid
4.1	Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid <u>de Vlaamse zorgverzekering:</u>	VAZG	-intern verzelfstandigd agentschap zonder rechtspersoonlijkheid
4.2	• Vlaams Zorgfonds	Vi. Zorgfonds	-intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid
4.3	• Vlaamse Zorgkas	Vi. Zorgkas	-vereniging zonder winstoogmerk (opgericht door het 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 buiten de scope van dit klachtenrapport	
Entiteit	Departement of Agentschap
1. UZ Gent ombudsdienst	de bevoegde minister is de Vlaamse minister van Onderwijs (cf. artikel 3, 9°, b) van het bevoegdheids- besluit 13/07/2009 van de Vlaamse regering).
2. SAR-WGG	(Strategische Adviesraad voor het Vlaamse Welzijns-, Gezondheids- en Gezinsbeleid) De SAR-WGG is ingebed in de SERV (Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen).
3. OPZC's van Geel en van Rekem	De Openbare Psychiatrische Zorgcentra te Geel en te Rekem (OPZC's) zijn publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigde agentschappen (EVA's) binnen het beleidsdomein WVG. Sinds het wijzigend decreet van 21/06/2013 van het Vlaams klachtendecreet vallen de OPZC's niet langer onder de toepassing van het Vlaams klachtendecreet van 1 juni 2001. De OPZC's blijven evenwel ressorteren onder de toepassing van het Vlaams Ombudsdecreet van 7 juli 1998. Zoals de andere psychiatrische ziekenhuizen rapporteren de OPZC's jaarlijks over hun klachtenbehandeling in het kader van de patiëntenrechtenwet (wet van 22/08/2002) aan de Federale Commissie "Rechten van de patiënt" van de FOD Volksgezondheid.

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 INHOUDSOPGAVE

1. Eerstelijnsrapportage volgens het Vlaams Klachtendecreet
2. Rapporterende WVG-entiteiten
3. Rapportageperiode: van 1 december tot 30 november
4. Inhoudsopgave
5. Totaal-Cijfers 2013 - beleidsdomein WVG
6. Globaal klachtenbeeld 2013 – beleidsdomein WVG
7. Eerste Lijn en Doorverwijzing van klachten: Specifieke rapportage deelaspecten
8. Eerste Lijn klachten: Inhoudelijke categorieën en klachtenbeeld
9. Eerste Lijn klachten: Verbeteracties 2013 voor de dienstverlening
10. Interne Tweede Lijn klachten: Specifieke rapportage deelaspecten
11. Interne Tweede Lijn klachten: Inhoudelijke categorieën en klachtenbeeld
12. Interne Tweede Lijn klachten: Verbeteracties 2013 voor de dienstverlening
13. Procedure-wijzigingen voor klachtenbehandeling in 2013
14. Regelgeving en Procedure-elementen klachtenbehandeling beleidsdomein WVG
15. Bijlage: Vlaamse ombudsnormen (volledige lijst)

5 TOTAAL-CIJFERS 2013 – BELEIDSDOMEIN WVG

Alle klachtendossiers betreffen **afgehandelde klachten** binnen de registratieperiode (incl. ontvangen klachten in 2012 en afgehandeld in 2013).

5.1 TOTAAL-CIJFERS: EERSTE LIJN KLACHTEN EN DOORVERWIJZINGEN BUITEN WVG

Eerste Lijn klachten en Doorverwezen klachten buiten WVG											
TOTALEN	Jaar	TOTAAL beleidsdomein WVG	Kind en Gezin	VAPH	(Fonds) JWZ	VAZG	VI. Zorgfonds	VI. Zorgkas	Zorginspectie	Depart. + VIPA	Kabinet WVG
Voor de 5 onderstaande categorieën: elk klachtendossier wordt slechts 1-maal geteld. Bv. Een ingetrokken klacht wordt geteld bij 'Intrekking' en niet meegeteld bij 'Eerste Lijn'.											
Eerste Lijn	2013	324	191	49	20	19	20	10	9	4	2
Eerste Lijn Personeel	2013	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Tussen-Totaal	2013	326	191	49	20	19	20	10	9	6	2
Doorverwijzing buiten WVG	2013	58	38	13	0	0	0	0	0	7	0
Intrekking	2013	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0
Stopzetting	2013	14	10	0	3	0	0	0	0	1	0
TOTAAL dossiers	2013	400	239	62	25	19	20	10	9	14	2
De som van de 2 onderstaande categorieën = Som (Eerste Lijn + Eerste Lijn Personeel)											
Ontvankelijk (of deels)	2013	248	144	33	17	15	16	7	9	6	1
Niet-Ontvankelijk	2013	78	47	16	3	4	4	3	0	0	1
TOTAAL dossiers	2013	326	191	49	20	19	20	10	9	6	2
De som van de 3 onderstaande categorieën = aantal Ontvankelijke (of deels) klachtendossiers.											
Geground (of deels)	2013	100	57	15	3	14	3	1	0	6	1
Niet-Geground	2013	115	57	16	13	1	13	6	9	0	0
Betwist	2013	33	30	2	1	0	0	0	0	0	0
TOTAAL dossiers	2013	248	144	33	17	15	16	7	9	6	1
De som van de 2 onderstaande categorieën = aantal Gegronde (of deels) klachtendossiers.											
Opgelost (of deels)	2013	87	50	15	2	11	3	1	0	4	1
Niet-Opgelost	2013	13	7	0	1	3	0	0	0	2	0
TOTAAL dossiers	2013	100	57	15	3	14	3	1	0	6	1
De Gemiddelde antwoordtermijn omvat ALLE klachten van de 5 categorieën bovenaan.											
Gemiddelde antwoordtermijn (in dagen)	2013	29	35	23	58	29	23	16	28	28	25
In een gegronde klacht is minstens 1, maar kunnen meerdere ombudsnormen geschonden zijn.											
aantal keren Geschonden ombudsnormen (in gegronde (of deels) klachtendossiers)	2013	105	57	15	3	14	3	1	0	10	2

Personeelsklachten:

Sinds de toepassing van het gewijzigd Vlaams Ombudsdecreet (decreet 7 juli 1998) medio december 2012 kan de Vlaamse Ombudsdienst optreden als **externe tweede lijn** voor klachten van personeelsleden die betrekking hebben op de arbeidsbetrekkingen, de werkomstandigheden of de toepassing van de rechtspositieregeling van de personeelsleden van de Diensten van de Vlaamse overheid en voor 'De Watergroep' (Vlaamse openbare instelling). De overeenkomstige wijziging van de Omzendbrief VR nr. 20 (van 18 maart 2005) bij het Vlaams klachtendecreet (decreet 1 juni 2001) waarbij de Diensten van de Vlaamse overheid klachten van personeelsklachten moeten behandelen op de **'eerste lijn'** is medio januari 2014 nog niet geagendeerd op de Vlaamse Regering.

Doorverwijzing van klachten binnen het beleidsdomein WVG:

Doorverwezen klachten tussen de entiteiten van het beleidsdomein WVG worden vanaf het werkjaar 2013 niet meer globaal extern gerapporteerd.

5.2 TOTAAL-CIJFERS: INTERNE TWEEDE LIJN KLACHTEN

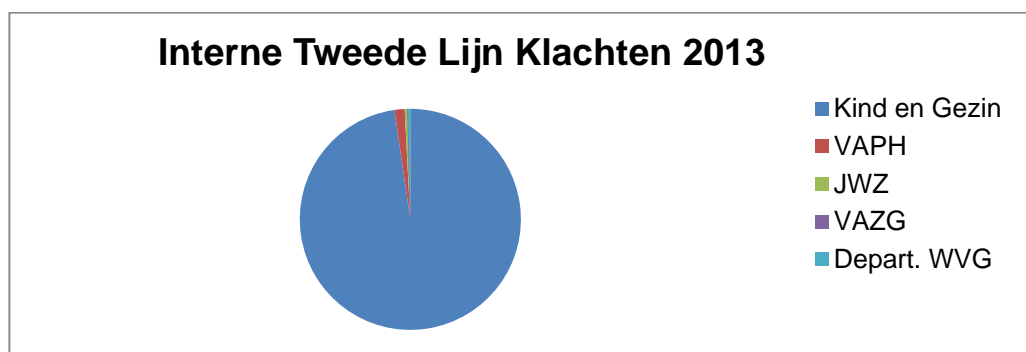
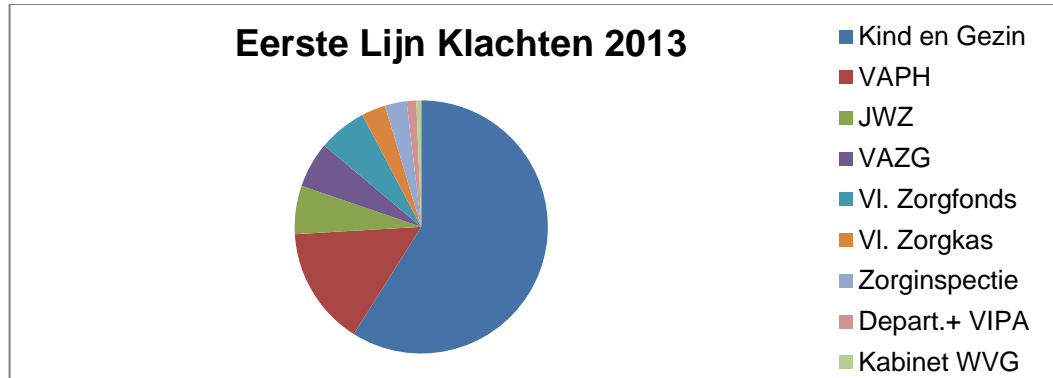
Alle klachtendossiers betreffen **afgehandelde klachten** binnen de registratieperiode (incl. ontvangen klachten in 2012 en afgehandeld in 2013).

Interne Tweede Lijn klachten							
TOTALEN	Jaar	TOTAAL beleidsdomein WVG	Kind en Gezin	VAPH	(Fonds) JWZ	VAZG	Depart. (afd. Welzijn en Samenleving)
Voor de 3 onderstaande categorieën: elk klachtendossier wordt slechts 1-maal geteld. Bv. Een ingetrokken klacht wordt geteld bij 'Intrekking' en niet meegeteld bij 'Interne Tweede Lijn'.							
Interne Tweede Lijn	2013	870	850	13	4	VAZG: geen rapportage over het werkjaar 2013.	3
Intrekking	2013	3	0	3	0		0
Stopzetting	2013	61	61	0	0		0
TOTAAL dossiers	2013	934	911	16	4		3
De som van de 2 onderstaande categorieën = aantal 'Interne Tweede Lijn' (zie een rij hier boven)							
Ontvankelijk (of deels)	2013	700	689	4	4	VAZG: geen rapportage over het werkjaar 2013.	3
Niet-Ontvankelijk	2013	170	161	9	0		0
TOTAAL dossiers	2013	870	850	13	4		3
De som van de 3 onderstaande categorieën = aantal Ontvankelijke (of deels) klachtendossiers.							
Gegrond (of deels)	2013	227	221	4		VAZG: geen rapportage over het werkjaar 2013.	2
Niet-Gegrond	2013	41	40	0			1
Betwist	2013	428	428	0			0
TOTAAL dossiers	2013	696	689	4	0		3
De som van de 2 onderstaande categorieën = aantal Gegronde (of deels) klachtendossiers.							
Opgelost (of deels)	2013	63	59	3		VAZG: geen rapportage over het werkjaar 2013.	1
Niet-Opgelost	2013	164	162	1			1
TOTAAL dossiers	2013	227	221	4	0		2
De Gemiddelde antwoordtermijn omvat ALLE klachten van de 3 categorieën bovenaan.							
Gemiddelde antwoordtermijn (in dagen)	2013	69	44	40	128	VAZG: geen rapportage over het werkjaar 2013.	64
In een gegronde klacht is minstens 1, maar kunnen meerdere ombudsnormen geschonden zijn.							
aantal keren Geschonden ombudsnormen (in gegronde (of deels) klachtendossiers)	2013	230	221	4		VAZG: geen rapportage over het werkjaar 2013.	5

5.3 TOTAAL-CIJFERS: ALGEMEEN TOTAAL

Alle klachtendossiers betreffen **afgehandelde klachten** binnen de registratieperiode (incl. ontvangen klachten in 2012 en afgehandeld in 2013).

Algemeen Totaal											
Eerste Lijn klachten, Interne Tweede Lijn klachten, Doorverwezen klachten buiten WVG											
TOTALEN	Jaar	TOTAAL beleidsdomein WVG	Kind en Gezin	VAPH	(Fonds) JWZ	VAZG	VI. Zorgfonds	VI. Zorgkas	Zorginspectie	Depart. + VIPA	Kabinet WVG
Voor de 6 onderstaande categorieën: elk klachtendossier wordt slechts 1-maal geteld. Bv. Een ingetrokken klacht wordt geteld bij 'Intrekking' en niet meegeteld bij 'Eerste Lijn'.											
Eerste Lijn	2013	324	191	49	20	19	20	10	9	4	2
Eerste Lijn Personeel	2013	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Interne Tweede Lijn	2013	870	850	13	4	0				3	
Tussen-Totaal	2013	1.196	1.041	62	24	19	20	10	9	9	2
Doorverwijzing buiten WVG	2013	58	38	13	0	0	0	0	0	7	0
Intrekking (1ste+ interne 2de Lijn)	2013	5	0	3	2	0	0	0	0	0	0
Stopzetting (1ste+ interne 2de Lijn)	2013	75	71	0	3	0	0	0	0	1	0
Coördinatie	2013	1								1	
TOTAAL dossiers	2013	1.335	1.150	78	29	19	20	10	9	18	2



- Antwoordtermijnen: Eerste Lijn: zie blz. 20 / Interne Tweede Lijn: zie blz. 46
- Geschonden Ombudsnormen: Eerste Lijn: zie blz. 21 tot 23 / Interne Tweede Lijn: zie blz. 47 tot 49

5.4 TOTAAL-CIJFERS: EVOLUTIE VAN BEHANDELDE KLACHTEN

Evolutie klachtendossiers 2010-2013: **Departement WVG + VIPA**

Evolutie van Behandelde Klachten										
Werk-jaar	ALG. TOTAAL	EERSTE LIJN KLACHTEN						EERSTE LIJN PERSONEEL	'Interne' Tweede Lijn Klachten	Doorverwijzingen / Coördinatie
		TOTAAL	Communicatie	Beleidsaspect Integrale Jeugdhulp	Subsidiëring dienstverlening van (welzijns) voorzieningen	Financiën	Subsidiëring infrastructuur van voorzieningen (Welzijn en Gezondheid)	PERSONEEL (MOD-entiteit-gebonden)	Dienstverlening van erkende / gesubsidieerde welzijnsvoorzieningen	Geen bevoegdheid Departement WVG of VIPA
			Depart.	Depart.	Depart.	Depart.	VIPA	Depart.	Depart.	Depart.
2013	20	4	1				3	2	3	11
2012	14	5	4	1				4	1	4
2011	20	3			1		2	5	4	8
2010	21	5	1		2	1	1	7	2	7

Doorverwijzingen (11): 7 doorverwezen klachten buiten WVG + 2 doorverwezen klachten binnen WVG + 1 coördinatie klachtenbehandeling.

6 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2013 - BELEIDSDOMEIN WVG

6.1 EERSTE LIJN KLACHTEN EN DOORVERWIJZING VAN KLACHTEN

Globaal klachtenbeeld 2013 Eerste Lijn en Doorverwijzingen: [Agentschap 'Kind en Gezin'](#)

Kind en Gezin blijft voor vele ouders toch wel een referentiepunt om situaties waarbij kinderen betrokken zijn bij de Klachtendienst te melden. Dit kan zeer uiteenlopend zijn: schoolsituatie, speelpleinwerking, ... De Klachtendienst steekt hierin energie om deze oproepers passend **door te verwijzen** naar de juiste dienst of de dienst zelf te contacteren met de vraag om op hun beurt de oproeper te contacteren. De oproeper wordt hiervan op de hoogte gebracht.

De meerderheid van de ontvankelijke eerstelijnsklachten klachten handelt over de **eigen preventieve gezinsondersteuning**.

Wat het juiste 'respons' hierop is, ligt soms zeer fragiel op de grens van "de klachtbehandeling" en "de nazorg". Meestal is de aanleiding tot de "klacht" één of andere kink in de communicatiekabel. Doch de ouder komt bij de Klachtendienst terecht omdat dit het meest gekende aanspreekpunt is om dat aan te kaarten.

De Klachtendienst is van mening dat het een meerwaarde kan zijn voor de ouder indien meer geïnvesteerd wordt in de primaire relatie tussen ouder en hulpverlener (= regioverpleegkundige van 'Kind en Gezin'). Daarom ijvert de Klachtendienst ervoor om het ongenoegen zo maximaal mogelijk op dit primair niveau te behouden. Al was het maar dat op dit niveau de betrokkenen elkaar reeds kennen, waardoor de weg naar bemiddeling sneller kan worden bewandeld zodat het niet onmiddellijk tot een formele klacht moet komen.

Globaal klachtenbeeld 2013 Eerste Lijn en Doorverwijzingen: [Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap \(VAPH\)](#)

De klachtendienst van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) ontving **49 Eerste Lijn klachten** waarvan 16 onontvankelijke klachten en 33 ontvankelijke klachten. Het merendeel van de ontvankelijke klachten betrof de procedures zorgregie en de inschrijvings-en aanvraagprocedure.

De helft van de ontvankelijke klachten waren gegrond en voor al deze klachten werd minstens een gedeeltelijke oplossing geboden.

Verder heeft de klachtendienst van het VAPH **13 klachten doorverwezen** naar diensten buiten het beleidsdomein. Doordat het VAPH binnen haar doelgroep een sterke merknaam heeft, kloppen personen met een handicap ook aan bij de klachtendienst van het VAPH voor onderwerpen waarvoor zij niet bevoegd is.

Het VAPH heeft klachten doorverwezen naar verschillende federale, Vlaamse en lokale overheidsinstellingen zoals de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, de FOD Sociale Zekerheid, de FOD Economie, de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling, het Departement Onderwijs en Vorming, Het Departement Werk en Sociale Economie en een lokale gemeente.

Het VAPH ontving echter ook 6 meldingen die handelden over Eerste Lijn thema's. Sommige personen richten zich namelijk tot de klachtendienst om een bezorgdheid of bedenking te uiten. Deze meldingen worden meestal aan de bevoegde diensten bezorgd zodat zij hun dienstverlening desgewenst kunnen bijsturen.

Globaal klachtenbeeld 2013 Eerste Lijn en Doorverwijzingen: [Agentschap Jongerenwelzijn](#)

Voor een goed begrip van de cijfers is het noodzakelijk om een **beeld te geven over de gehele werking van JO-lijn, de luisterlijn** van het agentschap Jongerenwelzijn. Naast subsidiëren en erkennen van private voorzieningen, organiseert het agentschap Jongerenwelzijn ook zelf hulp- en dienstverlening. Consulenten begeleiden de jongeren in het hulpverleningstraject, de gemeenschapsinstellingen (de gemeenschapsinstellingen 'De Kempen' in Mol en 'De Zande' in Ruiselede en Beernem; de gesloten federale centra in Everberg en Tongeren) organiseren opvang, begeleiding en onderwijs aan jongeren.

Het gaat hier over dienstverlening op de 'eerste lijn'.

De JO-lijn heeft in het werkjaar 2013 in totaal 702 contactnames gehad die kunnen verdeeld worden onder een informatielijn en een klachtenlijn.

JO-lijn Luisterlijn	2013
Informatielijn JO-lijn	631
Klachtenlijn JO-lijn	71
Totaal	702

De **informatielijn** van Jongerenwelzijn behandelt zowel vragen naar informatie als vragen over hulpverleningssituaties. Naast het verstrekken van informatie, gaat de JO-lijn in op de vragen over hulpverlening van de verzoekers en tracht een oplossing te zoeken voor een beginnend ongenoegen. De informatielijn treedt bijgevolg laagdrempelig op, alsook preventief ten aanzien van klachten. Via bemiddeling, hulpverleningsgesprekken en adviezen worden verzoekers verder geholpen. Op het einde van het continuüm van de tussenkomsten van de JO-lijn staan de formele klachten. Om dit **continuüm** zichtbaar te maken, worden de cijfers over de dienstverlening van zowel de informatielijn als van de klachtenlijn in dit rapport weergegeven.

JO-lijn Informatielijn	2013
Vragen naar informatie	14
Vragen over hulpverleningssituaties:	
o bemiddeling	47
o hulpverleningsgesprekken	280
o adviezen	288
o niet gespecificeerd	2
Totaal	631

De JO-lijn als informatielijn registreert 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 de JO-lijn via een aangehouden dialoog de melder probeert te coachen. Doorgaans zijn dit meerdere contacten.
- **Adviezen:** 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.

In 2013 werd 631 keer met de informatielijn contact opgenomen: 288 adviesvragen; 280 contactnames waar JO-lijn informatie gaf of overging tot een hulpverleningsgesprek; 47 contactnames die aanleiding gaven tot bemiddeling en 14 vragen naar affiches en folders (2 werden niet gespecificeerd).

De informatielijn verwerkt de vragen die bij JO-lijn terecht komen. Vragen die rechtstreeks bij de medewerkers in de diverse afdelingen ontvangen worden, worden daar afgehandeld en opgevolgd. Die contactnames komen niet bij de JO-lijn, en ze worden direct opgelost via de dienstverlening vanuit de dossierbehandeling van de betrokken afdeling. Deze worden niet geregistreerd.

JO-lijn Klachtenlijn	2013
• Formele Eerstelijnsklachten	20
• Intrekking en Stopzetting van klachten	5
• Interne tweedelijnsklachtenbehandeling	4
• Conciliërende klachtenbehandeling	35
• Doorverwijzing klacht naar de (private) tweedelijnsvoorzieningen	7
Totaal	71

Als **klachtenlijn** tracht JO-lijn zoveel als mogelijk, en zoals het klachtendecreet ook als mogelijkheid voorziet, om de meldingen van ongenoegen **conciliërend – en dus informeel** – af te handelen. Melders kunnen een klacht formuleren. Wanneer melders evenwel bij meldingen van ongenoegen onvoldoende antwoord vinden bij hulpverleningsgesprekken en bemiddelingen (wat voor JO-lijn onder de informatielijn

valt) kunnen deze vervolgens ook conciliërend, of desgewenst ook formeel, afgehandeld worden. Deze opsplitsing is administratief en heeft geen gevolgen naar de melder toe (dezelfde klachtenbehandelaar).

Alles bij elkaar genomen behandelde de JO-lijn als klachtenlijn 71 contactnames waarvan 20 formele eerstelijnsklachten; 5 intrekkingen en stopzettingen van klachten; 35 contactnames werden conciliërend afgehandeld; en 11 klachten gingen over private voorzieningen. Die klachten over de private voorzieningen en waarbij een opdracht wordt gegeven aan Zorginspectie – in 2013 zijn dat vier inspectieopdrachten – zijn de **interne tweedelijnsklachten**, daarover verder meer. De verdere rapportage over de klachten zoals in dit rapport opgenomen, beperkt zich tot de formele eerstelijnsklachten (20), intrekkingen en stopzettingen (5) en interne tweedelijnsklachten (4).

Vergelijken we met de vorige rapportageperiode (01/12/2011 tot en met 30/11/2012) dan valt vooral de stijging van het aantal contactnames op. Het aandeel van de klachtenlijn is wel verkleind. Een verklaring hiervoor is de toename van het aantal uitgevoerde bemiddelingen door de informatielijn.

Ook bij de conciliërende klachtenafhandeling vindt er een verhoging plaats. Dit is geen vreemde vaststelling. Immers, melders zijn voornamelijk deelnemers aan een hulpverleningsproces en willen in de eerste plaats vooral (meer) invloed krijgen op het hulpverleningsverloop. Het deblokken van de situatie tussen hulpzoeker en hulpverlener is belangrijker en nuttiger dan de formele klachtenbenadering. Zowel de bemiddeling als de conciliërende klachtenbehandeling stimuleren de zelfwerkzaamheid van de cliënt. Zo wordt er een beroep gedaan op de eigen krachten van de melders en wordt gezorgd voor meer evenwicht in de relatie tussen de melder en de consultant of de melder en de opvoeder.

Globaal klachtenbeeld 2013 Eerste Lijn en Doorverwijzingen: **Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid – Vlaams Zorgfonds – Vlaamse Zorgkas**

Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid (VAZG)

De eerstelijnsklachten bij VAZG voor 2013 kunnen worden opgedeeld in drie categorieën: Eén informaticaprobleem, communicatieproblemen, en onterecht aangerekende kosten bij een bevolkingsonderzoek door partners van het VAZG.

Vlaams Zorgfonds

De klachten die in 2013 behandeld werden door het Vlaams Zorgfonds kunnen worden onderverdeeld in twee categorieën: enerzijds klachten over dubbele aansluiting bij een zorgkas en anderzijds een klacht over de aansluiting van een inkomende grensarbeider.

Vlaamse Zorgkas

De klacht die in 2013 door de Vlaamse Zorgkas werd behandeld was het gevolg van een rapporteringsprobleem. Dit rapporteringsprobleem werd ondertussen opgelost.

Globaal klachtenbeeld 2013 Eerste Lijn en Doorverwijzingen: **Agentschap Zorginspectie**

Het aantal klachten (9) dat Zorginspectie het voorbije jaar ontving over haar eigen dienstverlening is alweer **gedaald**. Dat is een positieve tendens. Een **betere communicatie** enerzijds, maar zeker ook de mogelijkheid die een voorziening heeft om te reageren op een inspectieverslag alvorens dat definitief wordt, hebben hier vermoedelijk toe bijgedragen.

Zorginspectie is actief in tal van sectoren (van rusthuizen over ziekenhuizen tot en met organisaties voor personen met een handicap). Toch stellen we vast dat we al enkele jaren zo goed als uitsluitend klachten ontvingen vanuit de **sector van de kinderopvang**. Het voorbije jaar ontvingen we van geen enkele andere sector een klacht. Hoewel we dit niet kunnen staven, is het niet ondenkbeeldig dat dit te maken heeft met de specifieke context van deze sector. Waar bijvoorbeeld een ziekenhuis een grote organisatie met vele medewerkers en dus gedeelde verantwoordelijkheden is, zijn kinderopvanginitiatieven kleinschalig. Vaak worden ze gerund door één enkel persoon. Deze persoon zal zich dus veel sneller persoonlijk aangesproken voelen bij een inspectie. Bijkomend stellen we bovendien vast dat klachten over inspecties vooral ingediend worden wanneer Zorginspectie overgaat tot het formuleren van een negatief advies over een voorziening aan het aansturend agentschap 'Kind en Gezin' dat de voorziening erkent of attesteert. Een klacht komt dus vooral naar boven wanneer **het verder bestaan van een voorziening in het gedrang is**.

Globaal klachtenbeeld 2013 Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Departement WVG + VIPA

Het Departement WVG en het VIPA hebben naar gewoonte **weinig klachten over de eigen dienstverlening**. Sinds 2010 varieert dit van 3 tot 5 eerstelijnsklachten.

In het klachtenbeeld over de eerstelijnsdienstverlening zijn er dus **geen trends** waar te nemen door het gering aantal klachten. De klachten hebben eerder te maken met wat men **'ad hoc' situaties** kan noemen.

Het grootste aantal klachten ressorteert naar gewoonte onder de noemer van **doorverwijzing van klachten** waarbij het Departement WVG niet bevoegd is voor de aangeklaagde dienstverlening. Naast een paar korte doorverwijzingen, vergden andere klachten meer onderzoek om een passend doorverwijzingsantwoord aan de verzoeker te bezorgen.

De klacht over het 'Meldpunt 1712 voor misbruik, geweld en kindermishandeling' is kenmerkend voor een nieuw opgestarte dienstverlening die nog groeipijnen vertoont. Nieuwe dienstverlening volgt een groeipad om verder te ontwikkelen, samen met de evolutie van de middelen die ervoor ter beschikking staan. Dit wordt niet altijd zo gepercipieerd door de burgers die vaak *'alles hier en nu'* verwachten. (Onterechte) verwachtingen kunnen vaak ondervangen worden door een passende communicatie waarover het vaak gaat in klachten, ook in de andere beleidsdomeinen van de Vlaamse overheid.

De drie VIPA-klachten gaan uiteenlopend over de gevolgen van een 'onbeslist dossier' m.b.t. de beschikbare kredieten, acute werkoverlast op de afdeling, en een te verduidelijken element van de regelgeving. Algemeener beschouwd hebben ze ook te maken met goed communiceren naar de burgers en de naar aangestuurde voorzieningen toe.

Daarnaast behandelt het Departement WVG ook **personeelsklachten** die betrekking hebben op de eerstelijns dienstverlening van de Management Ondersteunende Diensten (MOD's) die alle entiteiten van het Ministerie WVG bedienen.

De personeelsklachten worden hier met aparte cijfers vermeld omdat het Vlaams klachtendecreet, en specifiek de Omzendbrief VR nr. 20 van 2005 bij het klachtendecreet, de klachten van personeelsleden uitsluit uit het toepassingsgebied van de organisatiebrede klachtenregeling voor de diensten van de Vlaamse overheid. Buiten het beleidsdomein WVG werden, op een paar beperkte uitzonderingen na, geen personeelsklachten behandeld volgens het Vlaams klachtendecreet. Hierin zal verandering komen wanneer de aangekondigde wijziging van de voormelde Omzendbrief van toepassing wordt (wordt verwacht in 2014).

Sinds 2010 varieert het aantal personeelsklachten van 2 tot 7 klachten. Ook hier zijn er dus **weinig klachten** tegenover de ca. 2.000 personeelsdossiers die de MOD-WVG afdeling Personeel beheert.

In 2013 hebben de 2 personeelsklachten vooral te maken met de dienstverlening van de partners van de MOD-WVG afdeling Personeel.

Globaal klachtenbeeld 2013 Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Kabinet WVG

Het gaat hier over een **beperkt aantal klachten**: 2 klachten met betrekking tot het laattijdig ontvangen van een antwoord op gestelde vragen ter attentie van de minister en het kabinet WVG.

In 7 andere gevallen hebben de ontvangen klachten geen betrekking op de werking van het kabinet WVG en zijn de klachten doorverwezen naar de daarvoor verantwoordelijke administraties binnen het beleidsdomein WVG ('interne doorverwijzingen binnen WVG' waarover vanaf het werkjaar 2013 niet meer gerapporteerd wordt aan de Vlaamse Ombudsdienst).

6.2 INTERNE TWEDE LIJN KLACHTEN

Globaal klachtenbeeld 2013 Interne Tweede Lijn: Agentschap 'Kind en Gezin'

Doorheen de klachtbehandeling met betrekking tot de interne tweede lijnklachten blijft de Klachtendienst geconfronteerd worden met de problematiek i.v.m. contractuele geschillen (o.a. waarborggeschillen) tussen de ouders en de opvangvoorziening. Niettegenstaande Kind en Gezin hiervoor niet bevoegd is, blijft de Klachtendienst voor vele gebruikers het eerste aanspreekpunt.

Verder laten ouders met betrekking tot de klachtbehandeling door de Klachtendienst meermaals optekenen dat zij de bestaande (onderzoeks-) middelen als ontoereikend en soms afstandelijk ervaren. Dit wordt door de Klachtendienst tot op zekere hoogte bijgetreden. Het feit dat over het merendeel van de gegronde klachten geen uitspraak kan worden gedaan of de klacht hersteld is, is hiervan een teken.

De Klachtendienst is niet doof voor deze signalen en wil dit ten gronde evalueren, om waar, kan hieraan tegemoet te komen. De komst van een **nieuw decreet Kinderopvang van baby's en peuters**, dat op 1 april 2014 uitvoering krijgt, is hiervoor een uitgelezen moment. Zo voorziet dit decreet dat elke kinderopvangvoorziening ('organisator' genoemd) **zal moeten beschikken over een klachtprocedure**. De Klachtendienst wil dit maximaal benutten zodat de ouder hun ervaren ongenoegen in eerste instantie bij hun eigen opvang kan bespreken. De Klachtendienst heeft een sterk geloof dat op dit niveau er sneller op de bal kan worden gespeeld en kan voorkomen worden dat mineure zaken escaleren tot grote formele klachten. De Klachtendienst wil hierdoor bijdragen aan het steeds verbeteren van de kwaliteitsvolle en klantgerichte dienstverlening.

Globaal klachtenbeeld 2013 Interne Tweede Lijn: **Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)**

De Interne Tweede Lijn klachten betreffen de klachten tegen voorzieningen. In toepassing van artikel 10 van het decreet van 7 mei 2004 tot oprichting van het intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) neemt het VAPH klachten op die geuit worden tegen voorzieningen die door het Agentschap worden erkend.

Er werden **13 Interne Tweede Lijn klachten** behandeld. Daarvan waren er slechts 4 ontvankelijk. Er werden ook 3 klachten ingetrokken. Een van de ingetrokken klachten werd nadien echter opnieuw ingediend.

Het beperkte aantal behandelde klachten wordt onder andere verklaard door het feit dat klagers in principe eerst de interne klachtenprocedure bij de voorziening moeten doorlopen alvorens de klachtendienst van het VAPH de klacht kan behandelen. Zodoende krijgen voorzieningen de mogelijkheid om zelf een oplossing voor hun klachten uit te werken. Slechts wanneer deze procedure geen voldoening biedt, kunnen klagers zich richten tot de klachtendienst. De klachtendienst zal bij de behandeling van dergelijke klachten meestal een beroep doen op het Agentschap Zorginspectie.

De klachtendienst van het VAPH heeft 29 klagers doorverwezen naar de interne klachtenprocedure. De klachtendienst beperkt zich bij dergelijke klachten niet enkel tot de doorverwijzing. Uit de klacht blijkt namelijk vaak ook een vraag naar informatie over rechten en plichten van de gebruiker. De klachtendienst streeft er naar om de klager binnen de 10 dagen door te verwijzen en te informeren. Deze informatie kan namelijk nuttig zijn voor de gebruiker bij zijn contacten met de voorziening in het kader van de interne klachtenprocedure.

Het VAPH ontving ook 4 meldingen in verband met voorzieningen. Sommige personen richten zich namelijk tot de klachtendienst om een bezorgdheid of bedenking te uiten. Deze meldingen worden meestal aan de bevoegde diensten bezorgd.

Globaal klachtenbeeld 2013 Interne Tweede Lijn: **Agentschap Jongerenwelzijn**

Wanneer melders bij de JO-lijn aankloppen over de hulpverlening van de private voorzieningen die minderjarigen begeleiden of opvangen, schrijft de klachtenprocedure van Jongerenwelzijn voor dat er eerst wordt getoetst of de interne klachtenprocedure van de voorzieningen zelf werd doorgelopen, zoals voorzien is in het **Vlaams kwaliteitsdecreet** (van 17/10/2003) betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen. Indien dit niet gebeurde, faciliteert de JO-lijn om eerst de interne klachtenprocedure in de voorziening zelf te laten opstarten.

Indien de melder niet tevreden is met de klachtenafhandeling door de private voorziening, of indien de situatie van die orde is dat onmiddellijk ingrijpen door de JO-lijn noodzakelijk wordt geacht, dan kan de JO-lijn een beroep doen op het agentschap Zorginspectie. Dit gebeurt door, ofwel het opmaken van een informatieve nota over de bevindingen van de melding aan Zorginspectie, ofwel het geven van een inspectieopdracht. Wanneer Zorginspectie wordt ingeschakeld, wordt de klacht beschouwd als een interne tweedelijnsklacht. In 2013 werd de JO-lijn elf keer gecontacteerd over de dienstverlening van een private voorziening; vier keer werd een inspectieopdracht gegeven aan Zorginspectie.

Een door de JO-lijn opgemaakte informatieve nota aan Zorginspectie wordt toegevoegd aan het dossier van de voorziening binnen het agentschap Jongerenwelzijn. Bij een inspectieopdracht wordt het verslag van Zorginspectie eveneens toegevoegd aan het dossier van de voorziening. In beide gevallen kan de afdeling voorzieningenbeleid van het agentschap Jongerenwelzijn desgewenst bijsturend optreden naar de private voorziening.

Globaal klachtenbeeld 2013 Interne Tweede Lijn: Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid

Vanaf 01/12/2013, dus vanaf het werkjaar 2014, worden ook de interne tweedelijnsklachten uniform geregistreerd in het VAZG. Hierover zal gerapporteerd worden begin 2015 in het klachtenrapport van het beleidsdomein WVG aan de Vlaamse Ombudsdienst.

De interne tweedelijnsklachten over de dienstverlening van de ouderenzorgvoorzieningen worden door het team van de Woonzorglijn bij het VAZG behandeld. 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.

De jaarlijkse rapportering van de Woonzorglijn is terug te vinden via het internet <http://www.woonzorglijn.be/>. Het jaarverslag over het werkjaar 2013 wordt op deze site gepubliceerd. Aangezien de verwerking van de gegevens complex is, wordt het jaarverslag van de Woonzorglijn over het werkjaar 2013 tegen halverwege 2014 verwacht.

Globaal klachtenbeeld 2013 Interne Tweede Lijn: Departement WVG

Dezelfde vaststellingen als bij de Eerstelijnsklachten gelden voor de interne tweedelijnsklachten over de dienstverlening van de aangestuurde welzijnsvoorzieningen waar eveneens **het aantal klachten gering is**.

In het klachtenbeeld over de interne tweedelijns-klachtenbehandeling (zie infra onder punt 11.) zijn er evenmin trends waar te nemen door het gering aantal klachten. De klachten hebben ook hier te maken met wat men '**ad hoc**' situaties kan noemen.

De verzoekers in de klachtendossiers over een dienst Tele-Onthaal en over een 'Vereniging waar armen het woord nemen' getuigen van hun moeilijke, individuele, sociale en psychische situatie. Een administratieve klachtenbehandeling kan hier niet veel bijdragen. Een 'face-to-face' contact kan de verzoekers eventueel beter helpen voor zover ze vertrouwen hebben in hun gesprekspartners.

De klacht over de werking van een 'Centrum voor integrale gezinszorg' heeft vooral te maken met een opgestarte reorganisatie die nog niet volgroeid is. Het klachtenonderzoek door het agentschap Zorginspectie is hierbij een belangrijk instrument.

Toelichting bij de cijfers over 'Eerste Lijn Personeelsklachten': [Agentschap VAPH](#)

Het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap ontving **geen** personeelsklachten van de eigen personeelsleden.

Er werden wel enkele klachten ontvangen van personeelsleden van de voorzieningen die door het VAPH worden erkend en gesubsidieerd. De Vlaamse Ombudsdienst heeft het standpunt van de klachtendienst van het VAPH bevestigd dat dergelijke klachten niet mogen beschouwd worden als personeelsklachten in de zin van het Vlaams Ombudsdecreet.

Toelichting bij de cijfers over 'Eerste Lijn Personeelsklachten': [Departement WVG + VIPA](#)

De ontvangen personeelsklachten hebben enkel te maken met de materie waarvoor de MOD WVG-afdeling Personeel bevoegd is. Er zijn in 2013 geen klachten ingediend over de dienstverlening van de MOD WVG afdeling Ondersteuning Werking.

Eén personeelsklacht heeft te maken met de dienstverlening van het ziektecontroleorgaan van de Vlaamse overheid. In de tweede personeelsklacht speelt de dienstverlening van de federale pensioencommissie bij de FOD Volksgezondheid een grote rol.

Doorverwijzing van klachten - Beleidsdomein WVG

De ontvangende WVG-entiteiten verwijzen klachten door waarvoor ze niet bevoegd zijn naar de bevoegde instanties buiten het beleidsdomein WVG.

Doorverwijzing van klachten buiten WVG	Jaar	TOTAAL beleidsdomein WVG	Kind en Gezin	VAPH	(Fonds) JWZ	VAZG	VI. Zorgfonds	VI. Zorgkas	Zorginspectie	Depart. + VIPA	Kabinet WVG
Totaal doorverwezen klachten	2013	58	38	13	0	0	0	0	0	7	0

Toelichting bij de cijfers over 'Doorverwijzing van klachten': [Agentschap Jongerenwelzijn](#)

Binnen Jongerenwelzijn gebeuren veel (telefonische) doorverwijzingen op verschillende niveaus. Vele vragen komen terecht bij dossierbehandelaars van de afdelingen. Vragen worden daar beantwoord of er wordt gericht doorverwezen. Dit wordt niet geregistreerd, noch bij de afdelingen, noch bij de JO-lijn. Doorverwijzingen die door de JO-lijn gebeuren, zijn meestal een onderdeel van een klacht, van een advies- of van een informatievraag.

- Vragen of ongenoegens die aan de JO-lijn worden gemeld en die niet handelen over de dienstverlening van Jongerenwelzijn, zoals bijvoorbeeld klachten over de dienstverlening van advocaten of over (beslissingen van) jeugdrechters die bij de jeugdhulpverlening betrokken zijn, zijn vaak een onderdeel van adviesvragen of van informatievragen en worden ook als dusdanig geregistreerd. De melders worden dan gericht doorverwezen.
- De vragen die aan JO-lijn worden gesteld zijn vaak meervoudig. Voor de onderdelen waar JO-lijn niet bevoegd voor is, gebeurt een gerichte doorverwijzing. Uiteraard worden de andere onderdelen van de vragen door de JO-lijn behandeld. De doorverwijzingen gebeuren, ofwel telefonisch, ofwel krijgen ze een boodschap in het antwoord op de klachtenbrief, al naargelang. Evenwel wordt in beide gevallen het onderdeel 'doorverwijzing' niet geregistreerd.

Toelichting bij de cijfers over 'Doorverwijzing van klachten': [Departement WVG + VIPA](#)

De doorverwijzing van klachten buiten het beleidsdomein WVG heeft in 2013 betrekking op de dienstverlening van 3 OCMW's, de FOD Justitie, een federale minister, een Provinciale Raad van de Orde van Geneesheren, en een uitgiftebureau voor dienstencheques bij de RVA.

De doorverwijzing van klachten binnen het beleidsdomein WVG heeft in 2013 betrekking op de dienstverlening van: een inloopcentrum van een Centrum voor Algemeen Welzijnswerk (CAW), en een Centrum voor Leerlingenbegeleiding (CLB) binnen de werking van de 'Intersectorale Toegangspoort van de Integrale Jeugdhulp'.

Doorverwijzing van klachten binnen het beleidsdomein WVG:

Doorverwezen klachten tussen de entiteiten van het beleidsdomein WVG worden vanaf het werkjaar 2013 niet meer globaal extern gerapporteerd.

Intrekking van klachten (1^{ste} Lijn) - Beleidsdomein WVG

Intrekking van klachten gebeurt op initiatief van de verzoekers.

Intrekking van klachten (1ste Lijn)	Jaar	TOTAAL beleidsdomein WVG	Kind en Gezin	VAPH	(Fonds) JWZ	VAZG	VI. Zorgfonds	VI. Zorgkas	Zorginspectie	Depart. + VIPA	Kabinet WVG
Totaal ingetrokken klachten	2013	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0

Stopzetting van klachten (1^{ste} Lijn) - Beleidsdomein WVG

Stopzetting van klachtenbehandeling gebeurt op initiatief van de klachtendiensten van de WVG-entiteiten.

Stopzetting van klachten (1ste Lijn)	Jaar	TOTAAL beleidsdomein WVG	Kind en Gezin	VAPH	(Fonds) JWZ	VAZG	VI. Zorgfonds	VI. Zorgkas	Zorginspectie	Depart. + VIPA	Kabinet WVG
Totaal stopgezette klachten	2013	14	10	0	3	0	0	0	0	1	0

Toelichting bij de cijfers over 'Stopzetting van klachten': [Agentschap 'Kind en Gezin'](#)

In 10 gevallen bleek dat de klager opnieuw contact nam met de Klachtendienst om aan te geven dat hij de klacht wil stopzetten. Meestal situeert zich dat kort na het indienen van de klacht, zodat mag aangenomen worden dat deze klachten eerder 'impulsief' waren in plaats van 'wel overwogen' waren ingediend.

Toelichting bij de cijfers over 'Stopzetting van klachten': [Agentschap Jongerenwelzijn](#)

De stopgezette klachten handelen over mails die verzonden worden naar de JO-lijn of vragen die via het kabinet bij de JO-lijn terechtkomen. JO-lijn neemt bij doorverwezen klachten altijd telefonisch en per mail contact op met de melders. Als er na herhaalde pogingen van de JO-lijn geen contact mogelijk is en melders laten ook niets meer van zich horen, wordt de klacht stopgezet.

Toelichting bij de cijfers over 'Stopzetting van klachten': [Departement WVG + VIPA](#)

Het betreft hier een klacht waarvoor het Departement WVG niet bevoegd is: het gaat over de dienstverlening van een Brantano-schoenwinkel: geurhinder en onhygiëne bij een 'oude schoenen'-inzameling. Door een onvolledig postadres, dat niet verder kon achterhaald worden, en afwezigheid van andere contactgegevens kon geen antwoord aan de verzoeker gestuurd worden en werd de klachtenbehandeling stopgezet.

Ontvankelijkheid van klachten (1^{ste} Lijn) - Beleidsdomein WVG

Betreft de afgehandelde klachten, en geen meldingen of signalen of informatievragen, geen doorverwezen klachten, geen ingetrokken en geen stopgezette klachten, ...)

(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.)

Ontvankelijkheid van klachten (1ste Lijn)	Jaar	TOTAAL beleidsdomein WVG	Kind en Gezin	VAPH	(Fonds) JWZ	VAZG	VI. Zorgfonds	VI. Zorgkas	Zorginspectie	Depart. + VIPA	Kabinet WVG
Totaal Ontvankelijke (of deels) klachten	2013	248	144	33	17	15	16	7	9	6	1
Totaal Niet-Ontvankelijke klachten	2013	78	47	16	3	4	4	3	0	0	1
Totaal dossiers	2013	326	191	49	20	19	20	10	9	6	2

Toelichting bij de cijfers over 'Ontvankelijkheid van klachten': [Agentschap Zorginspectie](#)

Zorginspectie stuurde haar procedure voor klachten het voorbije jaar enigszins bij. Deze bijsturing houdt in dat niet enkel de geïnspecteerde voorziening, maar ook hun gebruikers (of hun vertegenwoordiger, bv. een ouder in de kinderopvang) klacht kunnen indienen over een inspectiebezoek, uitgevoerd door Zorginspectie. Op zich kon dit in algemene zin wel al, maar niet als het klachtelement betrof die specifiek verwezen naar concrete handelingen en feiten tijdens inspectiebezoeken waarbij de klachtindiener niet aanwezig was en waarbij de klachtmaterie dus eigenlijk uit tweede hand werd geput.

Dit jaar behandelde Zorginspectie één klacht van een ouder die ontevreden was over het verloop en het resultaat van een inspectiebezoek.

Voorheen zouden deze klachten onontvankelijk worden verklaard en op een andere manier (bijvoorbeeld als melding) worden behandeld. We bespreken dit ook verder in deze rapportage (onder punt 13: Procedurewijzigingen voor klachtenbehandeling in 2013).

Toelichting bij de cijfers over 'Ontvankelijkheid van klachten': [Departement WVG + VIPA](#)

De zes ontvankelijke klachten slaan op:

- de dienstverlening van de afdeling Welzijn en Samenleving van het Departement WVG met 1 klacht die deels ontvankelijk is,
- op de dienstverlening van de MOD WVG afdeling Personeel met 2 ontvankelijke klachten, en
- op de dienstverlening van het VIPA met 3 ontvankelijke klachten.

De deels ontvankelijke klacht, ingediend bij de afdeling Welzijn en Samenleving van het Departement WVG, is dus een **gemengde klacht** die naast ontvankelijke klachtelementen, ook niet-ontvankelijke elementen omvat die betrekking hebben op beleidsaspecten zoals o.m. de structurele organisatie en het concept van het 'Meldpunt over misbruik, geweld en kindermishandeling ('1712')'.

Redenen van Niet-Ontvankelijkheid van klachten (1^{ste} Lijn) - Beleidsdomein WVG

Het Vlaams klachtendecreet en de Omzendbrief Vlaamse Regering bij dit klachtendecreet bepalen op welk soort klachten het klachtendecreet niet van toepassing is, en voorzien een aantal criteria in welke gevallen de klachtenbehandeling niet verplicht is:

REDEN van Niet-Ontvankelijke klachten (1 ^{ste} Lijn)	Jaar	TOTAAL beleidsdomein WVG	Kind en Gezin	VAPH	(Fonds) JWZ	VAZG	VI. Zorgfonds	VI. Zorgkas	Zorginspectie	Depart. + VIPA	Kabinet WVG
1) Al eerder klacht ingediend:	2013	4	2	0	2				0	0	
2) Meer dan een jaar vóór indiening:	2013	1		1					0	0	
3) Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	2013	5		1		1	3		0	0	
4) Jurisdictioneel beroep aanhangig:	2013	1	1	0					0	0	
5) Kennelijk ongegrond:	2013	4	3	0	1				0	0	
6) Geen belang:	2013	3		2		1			0	0	
7) Anoniem:	2013	2		2					0	0	
8) Beleid en regelgeving:	2013	48	39	2		2	1	3	0	0	1
9) Andere:	2013	10	2	8					0	0	
Totaal dossiers	2013	78	47	16	3	4	4	3	0	0	1

Toelichting bij de cijfers over 'Redenen van Niet-Ontvankelijkheid van klachten': Agentschap 'Kind en Gezin'

Doorheen het jaar blijft de Klachtendienst opmerkingen van de gebruikers ontvangen met betrekking tot het **gevoerde beleid en/of de regelgeving**. Het toont aan dat er toch wel een groep van kritische klanten is die op één of andere wijze te kennen willen geven niet akkoord te gaan met een bepaalde beleidskeuze/regelgeving.

De Klachtendienst maakt deze opmerkingen over aan de betrokken beleidsafdeling van 'Kind en Gezin' om zo een toelichting mee te geven over de genomen beleidskeuze/regelgeving.

Toelichting bij de cijfers over 'Redenen van Niet-Ontvankelijkheid van klachten': Agentschap VAPH

Onder "Andere" worden alle onontvankelijke klachten opgenomen die niet door de onontvankelijkheidsgronden gevat worden.

Dit betreft bijvoorbeeld klachten waarvoor de klachtendienst van het VAPH niet bevoegd is maar waarbij de klager ook niet kan doorverwezen worden naar een concrete bevoegde instantie. Enkele voorbeelden zijn klachten in verband met de werkgever-werknemer relatie in het kader van het persoonlijke-assistentiebudget of klachten waarbij de klager reeds stappen naar de bevoegde instantie gezet heeft maar zonder resultaat.

Dergelijke klachten worden in de mate van het mogelijke wel als signaal doorgegeven aan de bevoegde interne diensten.

Toelichting bij de cijfers over 'Redenen van Niet-Ontvankelijkheid van klachten': Agentschap Jongerenwelzijn

De klacht die door JO-lijn niet ontvankelijk werd bevonden omwille van een '**kennelijk ongegrondheid**' handelde over een jongere met psychiatrische moeilijkheden die in een gemeenschapsinstelling van Jongerenwelzijn verbleef. De jongere contacteerde de JO-lijn herhaaldelijk. Gezien de ernst van de

contactnames en de moeilijk te volgen verhalen, werd het multidisciplinair team van de gemeenschapsinstelling gecontacteerd. De geformuleerde klachten bleken een symptoom van de psychiatrische problematiek van de jongere te zijn. Zo bijvoorbeeld werd een klacht neergelegd over gestolen persoonlijke bezittingen terwijl de jongere die niet had; of werd gemeld dat de jongere werd achtervolgd terwijl de jongere op die bewuste momenten in de leefgroep van de gemeenschapsinstelling verbleef.

Toelichting bij de cijfers over 'Redenen van Niet-Ontvankelijkheid van klachten': Departement WVG + VIPA

In het werkjaar 2013 zijn er **geen volledig** Niet-Ontvankelijke klachten ingediend.

Gegronde en Betwiste klachten (1^{ste} Lijn) - Beleidsdomein WVG

- Mate van gegrondheid betreft minimaal de toetsing van klachten aan de Vlaamse ombudsnormen.
- Betwiste klachten: geen beoordeling mogelijk over de al dan niet gegrondheid of de feitelijke toedracht van klachten.

Gegronde en Betwiste klachten (1ste Lijn)	Jaar	TOTAAL beleidsdomein WVG	Kind en Gezin	VAPH	(Fonds) JWZ	VAZG	VI. Zorgfondus	VI. Zorgkas	Zorginspectie	Depart. + VIPA	Kabinet WVG
Totaal Gegronde (of deels) klachten	2013	100	57	15	3	14	3	1	0	6	1
Totaal Niet-Gegronde klachten	2013	115	57	16	13	1	13	6	9	0	0
Totaal Betwiste klachten	2013	33	30	2	1	0	0	0	0	0	0
Totaal dossiers	2013	248	144	33	17	15	16	7	9	6	1

Toelichting bij de cijfers over 'Gegronde en Betwiste klachten': [Agentschap VAPH](#)

Het registratiesysteem van het VAPH werd aangepast zodat vanaf het werkjaar 2013 betwiste klachten kunnen gerapporteerd worden.

Toelichting bij de cijfers over 'Gegronde en Betwiste klachten': [Agentschap Jongerenwelzijn](#)

Vanuit het oogpunt van formeel klachtenonderzoek blijken weinig klachten gegrond.

De niet gegronde klachten hebben voornamelijk te maken met beweerde schendingen van de **ombudsnorm 'onheuse bejegening'**. Al deze ongegronde klachten betreffen klachten over de dienstverlening van de consulenten die de hulpvraag onderzoeken en samen met de cliënt bepalen welke jeugdhulp het meest aangewezen is. 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 (te begrijpen als: er waren naar aanvoelen van de melder onterecht meer contacten met anderen/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 na 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 hulpverleningsdossier. Meestal blijkt dat wel voldaan is aan de volgens de regelgeving verplichte contacten en werd de klacht geformuleerd als reactie op het feit dat de uitkomst niet aan de verwachtingen van de verzoeker voldoet.

Met andere woorden: de klachten en ongenoegens die mensen aan de JO-lijn melden gaan vooral over **inhoudelijke thema's**: vooral over (gebrek aan) emotioneel welbevinden. Bij formele klachtenbehandeling

wordt nagegaan of de regelgeving gevolgd werd, of alle stappen in het hulpverleningsproces gevolgd werden, of de communicatie rond bepaalde beslissingen voldoende en logisch verliep. De formele klachtenbehandeling komt niet steeds tegemoet aan de vraag van de melder omdat de toetsingsgronden bij een formele klacht niet over de inhoudelijke thema's gaan.

Om deze lacune tussen de 'inhoudelijke vraag van de cliënt' en de 'formele klachtenbehandeling volgens het klachtendecreet' op te vangen, wordt **conciliërende klachtenbehandeling** aangeboden. Deze mogelijkheid wordt met de melder besproken: de melder bepaalt, ofwel dat hij/zij hierop ingaat, ofwel dat onmiddellijk tot een formele klacht wordt overgaan.

Bij conciliërende klachtenbehandeling wordt wel gefocust op de inhoud van het hulpverleningstraject: door middel van een bemiddelend gesprek wordt gepolst hoe de cliënt beter en/of meer kan participeren en daardoor invloed kan uitoefenen op het hulpverleningstraject. Deze werkwijze biedt goede herstelkansen van de hulpverleningsrelatie met de consultant en de begeleidende dienst. De JO-lijn beoogt met conciliërende klachtenbehandeling het herstel van de goede hulpverleningsrelatie en de verderzetting van het lopende hulpverleningsproces, wat alle partijen ten goede komt.

Als blijkt dat de conciliërende klachtenbehandeling niet lukt, dan wordt in overleg met de cliënt overgegaan naar de **formele klachtenbehandeling**.

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

De mate van gegrondheid die in de bovenstaande cijfers weergegeven is, is het resultaat en de optelsom van de beoordeling per geschonden ombudsnorm(en) in elk klachtendossier. In een klachtendossier kunnen één of meerdere ombudsnormen geschonden zijn.

- De ene deels ontvankelijke klacht bij de afdeling Welzijn en Samenleving van het Departement WVG is deels gegrond.
- Van de twee ontvankelijke personeelsklachten is er één klacht gegrond en een tweede klacht deels gegrond.
- Van de drie ontvankelijke klachten bij het VIPA zijn er twee gegronde en één deels gegronde klacht.

Oplossing of herstel van klachten (1^{ste} Lijn) - Beleidsdomein WVG

Gegronde klachtelementen vragen herstel of een oplossing van de aangeklaagde dienstverlening.

Oplossing van klachten (1ste Lijn)	Jaar	TOTAAL beleidsdomein WVG	Kind en Gezin	VAPH	(Fonds) JWZ	VAZG	VI. Zorgfonds	VI. Zorgkas	Zorginspectie	Depart. + VIPA	Kabinet WVG
Totaal Opgeloste (of deels) klachten	2013	87	50	15	2	11	3	1	0	4	1
Totaal Niet-Opgeloste klachten	2013	13	7	0	1	3	0	0	0	2	0
Totaal dossiers	2013	100	57	15	3	14	3	1	0	6	1

Toelichting bij de cijfers over 'Oplossing of herstel van klachten': **Agentschap 'Kind en Gezin'**

Positief is dat het merendeel van de (deels) gegronde klachten toch tot een (deelse) oplossing kan leiden. De oplossing kan bestaan uit een concreet herstel van een ongenoegen, bijvoorbeeld aan een consult van de verpleegkundige die niet kon doorgaan, wordt een nieuwe afspraak gegeven tot een gemeente uiting van excuses aangeboden.

Toelichting bij de cijfers over 'Oplossing of herstel van klachten': **Departement WVG + VIPA**

De mate van oplossing of herstel die in de bovenstaande cijfers weergegeven is, is het resultaat en de optelsom van de beoordeling per geschonden ombudsnorm(en) in elk klachtendossier. In een klachtendossier kunnen één of meerdere ombudsnormen geschonden zijn.

- De deels gegronde klacht bij de afdeling Welzijn en Samenleving van het Departement WVG is opgelost.

- Van de twee gegronde klachten bij de MOD WVG afdeling Personeel is één klacht opgelost en de tweede is deels opgelost.
- Van de drie (deels) gegronde klachten bij het VIPA is er één opgelost, één deels opgelost, en één niet opgelost.

Antwoordtermijnen van klachten (1^{ste} Lijn) - Beleidsdomein WVG

Antwoordtermijn: aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het definitief antwoord.

Gemiddelde antwoordtermijn (1ste Lijn)	Jaar	TOTAAL beleidsdomein WVG	Kind en Gezin	VAPH	(Fonds) JWZ	VAZG	VI. Zorgfonds	VI. Zorgkas	Zorginspectie	Depart. + VIPA	Kabinet WVG
Gemiddeld antwoordtermijn (in dagen)	2013	30	35	29	58	29	23	16	28	28	25
0 - 45 dagen (aantal dossiers)	2013	333	219	45	11	15	17	10	9	5	2
van 46 en 90 dagen (aantal dossiers)	2013	38	18	4	10	2	3	0	0	1	0
meer dan 90 dagen (aantal dossiers)	2013	8	2	0	4	2	0	0	0	0	0
Totaal dossiers	2013	379	239	49	25	19	20	10	9	6	2

Toelichting bij de cijfers over de 'Antwoordtermijnen van klachten': [Agentschap VAPH](#)

Voor de dossiers waarvan de decretale termijn van 45 dagen niet werden gehaald, werd deze termijn met enkele dagen overschreden.

Toelichting bij de cijfers over de 'Antwoordtermijnen van klachten': [Agentschap Jongerenwelzijn](#)

De klachtenbehandeling bij de JO-lijn overschrijdt bij 14 klachten de decretaal opgelegde antwoordtermijn van 45 kalenderdagen. Bij vier klachten wordt de binnen het beleidsdomein WVG afgesproken **afhandeltermijn van 90 dagen overschreden**.

De reden hiervoor is de procesmatige aanpak binnen een continuüm van de tussenkomsten die de JO-lijn hanteert. De klacht van de melder is sterk beïnvloed door de context waarin de melder zich bevindt (vrijwillige instap van de cliënten in de jeugdhulp of anders gerechtelijke (gedwongen) jeugdhulp; de fase van het hulpverleningstraject; ...). Tevens wordt er gepeild naar de intenties en de verwachtingen van de melder en wordt de klacht altijd eerst – in samenspraak – conciliërend aangepakt. Indien de melder de conciliërende klachtenafhandeling onvoldoende vindt, start de formele klachtenbehandeling.

Een andere reden van de lange afhandeltermijn is te vinden in de tijd die nodig is om noodzakelijke documenten op te vragen bij externe instanties teneinde een correcte analyse van de klachten te kunnen maken.

Toelichting bij de cijfers over de 'Antwoordtermijnen van klachten': [Agentschap Zorginspectie](#)

Zorginspectie streeft naar een afhandeling van klachten binnen de decretaal vooropgestelde termijnen. De kortste afhandeltermijn bedroeg 22 dagen, de langste 37 dagen.

Toelichting bij de cijfers over de 'Antwoordtermijnen van klachten': [Departement WVG + VIPA](#)

In één klachtendossier bij het VIPA werd de decretale antwoordtermijn van 45 kalenderdagen overschreden bij de schriftelijke afhandeling van de klacht. De verzoeker werd echter eerder over het klachtenonderzoek geïnformeerd op een overlegmoment, op uitnodiging van de klachtenbehandelaar van het VIPA en in aanwezigheid van de dossierbehandelaars. Het overlegmoment met de verzoeker vond plaats 21 kalenderdagen na ontvangst van de klacht.

Geschonden ombudsnormen (1^{ste} Lijn) - Beleidsdomein WVG
Aantal keren geschonden ombudsnormen in gegronde (of deels) klachtendossiers.

Geschonden ombudsnormen (1ste Lijn)	Jaar	TOTAAL beleidsdomein WVG	Kind en Gezin	VAPH	(Fonds) JWZ	VAZG	VI. Zorgfonds	VI. Zorgkas	Zorginspectie	Depart. + VIPA	Kabinet WVG
1) Overeenstemming met het recht:	2013	4		3	1				0		
2) Afdoende motivering:	2013	1		1					0		
3) Gelijkheid en onpartijdigheid:	2013	1			1				0		
4) Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	2013	1							0	1	
5) Redelijkheid en evenredigheid:	2013	2		1					0	1	
6) Correcte bejegening:	2013	3	1	1				1	0		
7) Actieve dienstverlening:	2013	18	14	3					0	1	
8) Deugdelijke correspondentie:	2013	5				3			0	1	1
9) Vlotte bereikbaarheid:	2013	1	1						0		
10) Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	2013	7	6						0	1	
11) Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	2013	4		1	1				0	2	
12) Zorgvuldige interne klachtenbehandeling:	2013	0							0		
13) Redelijke behandeltermijn:	2013	17	5	3		6	1		0	2	
14) Efficiënte coördinatie:	2013	25	20	1			2		0	1	1
15) Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	2013	0							0		
16) Billijkheid	2013	11	10	1					0		
17) Andere	2013	5				5			0		
Totaal dossiers	2013	105	57	15	3	14	3	1	0	10	2

Toelichting bij de cijfers over de 'Geschonden ombudsnormen': [Agentschap VAPH](#)

Het registratiesysteem van het VAPH laat niet toe om per klacht meer dan één geschonden ombudsnorm te registreren.

Toelichting bij de cijfers over de 'Geschonden ombudsnormen': [Agentschap Jongerenwelzijn](#)

Het registratiesysteem van de JO-lijn laat niet toe dat meerdere ombudsnormen per formele klachtendossierbehandeling worden aangevinkt. Bijgevolg wordt de zwaarst doorwegende ombudsnorm gekozen en is het aantal geschonden ombudsnormen gelijk aan het aantal gegronde klachten.

Toelichting bij de cijfers over de 'Geschonden ombudsnormen': Departement WVG + VIPA

De ombudsnormen nr. 11 en 13, nl. '*Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid*' en de norm '*Redelijke behandeltermijn*' hebben relatief de hoogste score bij de gegronde (of deels) klachten in 2013. Beide ombudsnormen staan sinds verschillende jaren bovenaan in de ranglijst van geschonden ombudsnormen binnen de Vlaamse overheid (bron: jaarverslagen van de Vlaamse Ombudsdienst).

8 EERSTE LIJN KLACHTEN: INHOUDELIJKE CATEGORIEËN EN KLACHTENBEELD

Inhoudelijke Categorieën van de klachten 2013 en geschonden ombudsnormen – Beleidsdomein WVG

Inhoudelijke categorieën van klachten en het aantal keren Geschonden Ombudsnormen	Totaal GEGROMDE (of deels) klachten	Totaal keren Geschonden OMBUDSNORMEN																	
		1) Overeenstemming met het recht	2) Afdoende motivering	3) Gelijkheid en opartijdigheid	4) Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	5) Redelijkheid en stevaredigheid	6) Correcte bejegening	7) Actieve dienstverlening	8) Deugdelijke correspondentie	9) Vlotte bereikbaarheid	10) Doeltreffende algemene informatie-verstrekking	11) Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	12) Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	13) Redelijke behandeltermijn	14) Efficiënte coördinatie	15) Respect voor de persoonlijke levenssfeer	16) Billijkheid	17) Andere	
EERSTE LIJN KLACHTEN - TOTAAL	97	102	4	1	1	1	2	3	18	4	1	6	4	0	17	24	0	11	5
K&G: Eigen Preventieve gezinsondersteuning		34						1	4			4			3	15		7	
K&G: Klachtendienst		0																	
K&G: Kinderopvang		1							1										
K&G: afdeling Preventieve gezinsonderst.		5							2						2	1			
K&G: Kind en Gezin- Lijn		8							2			2				2		2	
K&G: Vl. Centrale Autoriteit Adoptie		2							2										
K&G: Inkomensgerelateerde kinderopvang		6							3							2		1	
K&G: Ondersteunende diensten		1									1								
KIND & GEZIN - TOTAAL	57	57	0	0	0	0	0	1	14	0	1	6	0	0	5	20	0	10	0
VAPH: Procedures Zorgregie		1		1															
VAPH: Inschrijvings- en aanvraagprocedure		6	1				1	1	1						2				
VAPH: Communicatie		3							2						1				
VAPH: Diensten/voorzieningen		1														1			
VAPH: Persoonlijke-Assistentiebudget		2	1															1	
VAPH: Hulpmiddelen		1	1																
VAPH: Andere		1											1						
VL. AG. PERSONEN MET HANDICAP - TOTAAL	15	15	3	1	0	0	1	1	3	0	0	0	1	0	3	1	0	1	0
JWZ: afdeling verwijzersbeleid		2			1									1					
JWZ: afdeling voorzieningenbeleid		0																	
JWZ: afdeling gemeenschapsinstellingen		0																	
JWZ: afdeling intersectorale toegangspoort		0																	
JWZ: afdeling algemene diensten		1	1																
JWZ: diensten van de administrateur-generaal		0																	
JONGERENWELZIJN - TOTAAL	3	3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
VAZG		14								3					6				5
Vlaams Zorgfonds		3													1	2			
Vlaamse Zorgkas		1							1										
VL. AG. ZORG EN GEZONDHEID - TOTAAL	18	18	0	0	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	7	2	0	0	5
ZORGINSPECTIE - TOTAAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VIPA: Subsidiering van infrastructuur van welzijns- en gezondheidsvoorzieningen		3				1	1		1				1		2				
DEPART- VIPA: Communicatie		1											1						
DEPARTEMENT - VIPA - TOTAAL	4	7	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0
KABINET: Werking kabinet - TOTAAL	1	2								1						1			
DEPART: Eerste Lijn Personeelsklachten - TOTAAL	2	3								1		1				1			
EERSTE LIJN - ALGEMEEN TOTAAL	99	105	4	1	1	1	2	3	18	5	1	7	4	0	17	25	0	11	5

Toelichting bij de cijfers over de 'Klachten per Inhoudelijke categorie': **Agentschap 'Kind en Gezin'**

Ter verduidelijking wordt vermeld dat onder '**eigen preventieve gezinsondersteuning**' de dienstverlening wordt verstaan die wordt verricht door eigen personeel van 'Kind en Gezin' op het werkveld, namelijk door de regioverpleegkundigen en de gezinsondersteuners. Onder de '**afdeling Preventieve gezinsondersteuning**' wordt daarentegen de dienstverrichting verstaan vanuit de afdeling preventieve gezinsondersteuning (zowel centraal als provinciaal), namelijk dossierbeheer en stafmedewerkers.

Toelichting bij de cijfers over de 'Klachten per Inhoudelijke categorie': **Agentschap Jongerenwelzijn**

De twee gegronde klachten binnen het **verwijzersbeleid** van het agentschap Jongerenwelzijn handelden over de hulpverleningsrelatie tussen consulent en melder-cliënt.

De derde gegronde klacht is te situeren binnen de **afdeling algemene diensten**. Deze afdeling is onder meer verantwoordelijk voor de inning van het twee derde van de **kinderbijslag**. In de procedure van de jeugdhulp wordt tijdelijk de uitbetaling van de kinderbijslag stopgezet, tot men weet heeft wat er met het resterende 1/3^{de} kinderbijslag moet gebeuren. Die stopzetting is meestal het punt dat melders met klachten komen.

De procedure voor de uitbetaling van de kinderbijslag (dossierbehandeling):

Bij de plaatsing van een minderjarige in een private jeugdvoorziening gaat automatisch twee derde van de kinderbijslag naar de Vlaamse overheid, d.i. naar het Fonds Jongerenwelzijn. Dat geld dient om een deel van de kosten van de plaatsing te betalen. Het resterende derde kan aan de ouders worden gegeven. Dat is meestal het geval als het kind of de jongere regelmatig naar huis gaat.

Het Comité voor Bijzondere Jeugdzorg van het agentschap Jongerenwelzijn, of de jeugdrechter, kan echter beslissen om het resterende derde deel van de kinderbijslag op een spaarrekening op naam van de minderjarige te plaatsen. De minderjarige kan over dat spaargeld beschikken zodra hij 18 jaar wordt.

Bij pleegplaatsing wordt de kinderbijslag integraal aan het pleeggezin uitbetaald.

Toelichting bij de cijfers over de 'Klachten per Inhoudelijke categorie': **Departement WVG + VIPA**

De **Inhoudelijke Categorieën voor het Departement WVG en het VIPA** zijn sinds de rapportage 2007 in eerste instantie thema-gebonden en niet entiteit-gebonden: ze slaan op de grote thema's van dienstverlening waarmee de afdelingen van het Departement WVG en het VIPA belast zijn, en die klachten ontvangen hebben.

Sommige thema's zoals bv. '*subsiëring van infrastructuur van welzijns- en gezondheidsvoorzieningen*' en '*personeelsklachten*' corresponderen gelijktijdig met een entiteit, zijnde respectievelijk het VIPA en de MOD WVG afdeling Personeelsdienst.

In gegronde (of deels) klachten is minstens één, maar kunnen meerdere ombudsnormen geschonden zijn. Aangeklaagde maar niet-geschonden Ombudsnormen zijn onderzocht, maar zijn niet opgenomen in deze rapportage. Ze geven in principe geen aanleiding tot verbeteracties voor de dienstverlening.

Klachtenbeeld 2013 Eerste Lijn (en Doorverwijzing) – Beleidsdomein WVG

Klachtenbeeld 2013 Eerste Lijn (en Doorverwijzing) – Agentschap ‘Kind en Gezin’

Algemeen kan worden gesteld dat het merendeel van de eerstelijnsklachten over de dienstverlening van Kind en Gezin ontvankelijk is. Het aandeel van niet-ontvankelijke klachten (47 klachten of 24%) heeft als hoofdreden dat ze betrekking hebben op het beleid of de regelgeving. De Klachtendienst besteedt daar ook zorg aan door de input van de verzoekers aan de betrokken beleidsafdeling als toelichting en duiding door te geven bij de gemaakte beleidskeuze of regelgeving.

Van de 144 ontvankelijke klachten is 39% (deels) gegrond. Dit is evenveel als het aandeel ongegronde klachten. Voor 20% van de ontvankelijke klachten kan na onderzoek geen uitspraak worden gedaan, ze blijven dan ook betwist. Positief is dat voor 87% van de gegronde klachten effectief ook een herstel kan worden bekomen. Dit toont aan dat Kind en Gezin als organisatie inspanningen levert om oplossingen te zoeken voor waar het misgelopen is. Voor 12% van de gegronde klachten was evenwel geen herstel mogelijk.

Klachtenbeeld 2013 Eerste Lijn (en Doorverwijzing) – Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)

1 ONTVANKELIJKE 1^{STE} LIJNSKLACHTEN

De ontvankelijke Eerste Lijn klachten kunnen opgesplitst worden in 7 categorieën:

1.	Procedures Zorgregie	8
2.	Inschrijvings- en aanvraagprocedure	11
3.	Communicatie	4
4.	Diensten/voorzieningen	1
5.	Persoonlijke-assistentiebudget	2
6.	Hulpmiddelen	5
7.	Andere	2
	TOTAAL	33

1.1 PROCEDURES ZORREGIE (8)

De meeste klachten (5) betreffen de weigering van de toekenning van de status ‘**prioritair te bemiddelen zorgvraag**’ (PTB) door de Regionale Prioriteitencommissie. Deze status wordt zowel toegekend voor zorgvragen tot gebruik van een voorziening als voor vragen om toekenning van een Persoonlijke-Assistentiebudget (PAB).

Indien de contactpersoon van de persoon met een handicap namelijk meent dat ondersteuning op zeer korte termijn noodzakelijk is, kan de contactpersoon in samenspraak met de zorgvrager overwegen om een dossier naar voor te schuiven als prioritair te bemiddelen zorgvraag. Om de status prioritair te bemiddelen zorgvraag te verkrijgen moet het dossier worden voorgelegd aan de Regionale Prioriteitencommissie.

Voor zorgvragen tot gebruik van voorzieningen houdt de toekenning van de status prioritair te bemiddelen in dat deze zorgvragen voorrang krijgen op de wachtlijst. Door de toekenning van deze status weten voorzieningen ook wie prioritair naar een aanbod moet toegeleid worden. Het aantal toe te kennen statussen wordt beperkt, zodat de mensen met een status prioritair te bemiddelen zorgvraag een goede kans maken om een plaats te vinden binnen een redelijke termijn.

Voor zorgvragen om een Persoonlijke Assistentiebudget houdt de toekenning van de status ‘prioritair te bemiddelen zorgvraag’ in dat effectief een PAB-budget kan worden toegekend. Er kunnen echter nooit meer statussen toegekend worden dan het beschikbare budget toelaat.

De klachtendienst van het VAPH ontving 2 klachten over de vermeende onterechte weigering tot toekenning van de status prioritair te bemiddelen zorgvraag voor zorgvragen tot gebruik van een voorziening. In beide gevallen onderzocht de klachtendienst of de procedure correct was verlopen. Er konden geen fouten in de procedure worden vastgesteld.

Er werden ook 4 klachten ingediend met betrekking tot de weigering PTB voor een Persoonlijke-Assistentiebudget. Daar werden vooral vermeende procedurefouten en gebrekkige motivatie aangekaart. De klachtendienst kon geen fouten in de procedure vaststellen. Wat de motivatie betrof concludeerde de klachtendienst dat de motivatie kort en bondig was doch alle nodige elementen bevatte. Er werd wel aan de Regionale Prioriteitencommissie gevraagd extra aandacht te besteden aan de motivering van beslissingen.

De wachttijden voor een plaats in een voorziening heeft 2 maal aanleiding gegeven tot het indienen van een klacht. Voor beide klachten heeft de klachtendienst vastgesteld dat de nodige inspanningen werden geleverd om een oplossing te vinden.

Het VAPH is momenteel in volle evolutie in het kader van de implementatie van Perspectiefplan 2020 dat als belangrijkste doelen heeft vraaggestuurde ondersteuning te voorzien aan gebruikers en zorggarantie te voorzien voor personen met de grootste ondersteuningsnood.

1.2 INSCHRIJVINGS-EN AANVRAAGPROCEDURE (11)

Klachten met betrekking tot de inschrijvings-en aanvraagprocedure behelzen **3 groepen**: klachten tegen de beslissing zelf, klachten met betrekking tot de procedures en klachten met betrekking tot de doorlooptijden.

Vijf van de klachten betroffen klachten tegen de beslissing zelf. In principe dienen deze klagers zich te richten tot de Arbeidsrechtbank. Gezien de klagers in 2 klachten procedurefouten aanhaalden, werden deze klachten ontvankelijk verklaard en onderzocht. In beide gevallen werden echter geen fouten vastgesteld.

Twee andere klachten gingen uit van klagers die zelf een fout hadden gemaakt. Zij vroegen de klachtendienst van het VAPH om de gevolgen van die fout ongedaan te maken. Deze vraag werd voor één van de klagers ingewilligd in het belang van de continuïteit van de ondersteuning.

Een laatste klacht betrof de interpretatie van het begrip "eerste aanvraag". Uit het onderzoek van de klachtendienst bleek dat dit begrip door de Provinciale Afdeling foutief werd geïnterpreteerd.

Twee klachten betroffen de effectieve inschrijvings-en aanvraagprocedure. Zo werd er geklaagd over het feit dat een nieuwe aanvraag moest ingediend worden voor thuisbegeleiding. Uit de klacht bleek dat vooral een gebrek aan informatie aan de basis lag van de klacht. Een andere klacht betrof de verwerking van aanvragen door de Provinciale Afdeling. De klachtendienst heeft geen fouten in de procedure vastgesteld doch wel geadviseerd om de communicatie te verduidelijken.

Ook de lange wachttijden voor de aanvraag van een hulpmiddel waren het voorwerp van drie klachten. Uit het onderzoek van de klachtendienst bleek dat zowel interne als externe factoren een rol speelden in de doorlooptijden. De complexiteit van zorgvragen vereist dat er soms verschillende adviezen moeten ingewonnen worden, hetgeen de nodige tijd vraagt.

1.3 COMMUNICATIE (4)

De klachtendienst behandelde 4 klachten over communicatie. Twee klachten betroffen foutief verkregen telefonische informatie in individuele dossiers. De ene klacht betrof een foutieve communicatie over de uitbetalingsdatum van een tussenkomst. De andere klacht betrof foutieve informatie over de aanvraagprocedure.

De andere klachten betroffen het niet ontvangen van documenten. Zo diende o.a. een pleegmoeder klacht in omdat het lijnpasje naar de natuurlijke ouder werd gestuurd en niet naar het pleeggezin. Het VAPH mag briefwisseling echter niet zomaar aan het pleeggezin overmaken maar is gebonden aan de wet op de privacy voor informatie over een persoonlijk dossier.

1.4 DIENST/VOORZIENING (1)

Het VAPH ontving 1 klacht over het uitblijven van de uitkering van de **zorgverzekering** omdat de gegevens van het VAPH niet zouden overeenkomen met de werkelijkheid. Volgens de gegevens van het VAPH zou betrokkene namelijk de voorziening op een later tijdstip verlaten hebben dan de feitelijke einddatum.

Uit het klachtenonderzoek is gebleken dat een misverstand bij de voorziening over de wijze waarop begeleidingen in kader van begeleide uitgroei geregistreerd moesten worden in de applicatie aan de basis lag van het probleem.

1.5 PERSOONLIJKE-ASSISTENTIEBUDGET (2)

De klachtendienst heeft twee klachten behandeld waar de klagers aangaven niet akkoord te gaan met de afrekening van hun Persoonlijke-Assistentiebudget. De ene klacht betrof de toerekening van het

vakantiegeld en dienstencheques. De andere klacht betrof de gevolgen van de vrijwillige stopzetting van het Persoonlijke-Assistentiebudget.

Uit het onderzoek bleek dat beide klachten minstens gedeeltelijk gegrond waren.

1.6 HULPMIDDELEN (5)

Drie van deze klachten hadden betrekking op de weigering tot **uitbetaling van tegemoetkomingen** voor goedgekeurde hulpmiddelen.

Zo werd een tussenkomst geweigerd voor een lederen tas die gebruikt werd voor het opbergen van een rolstoelhulpmotor. In een andere klacht betrof het de weigering van de uitbetaling van aanpassingen aan een scooter. Na onderzoek door de klachtendienst werden beide tussenkomsten ten laste genomen door het VAPH.

Verder ontving de klachtendienst ook twee klachten over het toegekende incontinentieforfait. De klachtendienst kwam in één dossier tot de conclusie dat een foutief forfait werd uitbetaald.

1.7 ANDERE (2)

Tot slot ontving de klachtendienst nog een klacht van een dame die geen **lijnpasje** ontving omdat haar dossier te oud was. Na onderzoek is gebleken dat er inderdaad een technisch probleem was waardoor betrokkene haar pasje niet ontvangen had. De provinciale afdeling heeft op korte termijn het euvel opgelost zodat het pasje kon overgemaakt worden.

Het opvragen van bijkomende medische onderzoeken door de Heroverwegingscommissie gaf eveneens aanleiding tot een klacht. Bijkomende medische attesten werden voorgelegd aan de voorzitter van de Heroverwegingscommissie waardoor geen bijkomende onderzoeken meer nodig waren. Uiteindelijk koos de klager er voor om de bijkomende onderzoeken toch te laten plaatsvinden.

1.8 DOORVERWIJZINGEN

Doordat het VAPH binnen haar doelgroep een sterke merknaam heeft, kloppen personen met een handicap ook aan bij de klachtendienst van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) voor onderwerpen waarvoor zij niet bevoegd is.

De klachtendienst van het VAPH ontving 1 klacht over pesterijen op het werk (in de privé-sector) van een persoon met een arbeidshandicap. Deze persoon werd doorverwezen naar de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, Algemene directie Toezicht op het Welzijn op het Werk.

Een klacht over de weigering om een kind met een handicap in te schrijven in een school werd doorverwezen naar het Departement Onderwijs en Vorming.

Verder verwees de klachtendienst 2 klagers over beschutte werkplaatsen door naar het Departement Werk en Sociale Economie.

Een klacht over de Vlaamse Ondersteuningspremie werd dan weer doorverwezen naar de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling.

De klachtendienst ontving ook een klacht over foute adresgegevens op het gratis abonnement voor personen met een handicap van De Lijn. De klager werd doorverwezen naar de gemeente van de klager.

Een klacht over het percentage invaliditeit werd doorverwezen naar de FOD Sociale Zekerheid.

De klachtendienst ontving ook een klacht over een persoon met een handicap die zich zou inlaten met zwartwerk. Deze klacht werd doorverwezen naar de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal overleg, dienst Toezicht op de Sociale Wetten.

Tot slot ontving de klachtendienst 5 klachten over leveranciers van hulpmiddelen voor personen met een handicap. De inhoud van deze klachten betreffen meestal de dienstverlening of dienst na verkoop. Deze klagers werden doorverwezen naar de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie, Dienst Controle en Bemiddeling. Deze klachten werden echter ook intern doorgegeven als signaal. Het VAPH bundelt deze klachten om een zicht te krijgen op een eventuele bredere problematiek.

Klachtenbeeld 2013 Eerste Lijn (en Doorverwijzing) – Agentschap Jongerenwelzijn

Bij de informatielijn van de JO-lijn is het aantal contactnames toegenomen ten opzichte van 2012. Bij de klachtenlijn van de JO-lijn is het aantal conciliërende klachtenafhandelingen ook toegenomen, het aantal formele klachten is gedaald.

Klachtenafhandeling is een onderdeel van het kwaliteitsmanagement van het agentschap Jongerenwelzijn. Goed omgaan met klachten van cliënten 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.

Onderwerp van klachten

Als wordt bekeken hoe de verdeling van de klachten is tussen de verschillende afdelingen binnen Jongerenwelzijn, zien we dat de meeste contactnames bij de klachtenlijn de afdeling **verwijzersbeleid** betreffen (14 formele klachten waarvan twee gegrond, en 32 conciliërende klachtenbehandelingen). Bovendien zijn er voor deze afdeling ook 42 bemiddelingen geweest (en zoals hoger aangegeven is, leiden onder meer deze bemiddelingen tot het deblokken van de hulpverleningssituatie tussen cliënten en hulpverleners waardoor klachtindiening voor de cliënt niet meer nodig is). Ook bij de informatielijn van de JO-lijn worden de meeste vragen gesteld over de werking van de verwijzers bij het agentschap Jongerenwelzijn.

Wat betreft de **gemeenschapsinstellingen** werd geen enkele klacht gegrond bevonden. Belangrijk is dat elke contactname van een jongere vanuit de gemeenschapsinstelling met de klachtenlijn van de JO-lijn als klacht wordt behandeld en hier geen mogelijkheid is tot conciliërende klachtenafhandeling. De drie hoger vermelde stopgezette klachten waren klachten vanuit de gemeenschapsinstellingen.

De afdeling **algemene diensten** heeft één klacht behandeld over de kinderbijslag die ook gegrond was. Er waren drie conciliërende klachtenbehandelingen voor deze afdeling.

Elf klachten handelden over private voorzieningen en belangen dus de afdeling **voorzieningenbeleid** aan. Bij zeven volstond het om te verwijzen naar de interne klachtenprocedure van de voorziening zelf die dan de klacht behandelden; vier resulteerden in een inspectieopdracht (cf. interne tweedelijnsklachten).

Voor de **diensten van de administrateur-generaal** en de nieuwe afdeling **intersectorale toegangspoort** zijn geen eerstelijnsklachten genoteerd. Deze laatste kreeg pas een operationeel karakter met de opstart van de voorstartregio Oost-Vlaanderen half september 2013.

Consulenten

Zowel in de informatielijn als in de klachtenlijn van de JO-lijn vormen de meldingen en klachten over verwijzers de grootste groep. De consulenten zijn werkzaam bij de verwijzers zoals de 'Comités voor bijzondere jeugdzorg' en de 'Sociale diensten voor gerechtelijke jeugdbijstand' bij de Jeugdrechtbanken.

Consulenten bekleden een centrale positie in het organiseren van de jeugdhulpverlening aan de cliënten. Zij zijn de bewakers van de 'maatschappelijke noodzaak' bij de vrijwillige jeugdhulpverlening en hebben een centrale positie bij de gerechtelijke jeugdbijstand door hun adviserende bevoegdheid naar de jeugdrechter toe. Door deze centrale positie krijgen consulenten ook van verschillende actoren informatie en hebben zij de taak in de vrijwillige hulpverlening de cliënten te leiden naar een mogelijke gezamenlijke oplossing en bij de gerechtelijke jeugdbijstand de verschillende actoren toch te laten samenwerken ondanks het gedwongen karakter van de jeugdhulp.

Het is daarom niet verwonderlijk dat de meeste meldingen en klachten handelen over communicatie in de brede zin tussen cliënten en consulenten. Bij meldingen worden dan items aangeklikt als *'niet gehoord zijn door de consulent'*, *'geen zicht op het hulpverleningsproces'* of *'geen zicht op positie binnen het hulpverleningskader'*; bij klachten gebruiken we de ombudsnorm *'onheuse bejegening'*.

JO-lijn heeft verschillende antwoorden op deze klachten:

1. **Bemiddeling:** het opvragen van informatie bij de consulent en deze gebruiken om de situatie aan de melder te duiden en zo aan te zetten tot medewerking aan het voorgestelde hulpverleningstraject of om gebruik maken van zijn rechten als cliënt;
2. **Conciliërende klachtenbehandeling:** die voorziet in een bemiddeling tussen cliënt en consulent. Dit gebeurt door een gesprek tussen beide te organiseren met een derde persoon;

3. **De formele klachtenbehandeling:** dit is het aftoetsen van de hulpverlening van de consulent aan de regelgeving over jeugdhulp. Dit gebeurt voornamelijk door een reconstructie van het dossier en vooral kijkend naar de verschillende voorgeschreven communicatie-momenten.

Een aantal thema's komen hier geregeld terug zoals vechtscheiding, privacy gevoelige informatie, beroepsgeheim, wisselen van consulent en geen zicht op de eigen positie in de hulpverlening. In 2013 oordeelde JO-lijn dat twee klachten over de onduidelijkheid over de stand van zaken van het dossier gegrond waren. De derde gegronde klacht ging over privacy gevoelige informatie.

Pleegzorg

Zowel bij de klachtenlijn als bij de informatielijn van de JO-lijn komen er regelmatig vragen of klachten binnen over de begeleiding door pleegzorgdiensten. Deze situeren zich op twee niveaus. Enerzijds voelen de biologische ouders zich 'buiten spel' gezet en dit voornamelijk door het gebrek aan regelmatige contacten met de gezinsbegeleider. Anderzijds hebben de pleegouders veel vragen, ongenoegens en klachten over de beperkte rol die ze toebedeeld krijgen van de federale wetgever. Voor hun plaats in en hun oordeel over de hulpverlening is te weinig actieruimte voorzien. De meeste ongenoegens over pleegzorgdiensten gebeuren tegen het einde van de pleegsituatie, omdat pleegouders zich niet gehoord voelen in de beslissing om de terugkeer naar huis voor te bereiden of omdat de nazorg aan pleegouders uitblijft.

Kinderbijslag

De ongenoegens die betrekking hebben op de dienstverlening van de afdeling algemene diensten van het agentschap Jongerenwelzijn handelen over kinderbijslag. En dan specifiek over de betaling van het resterende 1/3^{de} kinderbijslag (zie ook hoger). De klachten en meldingen situeren zich voornamelijk eens het dossier bij de gerechtelijke jeugdbijstand is. De jeugdrechter moet dan een beslissing nemen over het resterende 1/3^{de} van de kinderbijslag. Indien dit niet gebeurt, blijft de uitbetaling uit. Het is meestal pas na een lange periode dat cliënten de weg vinden naar de JO-lijn. Om deze dossiers vooruit te helpen is er een uitspraak/beslissing van een jeugdrechter nodig. Een moeilijkheid is dat er geen uniformiteit is bij de werking van de jeugdrechtbanken.

Gemeenschapsinstellingen

Klachten over de dienstverlening van de gemeenschapsinstellingen komen van de jongeren die er verblijven. De klachten handelen over individuele situaties. Bij deze klachten merkt de JO-lijn dat de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de verduidelijkende gesprekken tussen de JO-lijn en de verzoeker als positief worden ervaren. Tevens blijkt de tussenkomst van JO-lijn te helpen in het faciliteren en verruimen van de gesprekken tussen de jongere in de gemeenschapsinstelling en de medewerkers van de gemeenschapsinstellingen (begeleiders, pedagogisch directeur).

Klachtenbeeld 2013 Eerste Lijn (en Doorverwijzing) - Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid – Vlaams Zorgfonds – Vlaamse Zorgkas

Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid (VAZG)

De eerstelijnsklachten voor 2013 kunnen worden opgedeeld in drie categorieën: één informaticaprobleem, communicatieproblemen, en onterecht aangerekende kosten bij een bevolkingsonderzoek door partners van het VAZG.

Het informaticaprobleem was te wijten aan een bepaalde versie van de gebruikte software bij een specifieke browser. Dit probleem kon worden opgelost door het updaten van de gebruikte software.

De communicatieproblemen waren voornamelijk te wijten aan het niet respecteren van antwoordtermijnen en het niet voldoende concreet antwoorden op de vragen van de burger. Het respecteren van antwoordtermijnen en het concreet antwoorden op vragen worden opgenomen door de diensten van het agentschap als werkpunten voor 2014.

Bij het uitvoeren van bevolkingsonderzoeken werden soms ten onrechte supplementen aangerekend aan de burgers door de partners van het VAZG. Het agentschap heeft hierover contact opgenomen met het RIZIV.

Vlaams Zorgfonds

Een klacht betreft de aansluiting bij de zorgverzekering van een inkomende grensarbeider:

De burger werd per brief en telefonisch verder geïnformeerd over de aansluiting als inkomende grensarbeider. De aansluiting bij de zorgkas werd in orde gebracht. De betrokkene kreeg de nodige informatie om de openstaande bijdragen te betalen.

Een tweede klacht gaat over een dubbele aansluiting bij de zorgverzekering:

De burger werd verder geïnformeerd over zijn dubbele aansluiting. Aan de betrokken zorgkassen werd gevraagd om dit op te lossen, en de burger de nodige betalingsgegevens te bezorgen, zodat de openstaande bijdragen aan de juiste zorgkas betaald konden worden.

Een derde klacht gaat ook over een dubbele aansluiting bij de zorgverzekering:

De oorzaak van de dubbele aansluiting werd verder toegelicht aan de burger. Inmiddels was het probleem verholpen, en werd de aansluiting bij de Vlaamse Zorgkas stopgezet.

Vlaamse Zorgkas

De burger voelde zich slachtoffer van een inefficiënte werking van onze overheidsdienst. De Vlaamse Zorgkas stuurde meermaals een betalingsuitnodiging, terwijl deze bijdragen al aan de zorgkas van de Christelijke Mutualiteiten (CM) werden betaald. Deze klacht is gegrond, maar de fout ontstond niet bij de Vlaamse Zorgkas. De CM-zorgkas heeft sinds de start van het Digitaal Platform Zorgverzekering problemen met het rapporteren van de aansluitingen van haar leden en van de betalingen. De Vlaamse Zorgkas heeft de opdracht om de personen, welke niet door een andere zorgkas worden gerapporteerd, tijdig en ambtshalve aan te sluiten en de bijdragen op te vragen. We namen contact op met de CM-zorgkas. Na de bevestiging van de betaling door de CM werd de aansluiting bij de Vlaamse Zorgkas stopgezet.

Aan de burger werd de achtergrond van een foute aanschrijving als volgt toegelicht:

"Het Vlaams Zorgfonds is de overkoepelende organisatie die de zorgkassen controleert en waaraan de zorgkassen hun leden en betalingen moeten melden. Volgens deze informatie bleek uw echtgenoot midden 2012 geen aansluiting te hebben bij een zorgkas. De Vlaamse Zorgkas functioneert hierbij als een sociaal vangnet, om personen die ongeacht welke reden niet konden aansluiten, ambtshalve (d.i. automatisch) aan te sluiten. Op die manier zorgen we er voor dat niemand uit de boot valt en krijgen deze personen nog de kans om hun bijdragen tijdig te betalen. Daarmee wensen we te voorkomen dat deze personen een administratieve geldboete krijgen wanneer zij de ledenbijdragen voor drie jaren niet binnen de gestelde termijn betalen." Ook werd aan de burger uitgelegd dat vanwege het rapporteringsprobleem bij de zorgkas van de Christelijke Mutualiteiten, noch het Vlaams Zorgfonds, noch de Vlaamse Zorgkas op de hoogte waren van de aansluiting van de burger bij de zorgkas van de Christelijke Mutualiteiten. De aansluiting bij de Vlaamse Zorgkas werd stopgezet en de Vlaamse Zorgkas bood zijn excuses aan voor het ongemak dat hiermee voor de verzoeker gepaard ging.

Klachtenbeeld 2013 Eerste Lijn (en Doorverwijzing) - **Agentschap Zorginspectie**

Het aantal klachten (9) dat Zorginspectie het voorbije jaar ontving over haar eigen dienstverlening is alweer **gedaald**. Dat is een positieve tendens. Een **beter communicatie** enerzijds, maar zeker ook de mogelijkheid die een voorziening heeft om te reageren op een inspectieverslag alvorens dat definitief wordt, hebben hier vermoedelijk toe bijgedragen.

Zorginspectie is actief in tal van sectoren (van rusthuizen over ziekenhuizen tot en met organisaties voor personen met een handicap). Toch stellen we vast dat we al enkele jaren zo goed als uitsluitend klachten ontvingen vanuit de **sector van de kinderopvang**. Het voorbije jaar ontvingen we van geen enkele andere sector een klacht. Hoewel we dit niet kunnen staven, is het niet ondenkbeeldig dat dit te maken heeft met de specifieke context van deze sector. Waar bijvoorbeeld een ziekenhuis een grote organisatie met vele medewerkers en dus gedeelde verantwoordelijkheden is, zijn kinderopvanginitiatieven kleinschalig. Vaak worden ze gerund door één enkel persoon. Deze persoon zal zich dus veel sneller persoonlijk aangesproken voelen bij een inspectie. Bijkomend stellen we bovendien vast dat klachten over inspecties vooral ingediend worden wanneer Zorginspectie overgaat tot het formuleren van een negatief advies over een voorziening aan het aansturend agentschap 'Kind en Gezin' dat de voorziening erkent of attestiert. Een klacht komt dus vooral naar boven wanneer **het verder bestaan van een voorziening in het gedrang is**.

Klachtenbeeld 2013 Eerste Lijn (en Doorverwijzing): **Departement WVG + VIPA**

In klachtenonderzoek worden klachten minimaal getoetst aan de schending van de Vlaamse ombudsnormen. Het onderstaand klachtenbeeld centreert zich voornamelijk rond de schendingen van de ombudsnormen.

In het klachtenbeeld spreken we hierna altijd over verzoeker (m.) wanneer burgers een klacht hebben ingediend.

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 **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 hebben het Departement WVG en het VIPA in 2013 weinig klachten over hun **eigen dienstverlening** ontvangen: van **4 externe klanten** in totaal.

Ombudsnorm 'Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid'

Ombudsnorm 'Redelijke behandeltermijn'

Ombudsnorm 'Actieve dienstverlening'

Ombudsnorm 'Redelijkheid en evenredigheid'

Meldpunt 1712 voor misbruik, geweld en kindermishandeling'

Een opgeloste klacht gaat over de technische en gratis telefonische toegankelijkheid van het 'Meldpunt 1712 voor misbruik, geweld en kindermishandeling' na het eerste opstartjaar van het meldpunt en bij de lancering van een nieuw campagneplan van het meldpunt over partnergeweld. Verzoeker heeft een klacht gestuurd naar de afdeling Welzijn en Samenleving, en quasi gelijktijdig aan diverse kranten waar een artikel gepubliceerd werd onder de titel "*sorry, maar het nummer 1712 bestaat niet*". Het meldpunt is moeilijk of niet telefonisch bereikbaar via sommige providers, het is niet toegankelijk vanuit openbare telefoocellen, en sommige providers rekenen kosten aan de bellers-hulpzoekers aan. Hierbij is de ombudsnorm 'Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid' niet voldoende gerespecteerd. Na de vraag van de verzoeker hebben sommige providers de kosten aan de bellers terugbetaald of het nummer 1712 algemeen gratis gemaakt.

In antwoord op de krantenartikelen reageert de woordvoerder WVG via een persbericht onder de titel "*wie belt naar 1712 wordt wél geholpen*". Het meldpunt 1712 ontvangt een 200-tal oproepen per maand. Voor 3.000 bellers in het voorbije jaar bestaat het meldpunt wel degelijk. Ze krijgen informatie en advies, of ze worden passend doorverwezen. Elke technische opmerking van de verzoeker is een voor een nagegaan en is in overleg met de telecomoperator Belgacom aangepakt. Voordien werd de technische bereikbaarheid van het meldpunt via een steekproef gecontroleerd.

De ontvangen klacht omvat ook een niet-ontvankelijk deel dat op de beleidsmatig-organisatorische aspecten van het Meldpunt 1712 betrekking heeft. Hierop reageerde de woordvoerder WVG in zijn persbericht: het 'meldpunt 1712' heeft nood aan bekendmaking en profilering, waarop verder wordt ingezet. De burger heeft meer aan één laagdrempelig meldpunt dan aan de verschillende en versnipperde meldpunten voor misbruik, geweld en kindermishandeling die er vóór '1712' waren. '1712' is hét algemene nummer waar elke burger terecht kan voor informatie, advies en doorverwijzing met vragen over geweld, misbruik en kindermishandeling. Het is echter geen crisisnummer dat altijd bereikbaar is, en wil dat ook niet zijn. Om minderjarigen beter te bereiken zal de overheid samen met het kennis- en expertisecentrum 'Kind en Samenleving' nagaan hoe op dit vlak vooruitgang kan worden geboekt.

VIPA, alternatieve financiering, aanvraag tot principieel akkoord

Een deels opgelost VIPA-subsidiedossier betreft de aanvraag tot principieel akkoord voor een project vervangingsniewbouw van een bestaand woonzorgcentrum in het kader van de procedure 'alternatieve financiering' (in plaats van de klassieke financiering via éénmalige subsidie-enveloppes, bestaat de alternatieve financiering uit jaarlijkse subsidietoelagen gespreid over 20-30 jaar). Voor de ontvankelijkheid van de aanvraag tot principieel akkoord bezorgde de initiatiefnemer documenten aan het VIPA die echter om onduidelijke redenen verloren raakten en opnieuw dienden ingediend. Het ontbrak hierbij aan 'goede

uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid'. Ook de behandeling van de aanvraag liep hierdoor vertraging op.

Na een gunstig advies van de Coördinatiecommissie VIPA over de aanvraag tot principiële akkoord einde mei 2012 was er begin 2013 nog geen ministeriële beslissing genomen en geen informatieverstrekking over de niet-beslissing aan de aanvrager. De ombudsnormen '*redelijke behandeltermijn*' en '*actieve dienstverlening*' werden hierbij niet gerespecteerd, situatie die niet meer kon worden hersteld. De regelgeving voorziet echter geen communicatie en geen termijn waarbinnen aanvragers geïnformeerd worden over 'onbesliste' dossiers.

De initiatiefnemer wil de bouwwerken ten laatste op 01/01/2013 starten en besluit medio september 2012 n.a.v. de opgelopen dossiervertraging over te schakelen op prefinanciering (d.i. het inzetten van eigen financiële middelen door de aanvrager) om de vooropgestelde datum van 01/01/2013 voor het bevel van de aanvang van de werken te kunnen halen. Het betreft een aanvraag tot principiële akkoord in het kader van de procedure van de alternatieve financiering voor een project met prefinanciering zonder voorafgaand principiële akkoord. Hieraan verleent de Coördinatiecommissie VIPA einde december 2012 een gunstig advies en ontvangt de initiatiefnemer de toestemming van het VIPA om het bevel tot aanvang van de werken te geven.

Gelet op het feit dat de initiatiefnemer bij een redelijke behandelingstermijn reeds over een principiële akkoord had kunnen beschikken, zonder een beroep te moeten doen op de procedure van de prefinanciering, en dus eigen middelen in te moeten zetten, is de ombudsnorm '*redelijkheid en evenredigheid*' niet voldoende toegepast waarbij de overheid de nadelen van een (niet-)beslissing voor de burger zoveel mogelijk beperkt.

Principiële akkoorden over aanvragen kunnen niet retroactief verleend worden. De klachtenbehandeling heeft een oplossing gezocht om dit dossier prioritair een principiële akkoord te verlenen bij de begrotingscontrole in april 2013 waar zal blijken over welke financiële middelen het VIPA zal kunnen beschikken voor het verlenen van principiële akkoorden.

VIPA, alternatieve financiering, ontvankelijkheidsdatum aanvraag tot principiële akkoord

Een opgelost VIPA-klachtendossier betreft de ontvankelijkheidsdatum van een aanvraag tot principiële akkoord voor een project van een woonzorgcentrum in het kader van de procedure 'alternatieve financiering' waarbij de verzoeker vraagt de datum van ontvankelijkheid van de aanvraag vroeger te laten ingaan dan aanvankelijk door het VIPA bepaald werd, omdat de ontvankelijkheidsdatum één van de bepalende criteria kan zijn voor het verlenen van een principiële akkoord over de aanvraag.

De termijn waarbinnen de betrokken aanvraag eerst ontvankelijk verklaard werd, overschrijdt de voorziene proceduretermijn met een maand en is niet als een '*redelijke behandeltermijn*' te beschouwen.

De procedurele termijn waarbinnen de aanvraagdossiers ontvankelijk moeten worden verklaard, is echter op zich een termijn van orde en is niet afdwingbaar.

De vraag van de initiatiefnemer om de ontvankelijkheidsdatum te vervroegen naar de indieningsdatum blijkt na het klachtenonderzoek niet redelijk te zijn en wordt niet ingewilligd. De ontvankelijkheidsdatum is wel met een maand vervroegd, waardoor de overschrijding van de procedurele termijn weggewerkt is, rekening houdende met de kerstperiode waarin de diensten van de Vlaamse overheid gesloten zijn.

Ombudsnorm 'Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen'

VIPA, voorbereidingsfase van een investeringssubsidie-aanvraag

Een niet-opgelost VIPA-klachtendossier betreft de voorbereidingsfase van een investeringssubsidie-aanvraag voor de geplande verbouwing van een bestaand kinderdagverblijf om een lokale dienst buurtgerichte kinderopvang op te richten. In deze fase wijst de initiatiefnemer op de onduidelijkheid van de betekenis van '*verbonden zijn met*' in de regelgeving: is dit '*fysiek ingebed zijn of niet*' van de lokale dienst buurtgerichte kinderopvang in het bestaande kinderdagverblijf? Volgens de initiatiefnemer is er ook onduidelijkheid of de VIPA-subsidiëring enkel van toepassing is op lokale diensten buurtgerichte kinderopvang voor '*kinderen van 0 tot 3 jaar*', of ook toelaat dat '*schoolgaande kinderen (3-6-jarigen)*' opgevangen worden. Daarnaast heeft het VIPA volgens de initiatiefnemer over die elementen ook onduidelijk gecommuniceerd naar de initiatiefnemer toe.

Wanneer elementen van regelgeving onduidelijk zijn, is de ombudsnorm '*rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen*' niet voldoende gerespecteerd, in het bijzonder: "*De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn.*"

De 'niet-fysieke inbedding' en het voorgelegde ontwerpplan van de geplande lokale dienst buurtgerichte kinderopvang dat specifiek ontworpen is voor de 'opvang van schoolgaande kinderen (3-6-jarigen)' hebben ertoe geleid aan de initiatiefnemer mee te delen op een overlegvergadering met het VIPA dat het project niet voor VIPA-investeringssubsidie in aanmerking kan komen. Die conclusie van het VIPA is

geen formele beslissing want de initiatiefnemer heeft nog geen aanvraagdossier ingediend. Het voorgelegde ontwerpplan kan geen gunstig advies krijgen van het VIPA en van het agentschap 'Kind en Gezin' omdat het niet voldoet aan de bouwtechnische normen voor een kinderdagverblijf die afgestemd zijn op 0-3-jarigen.

Uit het klachtenonderzoek blijkt dat de interpretatie van de betekenis van '*verbonden zijn met*' uit de regelgeving als zijnde 'fysieke inbedding', vooraf en voldoende tijdig en duidelijk aan de initiatiefnemer werd gecommuniceerd. De lokale dienst buurtgerichte kinderopvang moet daadwerkelijk fysiek ingebed zijn in het kinderdagverblijf opdat het verbouwingsproject in aanmerking kan komen voor VIPA-investeringsubsidie.

Wat de bestemming van de lokale dienst buurtgerichte kinderopvang betreft, geeft de betreffende regelgeving niet aan dat een lokale dienst buurtgerichte kinderopvang enkel gericht is op kinderen van 0-3 jaar. Ook de buitenschoolse opvang van kinderen uit de basisschool in de lokale dienst buurtgerichte kinderopvang is toegelaten volgens de regelgeving.

Indien de initiatiefnemer een aanvraagdossier indient bij het VIPA waarbij de lokale dienst buurtgerichte kinderopvang fysiek ingebed is in het gebouw van het kinderdagverblijf, en het dossier verder voldoet aan de ontvankelijkheidsvereisten van de VIPA-regelgeving, kan het project van de initiatiefnemer in aanmerking komen voor VIPA-investeringsubsidies.

De verzoeker heeft zich na de klachtafhandeling gewend tot de Vlaamse Ombudsdienst.

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 aan externe klanten zoals ex-personeelsleden, hun partners, en kandidaat-personeelsleden zoals sollicitanten. De klachten in dit rapport betreffen uitsluitend de MOD WVG-afdeling Personeel. In 2013 zijn de **verzoekers een interne en een externe klant** van het Ministerie WVG. Over de dienstverlening van het MOD WVG-afdeling Ondersteuning werking werden in 2013 geen klachten ontvangen.

Ombudsnorm 'Doeltreffende algemene informatieverstrekking' Ombudsnorm 'Efficiënte coördinatie'

Een niet-opgeloste personeelsklacht gaat over de **vervroegde pensionering om medische redenen van een ex-personeelslid** en de financiële gevolgen ervan voor de verzoeker. De verzoeker betwist eerst en vooral de terugvordering van het uitbetaalde loon door de MOD WVG-afdeling Personeel n.a.v. de retroactieve pensionering met een periode van tien maand, periode waarin aan de verzoeker het normale loon werd uitbetaald. De terugvordering van loon is het gevolg van de eindbeslissing van de medische pensioencommissie bij de FOD Volksgezondheid die in deze een beslissing neemt wanneer het ziektecontingent van een statutair personeelslid is uitgeput. De verzoeker had tweemaal een beroep ingesteld tegen de aanvankelijke beslissing van de medische pensioencommissie. De eindbeslissing van de pensioencommissie ging in op de datum van de aanvankelijke beslissing van de commissie.

De verzoeker had echter verkeerdelijk gerekend op het behouden van het uitbetaalde loon tot aan het moment van de eindbeslissing van de federale pensioencommissie. In het andere geval had de verzoeker een informatiebrief van de MOD WVG-afdeling Personeel verwacht over de nadelige financiële gevolgen van een beroepsprocedure tegen een beslissing van de medische pensioencommissie voor de verzoeker. Het ingestelde beroep was echter aanvankelijk bij de MOD WVG-afdeling Personeel niet bekend.

De ombudsnorm '*Doeltreffende algemene informatieverstrekking*' werd geschonden want er was geen individuele informatieverstrekking naar de verzoeker over de financiële impact van een beroepsprocedure op het loon. Daarnaast was er evenmin een actieve, generieke informatieverstrekking voor alle statutaire personeelsleden aanwezig op het extranet van de MOD WVG-afdeling Personeel. Ook de ombudsnorm '*Efficiënte coördinatie*' waarbij de efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie tussen overheidsdiensten, zoals in dit geval tijdige communicatie van de medische pensioencommissie naar de MOD WVG-afdeling Personeel, werd in dit klachtendossier geschonden. Nochtans heeft de MOD WVG-afdeling Personeel regelmatig geïnformeerd naar de behandeling en de stand van zaken van dit personeelsdossier bij de medische pensioencommissie, en heeft finaal klacht bij het betrokken bestuur ingediend. Toen hierop gepaste reactie uitbleef, heeft de MOD WVG-afdeling Personeel klacht ingediend bij de Federale ombudsman.

Daarnaast was de verzoeker ontevreden over het verlies van de gratis aansluiting bij de hospitalisatieverzekering van de Vlaamse overheid. In akkoord met het tewerkstellend Agentschap Jongerenwelzijn dat tijdelijk de verzekeringspremie voor de verzoeker verder betaalde, kon de klachtenbehandelaar zorgen voor een naadloze overstapregeling naar een andere hospitalisatieverzekeraar na de

pensionering zonder wachttijd voor de verzoeker. Hoewel dit element van het klachtendossier voor de verzoeker een oplossing kreeg, zijn er meerdere andere elementen die geleid hebben tot de globale conclusie “niet opgeloste klacht”.

De verzoeker vroeg ook de terugbetaling van de verplaatsingskosten van alle medische controles tijdens de beroepsprocedure. Hierop kon niet worden ingegaan omdat de federale regelgeving op de pensionering om medische redenen daarin niet voorziet, en evenmin het Vlaams personeelsstatuut.

De verzoeker heeft zich na de klachtafhandeling gewend tot de Vlaamse Ombudsdienst. De klachtenbehandeling van het Departement WVG heeft zijn volledige medewerking verleend aan het onderzoek van de Vlaamse Ombudsdienst. De Vlaamse Ombudsdienst uitte zijn tevredenheid over de klachtenbehandeling door de MOD WVG-afdeling Personeel.

Recent stuurde de verzoeker een mailberichtje aan de dossierbehandelaar van de MOD WVG-afdeling Personeel met dank voor de gekregen steun bij ‘die harde noot om te kraken’.

Ombudsnorm ‘Deugdelijke correspondentie’

Een deels opgeloste personeelsklacht is ingediend door een personeelslid en door het afdelingshoofd van de verzoeker. Het gaat hierbij over een misgelopen registratie van een ziekte-attest bij het ziektecontroleorgaan van de Vlaamse overheid dat dus ook instaat voor de ziekteregistraties van het Ministerie WVG en een partner is van de MOD WVG-afdeling Personeel. In dit dossier werd de ombudsnorm ‘*Deugdelijke correspondentie*’ niet voldoende gerespecteerd.

De misgelopen registratie van het ziekte-attest had tot gevolg dat het betrokken personeelslid eerst per mail op het werkadres, en daarna op het thuisadres per aangetekende brief van de MOD WVG-afdeling Personeel gewezen werd op het ontbrekende ziekte-attest. De aangetekende brief betrof de laatste herinnering en werd verstuurd bij het begin van de ziekenhuisopname van het personeelslid, opname die bij de MOD WVG-afdeling Personeel echter toen nog niet bekend was. In de klacht wordt opgemerkt dat het lezen van werkmails tijdens ziekteverlof en vooral tijdens een ziekenhuisopname niet altijd evident is. In dezelfde lijn is ook het ophalen van aangetekende zendingen door zieke mensen niet altijd gemakkelijk. De misgelopen registratie werd later erkend door het ziektecontroleorgaan, echter zonder enige verontschuldiging voor het ongemak aan het betrokken personeelslid. Die verontschuldigingen kwamen er wel van de dossierbehandelaar van de MOD WVG-afdeling Personeel die ook het ziektecontroleorgaan dringend verzocht het dossier na te zien en het ongenoegen van het personeelslid als zijnde volledig terecht onderschreven heeft.

Omdat de praktijk aantoont dat het aangesproken personeelslid niet altijd in gebreke is, vroeg de verzoeker-afdelingshoofd meer klantvriendelijkheid en een collegiaal basisvertrouwen in de initiële brieven van de MOD WVG-afdeling Personeel. Afhankelijk van de formulering kunnen boodschappen over ongewettigde afwezigheid, intrekking van salaris en verlies van geldelijke anciënniteit bedreigend overkomen bij de ontvangers.

De verzoeker-afdelingshoofd meldde ook nog dat ziekteattesten regelmatig verloren gaan in de post of op mail niet toekomen. Volgens het betrokken personeelslid worden e-mails voor afwezigheid, afkomstig van een ander mailadres dan de Vlaamse Overheid, door het ziektecontroleorgaan gewoon genegeerd. In die gevallen worden de betrokken personeelsleden ten onrechte in diskrediet gebracht.

In het antwoord op de klacht heeft de klachtenbehandelaar van de MOD WVG-afdeling Personeel de verzoeker geïnformeerd over de werkwijze in geval van een ontbrekend ziekte-attest en heeft de manier van communiceren aan het personeelslid volledig toegelicht. Na de klachtenafhandeling ontving de klachtenbehandelaar van de MOD WVG-afdeling Personeel een dank-mail van het afdelingshoofd van de verzoeker.

Doorverwijzingen van klachten

De doorverwijzing van klachten buiten het beleidsdomein WVG heeft in 2013 betrekking op de dienstverlening van:

- Drie OCMW's: 1) geen tussenkomst in de kosten voor dringende medische hulp aan een illegale vreemdeling door het OCMW. 2) Kostenaanrekening door het OCMW voor het onderhoud van een tuin aan de vorige bewoners van een ongeschikt- en onbewoonbaarverklarde sociale woning, en beweringen over zogenaamde corruptie bij het OCMW. 3) Beweringen over een niet-correcte benoemingsronde van personeelsleden bij een OCMW en over gebrekkige verzorging in een woonzorgcentrum van het OCMW (gemengde doorverwijzing buiten/binnen WVG).
- FOD Justitie: geen aanbod van slachtofferhulp bij het gerechtelijk proces over een brand waarbij naaste familieleden van de verzoeker om het leven kwamen.
- Federale minister: getuigenis over ongelijke kansen op de arbeidsmarkt voor mensen met een arbeidsbeperking door ziekte; ongenoegen over een recente federale beslissing om werkloosheidsperiodes minder te laten meetellen voor de opbouw van pensioenrechten;

- Een Provinciale Raad van de Orde van Geneesheren: over de behandeling van een deontologische klacht over ernstig machtsmisbruik van een Vlaamse (gerechts)psychiater; de aangeklaagde feiten zelf werden niet meegedeeld aan het Departement WVG.
- Het uitgiftebureau van dienstencheques bij de RVA: over het uitblijven van de levering van reeds betaalde dienstencheques.

Alle verzoekers kregen doorverwijzingsinformatie over de instanties waar ze met hun klacht verder terecht kunnen. Voor de 'deontologische klacht' werd de wetgeving op de 'Orde van Geneesheren' onderzocht, en in het bijzonder de procedure over klachtenbehandeling bij de Orde.

De doorverwijzing van klachten binnen het beleidsdomein WVG heeft in 2013 betrekking op de dienstverlening van:

- Een inloopcentrum van een Centrum voor Algemeen Welzijnswerk (CAW): klacht over laster en eerroof wegens het kenbaar maken van elementen van de geestesziektetoestand van de verzoeker door de begeleiding van het inloopcentrum in het bijzijn van cliënten. De klacht was quasi gelijktijdig gericht aan het organiserend Centrum voor Algemeen Welzijnswerk (CAW) van het betrokken inloopcentrum die de klacht moet behandelen.
De verzoeker werd geïnformeerd over de klachtenprocedure van de CAW's zoals beschreven is in de sectorale afspraken (van maart 2008) over de klachtenbehandeling door de CAW's. Die procedure voorziet dat de tweedelijnsklachtenbehandeling gebeurt door de Vlaamse Ombudsdienst als externe tweede lijn. Er is geen interne tweedelijnsklachtenbehandeling voorzien door de afdeling Welzijn en Samenleving van het Departement WVG. Ontvangen klachten worden wel opgenomen door de afdeling om ze door te verwijzen naar de bevoegde voorziening of instantie.
- Een Centrum voor Leerlingenbegeleiding (CLB) binnen de werking van de 'Intersectorale Toegangspoort van de Integrale Jeugdhulp':
Het nieuwe decreet 'Integrale Jeugdhulp' treedt in werking op 1 maart 2014 met een voorstart (pilotproject) in de regio Oost-Vlaanderen vanaf 16 september 2013. De aanvraag van de verzoeker voor thuisbegeleiding van medio oktober 2013 kon aanvankelijk door het betrokken CLB te Gent niet worden behandeld. Het Departement Onderwijs en Vorming, die diverse projecten opvolgt waarbij CLB's betrokken zijn, heeft de behandeling van de klacht door het betrokken CLB opgevolgd.
Het decreet (van 01/12/1998) betreffende de centra voor leerlingenbegeleiding voorziet kwaliteitszorg waarbij het kwaliteitsbeleid gericht is op respectvolle begeleiding van de cliënt met als elementen het persoonlijk onthaal, de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, de informatie en de inspraak van de cliënt en de behandeling van eventuele klachten.

Klachtenbeeld 2013 Eerste Lijn (en Doorverwijzing) - Kabinet WVG

Het gaat hier over een **beperkt aantal klachten**: 2 klachten met betrekking tot het laattijdig ontvangen van een antwoord op gestelde vragen ter attentie van de minister en het kabinet WVG.

In 7 andere gevallen hebben de ontvangen klachten geen betrekking op de werking van het kabinet WVG en zijn de klachten doorverwezen naar de daarvoor verantwoordelijke administraties binnen het beleidsdomein WVG ('interne doorverwijzingen binnen WVG' waarover vanaf het werkjaar 2013 niet meer gerapporteerd wordt aan de Vlaamse Ombudsdienst).

9 EERSTE LIJN KLACHTEN: VERBETERACTIES 2013 VOOR DE DIENSTVERLENING

Verbeteracties, aanbevelingen Eerste Lijn – Agentschap ‘Kind en Gezin’

Geplande verbeteracties in 2014

Voor 2014 zal de Klachtendienst nagaan of geuite ongenoegens over de **eigen preventieve gezinsondersteuning** initieel kan gelegd worden in de relatie tussen de ouder en de betrokken dienstverlener met als doel dit, waar mogelijk, uit te klaren om zo de draad van de dienstverlening terug snel te kunnen opnemen. De Klachtendienst blijft dit uiteraard mee opvolgen voor het geval de ouder alsnog de Klachtendienst verkiest als tussenpersoon om het ongenoegen te behandelen.

Verbeteracties, aanbevelingen 2013 Eerste Lijn – Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)

Lopende verbeteracties in 2013

Naar aanleiding van de klachten van het werkjaar 2013 werden 3 concrete aanbevelingen gedaan naar de interne diensten.

1. **Interpretatie artikel 23 van het Besluit van de Vlaamse Regering van 13 juli 2001 tot vaststelling van de criteria, voorwaarden en refertebedragen van de tussenkomsten in de individuele materiële bijstand voor de sociale integratie van personen met een handicap (IMB-besluit).**

De klachtendienst heeft vastgesteld dat artikel 23 van het IMB-besluit stelt dat aankopen, leveringen of werken in aanmerking komen voor tenlasteneming op voorwaarde dat ze ten vroegste plaatsvinden één maand voorafgaand aan de aanvraag en voor het verstrijken van een bepaalde periode vanaf de datum van de beslissing over de tenlasteneming.

Het begrip aanvraag wordt echter in de praktijk geïnterpreteerd als datum tenlasteneming, die teruggaat tot het begin van de maand van de aanvraag. Deze interpretatie is dus in het voordeel van de persoon met een handicap.

Omdat er toch verwarring bestaat over de interpretatie van dit artikel werd voorgesteld dit artikel te verduidelijken.

De bevoegde dienst heeft de aanbeveling ter harte genomen doch er werden nog geen reglementaire wijzigingen doorgevoerd.

2. Notie onderhoud, herstel en aanpassingen

De klachtendienst ontving een klacht betreffende de weigering tot terugbetaling van een aanpassing aan een elektronische rolstoel.

Binnen de regelgeving van het VAPH, meer bepaald bijlage 2 van het besluit van 13/07/2001 tot vaststelling van de criteria, voorwaarden en refertebedragen van de tussenkomst in de individuele materiële bijstand voor de sociale integratie van personen met een handicap, wordt er een tegemoetkoming voorzien voor het onderhoud, de herstelling en de aanpassing aan de rolstoel. Welke aanpassingen hier onder verstaan worden, staat echter niet gedefinieerd.

Het VAPH had dan ook geen reglementaire basis om de terugbetaling van de aanpassing te weigeren. Gelet op de interne discussies werd geadviseerd om dit opnieuw te bekijken.

De bevoegde dienst neemt de aanbeveling ter harte maar zal eerst een onderzoek uitvoeren alvorens een standpunt over een eventuele wijziging in te nemen.

3. Begindatum voor een nieuwe goedkeuring

De klachtendienst ontving een klacht omtrent de begindatum van een nieuwe goedkeuring voor pleegzorg. Door een vergetelheid van de dienst voor pleegzorg zou er een tijdsverloop geweest zijn tussen de einddatum van de vorige goedkeuringstermijn en de begindatum van de eventuele nieuwe goedkeuringstermijn. Dat zou in het nadeel geweest zijn van het betrokken pleeggezin en van de betrokken pleegdienst.

De Administrateur-generaal nam hierin een positieve beslissing.

De klachtendienst heeft echter geadviseerd om een structurele maatregel te overwegen om dergelijke situaties zoveel mogelijk te helpen vermijden.

Zo zou bij tijdelijke goedkeuringen voor vragen voor ondersteuning door een voorziening, in de beslissingsbrief een clause kunnen opgenomen worden, waarin de cliënt ervan verwittigd wordt dat hij tijdig een nieuwe aanvraag moet indienen, als hij na het verstrijken van de vorige goedkeuringstermijn nog op ondersteuning vanuit het VAPH wil rekenen.

De bevoegde diensten hebben deze aanbeveling ter harte genomen maar concrete wijzigingen werden nog niet doorgevoerd.

Verbeteracties, aanbevelingen 2013 Eerste Lijn – Agentschap Jongerenwelzijn

Gerealiseerde en lopende verbeteracties 2013

De kwaliteit van de hulp- en dienstverlening blijft voor het agentschap Jongerenwelzijn een belangrijk thema.

- Binnen 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: alle personeelsleden van de gemeenschapsinstellingen worden opgeleid in LSCI ('*Life Space Crisis Intervention*'). Tweemaandelijks is er centraal VTO-overleg (Vorming-Training-Opleiding) in de afdeling verwijzersbeleid om VTO-behoefte in kaart te brengen en waar mogelijk trainingen te (laten) ontwikkelen.
2013 was een jaar van zeer intensieve vormingen in de voorbereiding van de transitie naar integrale jeugdhulp met het nieuwe decreet van 12 juli 2013 (inwerkingtreding op 1 maart 2014 voor alle regio's). Een groot aantal van deze vormingen had als doel het verhogen van de competenties op het vlak van krachtgericht werken in de jeugdhulp, rechten en plichten in de jeugdhulp, omgaan met verontrusting, verduidelijken wat maatschappelijke noodzaak is en hoe geven we daar vorm aan, en gedeelde verantwoordelijkheid in de jeugdhulp. In de organisatie van de vormingen werd een onderscheid gemaakt tussen vormingen voor personeel van Jongerenwelzijn en vormingen voor anderen. In de vorming rond 'maatschappelijke noodzaak' ging onder andere aandacht uit naar de thematiek van (v)echtscheidingen, toegelicht aan de hand van een aantal casussen.
- Jongerenwelzijn zet in op **informatie en duidelijke communicatie** zowel gericht aan personeelsleden, als aan voorzieningen, als aan gebruikers.
Voorbeelden voor gebruikers zijn: actualiseren en uitbreiden van de leefgroepsbrochures in gemeenschapsinstellingen met bijvoorbeeld folders zoals 't Zitemzo. Opmaak van nieuwe brochures over 'Jij en het Ondersteuningscentrum Jeugdzorg' en 'Jij en de Jeugdrechtbank'. Bij de opmaak van de brochures werden telkens jongeren, ouders en professionelen in de jeugdhulp (magistraten, jeugdrechters, voorzieningen) geconsulteerd. Beide brochures vermelden uitdrukkelijk waar de cliënt terecht kan bij klachten en belichten een aantal rechten van de cliënt in de jeugdhulp (inzage dossier, beroepsgeheim, recht op bijstand van een advocaat, recht op zakgeld, recht op bezoek en contact met de ouders, ...).
Voorbeelden voor personeel zijn: informatie over werken met tolken voor hulp- en/of dienstverleners.
Voorbeelden voor voorzieningen zijn: informatiepakket over het nieuwe jeugdhulplandschap met onder meer brochures over het nieuwe decreet integrale jeugdhulp en flyers over bemiddeling (nieuw aanbod van dienstverlening), cliëntoverleg, gemandateerde voorziening, intersectorale toegangspoort, rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp.
- Voor de verwijzers werd het **kwaliteitshandboek** geactualiseerd. Dit handboek bundelt de verschillende processen en systemen op het vlak van kwaliteit over de hulp- en dienstverlening.

- Uiteraard is de **deontologie**, namelijk hoe omgaan met cliënten, een belangrijk onderdeel van kwaliteitsvolle hulpverlening voor de afdelingen gemeenschapsinstellingen en verwijzersbeleid. Dit krijgt onder meer vorm via een deontologische code, het correct omgaan met het beroepsgeheim, etc. Bij de gemeenschapsinstellingen wordt ook een luik over de toepassing van het decreet (van 7 mei 2004) betreffende de rechtspositie van de minderjarigen in de integrale jeugdhulp toegevoegd aan de deontologische code.
- **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 is. Voor de gemeenschapsinstellingen in het bijzonder worden er instrumenten voorzien voor ondersteuning van het personeel. Voorbeelden zijn de werkmap “*Aan de slag met het decreet rechtspositie van de minderjarige*” voor nieuwe medewerkers.
- De cel kinderbijslag van het hoofdbestuur van Jongerenwelzijn moet bij vragen van het kinderbijslagfonds of van de gezinnen vaak doorverwijzen naar het bevoegde regionale Comité voor bijzondere jeugdzorg bij het uitblijven van zijn beslissing over de bestemming van het resterende **1/3e kinderbijslag**. Het ontbreken van deze beslissing veroorzaakt een volledige blokkering van de uitbetaling van de kinderbijslag. In plaats van het ingrijpen op individuele basis en op vraag van de minderjarigen en/of hun gezinnen zal de afdeling algemene diensten proactief een lijst van ontbrekende beslissingen opmaken teneinde zo snel mogelijk eventuele vertragingen van de uitbetaling van de kinderbijslag te deblokkeren.
- De toepassing van het **pleegzorgdecreet** (van 29 juni 2012) dat in werking treedt op 1 januari 2014 heeft behalve organisatorische en inhoudelijke wijzigingen ook belangrijke gevolgen voor de administratieve afhandeling binnen de jeugdhulpverlening van sommige bepalingen van de gecoördineerde wetten betreffende de kinderbijslag voor werknemers. Er werden nieuwe administratieve procedures voorbereid. Dit zal resulteren in een veel snellere uitbetaling van de kinderbijslag aan de pleegouders en doordat de juiste toewijzing sneller gebeurt, zullen er ook veel minder terugvorderingen bij de ouders zijn wanneer er gedurende enkele maanden ten onrechte kinderbijslag aan hen werd uitbetaald.

Verbeteracties, aanbevelingen 2013 Eerste Lijn – Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid (VAZG)

N.a.v. een paar communicatieproblemen over het niet respecteren van antwoordtermijnen en het niet voldoende concreet antwoorden op de vragen van de burger in de loop van 2013 zijn die twee elementen opgenomen door de diensten van het agentschap Zorg en Gezondheid (VAZG) als werkpunten voor 2014.

Verbeteracties, aanbevelingen 2013 Eerste Lijn – Agentschap Zorginspectie

Gerealiseerde verbeteracties in 2013

In 2013 opteerde Zorginspectie ervoor om haar **klachtenprocedure te verruimen**. Hierover leest u verder meer onder punt 13.

Verbeteracties, aanbevelingen 2013 Eerste Lijn – Departement WVG + VIPA

Gerealiseerde verbeteracties in 2013

Eerste lijn dienstverlening: Meldpunt 1712 voor misbruik, geweld en kindermishandeling'

In reactie op de klachtafhandeling vroeg de verzoeker om als vertegenwoordiger van de eigen hulpgroep en ook voor andere, verwante organisaties, betrokken te worden bij het beleidsontwikkelingsproces van het Meldpunt 1712. De afdeling beleidsontwikkeling WVG die de stuurgroep voor de verdere uitbouw van het Meldpunt 1712 aanstuurt, belegt met de verzoeker een trimestrieel overleg. Dit overleg is niet beperkt tot de ontwikkeling van het Meldpunt 1712 alleen, maar strekt zich ook uit tot verwante beleidsthema's.

Aangezien het Meldpunt 1712 de minderjarigen tot nu toe slechts beperkt bereikt, heeft de afdeling beleidsontwikkeling WVG hiervoor een onderzoeksopdracht gegeven aan het kennis- en expertisecentrum

'Kind en Samenleving' om beleidsaanbevelingen voor te stellen. Het onderzoeksrapport is begin januari 2014 in finale fase.

De mogelijkheden om te chatten met het Meldpunt 1712 en online-hulp worden onderzocht om ermee van start te gaan in de loop van 2014.

Eerste lijn dienstverlening: VIPA: het verlenen van een eerder uitgebleven principieel akkoord

In april 2013 werd aan de initiatiefnemer van een project vervangingsnieuwbouw van een bestaand woonzorgcentrum een principieel akkoord verleend in het kader van de procedure 'alternatieve financiering'.

Eerste lijn dienstverlening Personeel: registratie door het ziektecontroleorgaan Vlaamse overheid

Wanneer de MOD WVG-afdeling Personeel vaststelt dat een ziektemeldingsformulier niet correct geregistreerd is door het ziektecontroleorgaan, zal de MOD WVG-afdeling Personeel systematisch een klachtenmelding doen bij het ziektecontroleorgaan. Die werkwijze is permanent aangepast waarbij elke dossierbehandelaar van de MOD WVG-afdeling Personeel een klachtenmelding doet bij het ziektecontroleorgaan wanneer vastgesteld wordt dat een ziekteformulier niet correct geregistreerd werd door het ziektecontroleorgaan. De belangrijkste bottleneck hierbij was dat de klachtenmodule van het ziektecontroleorgaan niet op punt stond. Dit is in het najaar 2013 in orde gebracht. Het aantal niet-correct geregistreerde ziektemeldingsformulieren is significant gedaald. Nu gaat het nog om enkele incidentele gevallen.

Eerste lijn dienstverlening Personeel: communicatie rond ontbrekend ziekte-attest

Op de interne vergaderingen van de MOD WVG-afdeling Personeel met de personeelsverantwoordelijken van de agentschappen en van het departement binnen het Ministerie WVG worden de afspraken over het melden van een ziekenhuisopname door de personeelsleden op het ziekteformulier opgefrist.

De schriftelijke communicatie van de MOD WVG-afdeling Personeel naar de personeelsleden toe over een ontbrekend ziekte-attest en de mogelijke gevolgen ervan wordt geanalyseerd om na te gaan of dit klantvriendelijker kan zonder het waarschuwingselement over de mogelijke gevolgen uit het oog te verliezen. De oprissing gebeurde op de periodieke vergadering die de MOD WVG-afdeling Personeel voor de personeelsverantwoordelijken van het Ministerie WVG inricht. De schriftelijke communicatie werd doorgelicht. De eerste communicatie-brief aan het personeelslid kreeg een vriendelijker toon; in de tweede brief wordt omwille van het waarschuwingselement de boodschap bewust scherper geformuleerd.

Lopende verbeteracties in 2013

Eerste lijn dienstverlening: ontvankelijkheidstermijn aanvragen VIPA

Het VIPA tracht de procedurele ontvankelijkheidstermijn die een termijn van orde is en niet afdwingbaar is toch toe te passen, mogelijk door, ingeval van een tijdelijke hoge werklast binnen het VIPA, de werklast te verdelen over meerdere dossierbehandelaars.

Eerste lijn dienstverlening Personeel: structurele samenwerking van de federale pensioencommissie met de Vlaamse overheid

Zoals afgesproken met de klachtenbehandelaar van de MOD WVG-afdeling Personeel heeft de Vlaamse Ombudsdienst contact opgenomen met de Federale ombudsman om de structurele samenwerking van de federale pensioencommissie bij de FOD Volksgezondheid met de personeelsdiensten bij de Vlaamse overheid nader te bekijken en na evaluatie desgevallend bij te sturen.

Het Agentschap voor Overheidspersoneel van het beleidsdomein Bestuurszaken heeft in de voorbije jaren al de nodige afspraken voor een goede samenwerking met de federale pensioencommissie gemaakt, maar die werden niet nageleefd door de pensioencommissie.

Geplande verbeteracties in 2013

Eerste lijn dienstverlening: aanpassing sectorale regelgeving VIPA m.b.t. 'gezinnen met kinderen'

De voorbereiding tot aanpassing in 2014 van de VIPA-sectorale regelgeving m.b.t. 'gezinnen met kinderen' dat de lokale dienst buurtgerichte kinderopvang die verbonden moet zijn met een kinderdagverblijf, daadwerkelijk fysiek ingebed moet zijn in een kinderdagdagverblijf, is aangevat.

Het VIPA beraadt zich over hoe signalen over onduidelijkheden in de regelgeving het best worden ondervangen om de initiatiefnemers van infrastructuurwerken duidelijk te informeren: via een omzendbrief, via publicatie van norminterpretaties op de VIPA-internetsite, ...

Eerste lijn dienstverlening Personeel: organisatiebrede, generieke communicatie bij de Vlaamse overheid over de federale pensioencommissie

Bij de Vlaamse overheid is er inderdaad een organisatiebrede behoefte aan generieke communicatie over de procedure en zijn implicaties voor personeelsleden die opgeroepen worden om te verschijnen voor de federale pensioencommissie bij de FOD Volksgezondheid, zoals bv. wat betekent dit voor de personeelsleden? Welke gevolgen zijn verbonden aan een beroep tegen een beslissing van de federale pensioencommissie? enz. In afspraak met de Vlaamse Ombudsdienst zal het Agentschap voor Overheidspersoneel van het beleidsdomein Bestuurszaken zal dit opnemen en een generieke communicatie voorbereiden. Dit agentschap zal hiervoor ten rade gaan bij de MOD WVG-afdeling Personeel. De MOD WVG-afdeling Personeel zal op basis van deze generieke communicatie nagaan hoe de eigen standaardbrieven en de eigen personeelswebsite geactualiseerd kunnen worden.

Verbeteracties, aanbevelingen 2013 Eerste Lijn – Kabinet WVG

Lopende verbeteracties in 2013

Het inrichten van een nieuw inschrijfsysteem voor de binnenkomende en de uitgaande correspondentie, ter opvolging van het oude inschrijfsysteem 'Robin & Marianne' voor het kabinet WVG. Het nieuwe inschrijfsysteem is in ontwikkeling.

10 INTERNE TWEEDE LIJN KLACHTEN: SPECIFIEKE RAPPORTAGE DEELASPECTEN

Interne tweede lijn klachtenbehandeling is 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. erkend, geregistreerd, gesubsidieerd, ...).

Vijf WVG-bestuursinstellingen, nl. de agentschappen 'Kind en Gezin', VAPH, Jongerenwelzijn, VAZG, en de **afdeling Welzijn en Samenleving van het Departement WVG** sturen voorzieningen aan.

De WVG-entiteiten zoals het 'Vlaams Zorgfonds', de 'Vlaamse Zorgkas', Zorginspectie, het VIPA, en het Kabinet WVG sturen **geen** voorzieningen aan.

Interne Tweede Lijn klachten - Beleidsdomein WVG Klachten over de Dienstverlening van de aangestuurde voorzieningen.

Interne Tweede Lijn klachten	Jaar	TOTAAL beleidsdomein WVG	Kind en Gezin	VAPH	(Fonds) JWZ	VAZG	Depart. (afd. Welzijn en Samenleving)
Totaal Interne Tweede Lijn klachten	2013	870	850	13	4		3
						geen rapportage	

Toelichting bij de cijfers over 'Interne Tweede Lijn klachten': **Agentschap Jongerenwelzijn**

De JO-lijn kreeg elf klachten over private voorzieningen waarvan er bij vier werd overgegaan tot het geven van een inspectieopdracht aan het agentschap Zorginspectie. De **vier klachten** handelden over pleeggezinnendiensten. Drie van de vier klachten waren afkomstig van pleegouders, ex-pleegouders en niet geselecteerde pleegouders. De klachten van pleegouders handelen voornamelijk over enerzijds het gebrek aan transparantie bij beslissingen van de dienst voor pleegzorg, van het comité voor bijzondere jeugdzorg (bij monde van de consulent) of van de jeugdrechter (bij monde van de consulent) en anderzijds over het aanbod van nazorg in de pleegzorg.

Toelichting bij de cijfers over 'Interne Tweede Lijn klachten': **Departement WVG**

De interne tweedelijnsklachten hebben betrekking op de dienstverlening van de welzijnsvoorzieningen die aangestuurd worden door de afdeling Welzijn en Samenleving van het Departement WVG. Er zijn **geen** tweedelijnsvoorzieningen bij het VIPA.

Intrekking van klachten (interne 2de Lijn) - Beleidsdomein WVG Intrekking van klachten gebeurt op initiatief van de verzoekers.

Intrekking van klachten (interne 2de Lijn)	Jaar	TOTAAL beleidsdomein WVG	Kind en Gezin	VAPH	(Fonds) JWZ	VAZG	Depart. (afd. Welzijn en Samenleving)
Totaal ingetrokken klachten	2013	3	0	3	0		0
						geen rapportage	

Toelichting bij de cijfers over 'Intrekking van klachten': **Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)**

Een van de klachten die werd ingetrokken werd nadien opnieuw ingediend.

Stopzetting van klachten (interne 2de Lijn) - Beleidsdomein WVG

Stopzetting van klachtenbehandeling gebeurt op initiatief van de klachtendiensten van de WVG-entiteiten.

Stopzetting van klachten (interne 2de Lijn)	Jaar	TOTAAL beleidsdomein WVG	Kind en Gezin	VAPH	(Fonds) JWZ	VAZG	Depart. (afd. Welzijn en Samenleving)
Totaal stopgezette klachten	2013	61	61	0	0		0
						geen rapportage	

Ontvankelijkheid van klachten (interne 2de Lijn) - Beleidsdomein WVG

Betreft de afgehandelde klachten, en geen meldingen of signalen of informatievragen, geen doorverwezen klachten, geen ingetrokken en geen stopgezette klachten, ...)

(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.)

Ontvankelijkheid van klachten (interne 2de Lijn)	Jaar	TOTAAL beleidsdomein WVG	Kind en Gezin	VAPH	(Fonds) JWZ	VAZG	Depart. (afd. Welzijn en Samenleving)
Totaal Ontvankelijke (of deels) klachten	2013	700	689	4	4		3
Totaal Niet-Ontvankelijke klachten	2013	170	161	9	0		0
Totaal dossiers	2013	870	850	13	4	0	3
						geen rapportage	

Toelichting bij de cijfers over 'Ontvankelijkheid van klachten': [Departement WVG](#)

De ontvankelijke interne tweedelijnsklachten betreffen de dienstverlening van:

- Een provinciale dienst Tele-Onthaal
- Een Centrum voor Integrale Gezinszorg (CIG)
- Een Vereniging Waar Armen het Woord Nemen (VWAWN).

Redenen van Niet-Ontvankelijkheid van klachten (interne 2de Lijn) - Beleidsdomein WVG

Het Vlaams klachtendecreet en de Omzendbrief Vlaamse Regering bij dit klachtendecreet bepalen op welk soort klachten het klachtendecreet niet van toepassing is, en voorzien een aantal criteria in welke gevallen de klachtenbehandeling niet verplicht is:

REDEN van Niet-Ontvankelijke klachten (interne 2de Lijn)	Jaar	TOTAAL beleidsdomein WVG	Kind en Gezin	VAPH	(Fonds) JWZ	VAZG	Depart. (afd. Welzijn en Samenleving)
1) Al eerder klacht ingediend:	2013	3	3		0		0
2) Meer dan een jaar vóór indiening:	2013	3	2	1	0		0
3) Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	2013	1		1	0		0
4) Jurisdictioneel beroep aanhangig:	2013	1		1	0		0
5) Kennelijk ongegrond:	2013	7	7		0		0
6) Geen belang:	2013	20	19	1	0		0
7) Anoniem:	2013	2		2	0		0
8) Beleid en regelgeving:	2013	24	24		0		0
9) Andere:	2013	71	68	3	0		0
Totaal dossiers	2013	132	123	9	0	0	0
						geen rapportage	

Toelichting bij de cijfers over 'Redenen van Niet-Ontvankelijkheid van klachten': Agentschap 'Kind en Gezin'

De klachten onder de categorie 'Andere' betreffen de klachten welke een **contractueel aspect** hebben: namelijk contractuele geschillen tussen de ouder en de opvangvoorziening. De Klachtendienst geeft hierbij advies waar ouders terecht kunnen om zich voor dit geschil juridisch verder te informeren. Ook het aandeel met betrekking tot '**beleid en regelgeving**' komt regelmatig voor, hetgeen toch een zekere mate van betrokkenheid van de gebruiker met betrekking tot de dienstverlening aantoont.

Het aantal niet-ontvankelijke interne tweedelijnsklachten bedraagt **161** dossiers (zie hoger in dit rapport). Voor 123 dossiers werd een reden van niet-ontvankelijkheid geregistreerd; voor 38 dossiers was dit niet het geval.

Voor de reden van niet-ontvankelijkheid '**anoniem**' is in de bovenstaande tabel geen cijfer opgenomen om de volgende reden: de Klachtendienst kent evenwel niet steeds de contact-gegevens van de klager omdat deze anoniem (**70** klachtendossiers) wenst te blijven t.a.v. de Klachtendienst. De Klachtendienst kan de klacht om reden dat deze anoniem is meegedeeld, niet uitsluiten van inhoudelijk onderzoek. Dit wel doen zou afbreuk doen aan de missie van Kind en Gezin, welke de Klachtendienst doorheen zijn werking integraal opneemt.

Toelichting bij de cijfers over 'Redenen van Niet-Ontvankelijkheid van klachten': Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)

Onder '**Andere**' worden alle onontvankelijke klachten opgenomen die niet door de onontvankelijkheidsgronden gevat worden.

Zo werd een klacht als onontvankelijk geregistreerd omdat de interne klachtenprocedure moest gevolgd worden. Doordat de klacht echter kaderde in een ruimere problematiek werd betrokkene niet doorverwezen naar de interne klachtenprocedure maar werd de klacht overgemaakt aan de interne dienst die instaat voor de erkenning van voorzieningen.

Een andere klacht betrof de werkomstandigheden in de voorziening.

Tot slot werd een klacht onontvankelijk verklaard omdat het VAPH over onvoldoende gegevens beschikte om de klacht te onderzoeken. Na herhaalde herinneringen werd de klacht afgesloten.

Toelichting bij de cijfers over 'Redenen van Niet-Ontvankelijkheid van klachten': [Departement WVG](#)

In het werkjaar 2013 zijn er **geen volledig** Niet-Ontvankelijke interne tweedelijnsklachten ingediend.

Gegronde en Betwiste klachten (interne 2de Lijn) - Beleidsdomein WVG

- **Mate van gegrondheid betreft minimaal de toetsing van klachten aan de Vlaamse ombudsnormen.**
- **Betwiste klachten: geen beoordeling mogelijk over de al dan niet gegrondheid of de feitelijke toedracht van klachten.**

Gegronde en Betwiste klachten (interne 2de Lijn)	Jaar	TOTAAL beleidsdomein WVG	Kind en Gezin	VAPH	(Fonds) JWZ	VAZG	Depart. (afd. Welzijn en Samenleving)
Totaal Gegronde (of deels) klachten	2013	227	221	4			2
Totaal Niet-Gegronde klachten	2013	41	40	0			1
Totaal Betwiste klachten	2013	428	428	0			0
Totaal dossiers	2013	696	689	4	0	0	3
					geen registratie	geen rapportage	

Toelichting bij de cijfers over 'Gegronde en Betwiste klachten': [Agentschap 'Kind en Gezin'](#)

Wat betreft de rubriek "betwiste klachten" dient het volgende te worden verstaan:

Het totaal van **428** betwiste klachten omvat enerzijds **178** klachten waarbij na een inspectiebezoek, de verhalen van de klager en de betrokken voorziening tegenover elkaar blijven staan en er geen objectieve elementen aanwezig zijn om aan één van de verhalen bevestiging te geven.

Verder omvat het totaalcijfer ook **200** klachten welke door het dossierbeheer van 'Kind en Gezin' verder wordt opgevolgd. De voorziening krijgt van de klachtendienst kennis van de klachtinhoud zodat ze rechtstreeks kunnen antwoorden aan dossierbeheer die dit dan verder opvolgt. De verzoeker wordt hierover ingelicht en kan desgewenst contact nemen met dossierbeheer om zich te informeren over het concreet resultaat.

Tenslotte zijn er nog **50** klachten welke door de voorziening zelf worden opgevolgd. Het betreft hier voorzieningen die zelf over een klachtprocedure moeten beschikken. De Klachtendienst deelt deze klachten mee, zowel aan de voorziening zodat ze deze klachten zelf verder kan opnemen, alsook aan dossierbeheer 'Kind en Gezin' om het geheel mee op te volgen.

Toelichting bij de cijfers over 'Gegronde en Betwiste klachten': [Agentschap Jongerenwelzijn](#)

De interne tweedelijnsklachten van Jongerenwelzijn betreffen klachten waarbij een inspectieopdracht wordt gegeven aan het agentschap Zorginspectie. Wanneer deze opdracht wordt gegeven, wordt de melder hiervan op de hoogte gebracht. Vervolgens deelt de JO-lijn in de vorm van een antwoord-klachtenbrief aan de verzoeker mee wanneer het inspectieverslag voorhanden is en kan worden opgevraagd bij Zorginspectie. De JO-lijn doet geen verdere uitspraak over de gegrondheid van de klacht en laat dit over het dossierbeheer van de afdeling voorzieningenbeleid van Jongerenwelzijn. Er is bijgevolg **geen registratie bij de JO-lijn** van de al dan niet gegrondheid van de interne tweedelijnsklachten. In de afsluitende antwoord-klachtenbrief

wordt wel de mogelijkheid geformuleerd om desgewenst terug contact op te nemen met de JO-lijn of zich te richten tot de Vlaamse ombudsdienst indien men dat wenst of indien men ontevreden is over de klachtenbehandeling van de JO-lijn.

Toelichting bij de cijfers over 'Gegronde en Betwiste klachten': [Departement WVG](#)

De mate van gegrondheid die in de bovenstaande cijfers weergegeven is, is het resultaat en de optelsom van de beoordeling per geschonden ombudsnorm(en) in elk klachtendossier. In een klachtendossier kunnen één of meerdere ombudsnormen geschonden zijn.

Wat de gegronde (of deels) klachten betreft:

- De ene ontvankelijke klacht is gegrond.
- De andere ontvankelijke klacht is deels gegrond.

De niet-gegronde klacht betreft de dienstverlening van een provinciale dienst Tele-Onthaal.

Oplossing of herstel klachten (interne 2de Lijn) - Beleidsdomein WVG

Gegronde klachtelementen vragen herstel of een oplossing van de aangeklaagde dienstverlening.

Oplossing van klachten (interne 2de Lijn)	Jaar	TOTAAL beleidsdomein WVG	Kind en Gezin	VAPH	(Fonds) JWZ	VAZG	Depart. (afd. Welzijn en Samenleving)
Totaal Opgeloste (of deels) klachten	2013	63	59	3			1
Totaal Niet-Opgeloste klachten	2013	164	162	1			1
Totaal dossiers	2013	227	221	4	0	0	2
					geen registratie	geen rapportage	

Toelichting bij de cijfers over 'Oplossing of herstel van klachten': [Agentschap 'Kind en Gezin'](#)

Enkel als met zekerheid vaststaat dat de gegronde klacht effectief is hersteld; wordt dit als (deels) opgelost aangevinkt in de klachtenregistratie. Uit de cijfers blijkt dat voor het merendeel van de gegronde klachten het niet steeds duidelijk is of de gegronde klacht ook effectief hersteld is. Dit is voornamelijk toe te schrijven aan het feit dat op het ogenblik dat de Klachtendienst kennis heeft van het onderzoeksverslag, ze nog geen kennis heeft van het effectief herstel. Dit aspect wordt door dossierbeheer opgenomen voor opvolging. De ouder kan steeds contact met dossierbeheer opnemen om te informeren naar de stand van zaken.

Voor sommige klachten is het niet steeds evident direct na te gaan of de gegronde klacht hersteld is. Bijvoorbeeld bij een gegronde klacht over te weinig verluieren.

Toelichting bij de cijfers over 'Oplossing of herstel van klachten': [Agentschap Jongerenwelzijn](#)

De interne tweedelijnsklachten van Jongerenwelzijn betreffen klachten waarbij een inspectieopdracht wordt gegeven aan het agentschap Zorginspectie. Wanneer deze opdracht wordt gegeven, wordt de melder hiervan op de hoogte gebracht. Vervolgens deelt de JO-lijn in de vorm van een antwoord-klachtenbrief aan de verzoeker mee wanneer het inspectieverslag voorhanden is en kan worden opgevraagd bij Zorginspectie. De JO-lijn doet geen verdere uitspraak over de gegrondheid van de klacht of over eventuele bijstellingen of oplossingen, en laat dit over het dossierbeheer van de afdeling voorzieningenbeleid van Jongerenwelzijn. Er is bijgevolg geen registratie bij de JO-lijn van het al dan niet herstel van de interne tweedelijnsklachten. In de afsluitende antwoord-klachtenbrief wordt wel de mogelijkheid geformuleerd om desgewenst terug contact op te nemen met de JO-lijn of zich te richten tot de Vlaamse ombudsdienst indien men dat wenst of indien men ontevreden is over de klachtenbehandeling van de JO-lijn.

Toelichting bij de cijfers over 'Oplossing of herstel van klachten': Departement WVG

De mate van oplossing of herstel die in de bovenstaande cijfers weergegeven is, is het resultaat en de optelsom van de beoordeling per geschonden ombudsnorm(en) in elk klachtendossier. In een klachtendossier kunnen één of meerdere ombudsnormen geschonden zijn.

- De gegronde klacht is deels opgelost.
- De deels gegronde klacht is niet opgelost.

Antwoordtermijnen van klachten (interne 2de Lijn) - Beleidsdomein WVG

Antwoordtermijn: aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het definitief antwoord.

Gemiddelde antwoordtermijn (interne 2de Lijn)	Jaar	TOTAAL beleidsdomein WVG	Kind en Gezin	VAPH	(Fonds) JWZ	VAZG	Depart. (afd. Welzijn en Samenleving)
Gemiddeld antwoordtermijn (in dagen)	2013	69	44	40	128		64
0 - 45 dagen (aantal dossiers)	2013	321	307	12	0		2
van 46 en 90 dagen (aantal dossiers)	2013	254	251	2	1		0
meer dan 90 dagen (aantal dossiers)	2013	67	61	2	3		1
geen antwoordtermijn (anonieme verzoekers)	2013	70	70				
Totaal dossiers	2013	712	689	16	4	0	3
						geen rapportage	

Toelichting bij de cijfers over de 'Antwoordtermijnen van klachten': Agentschap 'Kind en Gezin'

De klachten die in deze tabel zijn opgenomen met een antwoordtermijn, zijn klachten die daadwerkelijk een onderzoek hebben gekregen, zijnde in totaal **619 (689 – 70)** klachten.

De Klachtendienst kent evenwel niet steeds de contactgegevens van de klager omdat deze anoniem wenst te blijven t.o.v. de Klachtendienst. Daarom kon ook niet voor elke behandelde klacht een eindbevinding worden meegedeeld aan de klager (**70**). De Klachtendienst kan de klacht om reden dat deze anoniem is meegedeeld, niet uitsluiten van inhoudelijk onderzoek. Dit wel doen zou afbreuk doen aan de missie van Kind en Gezin, welke de Klachtendienst doorheen zijn werking integraal opneemt.

Toelichting bij de cijfers over de 'Antwoordtermijnen van klachten': Agentschap Jongerenwelzijn

De klachtenbehandeling bij de JO-lijn overschrijdt bij de vier interne tweedelijnsklachten de decretaal opgelegde antwoordtermijn van 45 kalenderdagen. Bij drie klachten wordt de binnen het beleidsdomein WVG afgesproken afhandeltermijn van 90 dagen overschreden.

De reden hiervoor is de procesmatige aanpak binnen een **continuüm van de tussenkomsten die de JO-lijn hanteert**. De klacht van de melder is sterk beïnvloed door de context waarin de melder zich bevindt (vrijwillige instap van de cliënten in de jeugdhulp of anders gerechtelijke (gedwongen) jeugdhulp; de fase van het hulpverleningstraject; ...). Tevens wordt er gepeild naar de intenties en de verwachtingen van de melder en wordt de melder de conciliërende klachtenbehandeling voorgesteld als alternatief voor de formele klachtenbehandeling. Pas hierna start het klachtenonderzoek indien de melder dit wil en volgens zijn keuze van procedure.

Een andere reden van de lange afhandeltermijn is te vinden in de tijd die nodig is om noodzakelijke documenten op te vragen bij externe instanties teneinde een correcte analyse van de klachten te kunnen maken.

Toelichting bij de cijfers over de 'Antwoordtermijnen van klachten': Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)

De klachtendienst van het VAPH streeft er naar om onontvankelijke klachten steeds binnen de 10 dagen af te handelen.

Ook bij ontvankelijke klachten wordt gestreefd naar een zo kort mogelijke behandeltermijn. Doordat het VAPH voor ontvankelijke klachten tegen voorzieningen een beroep doet op het Agentschap Zorginspectie is de decretale antwoordtermijn van 45 dagen niet mogelijk.

Het VAPH streeft er wel naar deze klachten binnen de 90 dagen af te werken.

Toelichting bij de cijfers over de 'Antwoordtermijnen van klachten': Departement WVG

De overschrijding van de decretale antwoordtermijn (45 dagen) en van de afgesproken antwoordtermijn WVG (90 dagen) heeft te maken met de inschakeling van het agentschap Zorginspectie die een onderzoek ter plaatse heeft uitgevoerd, en met de reglementaire reactietermijn van de voorziening op het inspectie-verslag.

Geschonden ombudsnormen (interne 2de Lijn) - Beleidsdomein WVG

Aantal keren geschonden ombudsnormen in gegronde (of deels) klachtendossiers.

Geschonden ombudsnormen (interne 2de Lijn)	Jaar	TOTAAL beleidsdomein WVG	Kind en Gezin	VAPH	(Fonds) JWZ	VAZG	Depart. (afd. Welzijn en Samenleving)
1) Overeenstemming met het recht:	2013	2		1			1
2) Afdoende motivering:	2013	0					
3) Gelijkheid en onpartijdigheid:	2013	1					1
4) Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	2013	1					1
5) Redelijkheid en evenredigheid:	2013	1					1
6) Correcte bejegening:	2013	4		3			1
7) Actieve dienstverlening:	2013	172	172				
8) Deugdelijke correspondentie:	2013	0					
9) Vlotte bereikbaarheid:	2013	2	2				
10) Doeltreffende algemene informatie-verstrekking:	2013	22	22				
11) Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	2013	20	20				
12) Zorgvuldige interne klachtenbehandeling:	2013	0					
13) Redelijke behandeltermijn:	2013	5	5				
14) Efficiënte coördinatie:	2013	0					
15) Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	2013	0					
16) Billijkheid	2013	0					
Totaal dossiers	2013	230	221	4	0	0	5
					geen registratie	geen rapportage	

Toelichting bij de cijfers over de ‘Geschonden ombudsnormen’: [Agentschap ‘Kind en Gezin’](#)

Duiding bij twee gescoorde ombudsnormen:

De ombudsnorm **‘actieve dienstverlening’** met **172** klachtendossiers omvat accommodatie (10), bezetting (14), hygiëne (16), veiligheid (51), pedagogisch functioneren (22), personeelsomkadering (25), voeding (15), medisch aspect (4), roken (1), inschrijving (6), te betalen sommen (7) en huishoudelijk reglement (1). De deeltcijfers geven de onderwerpen weer waarop de toepassing van de ombudsnorm ‘actieve dienstverlening’ betrekking heeft.

De ombudsnorm **‘doeltreffende algemene informatieverstrekking’** met **22** klachtendossiers omvat communicatie (20) en onjuiste info (2).

Toelichting bij de cijfers over de ‘Geschonden ombudsnormen’: [Agentschap Jongerenwelzijn](#)

De conclusie die getrokken wordt uit de onderzoeken van het agentschap Zorginspectie refereren vaak naar een bestaande situatie en niet noodzakelijk naar een ombudsnorm.

De interne tweedelijnsklachten van Jongerenwelzijn betreffen klachten waarbij een inspectieopdracht wordt gegeven aan het agentschap Zorginspectie. Wanneer deze opdracht wordt gegeven, wordt de melder hiervan op de hoogte gebracht. Vervolgens deelt de JO-lijn in de vorm van een antwoord-klachtenbrief aan de verzoeker mee wanneer het inspectieverslag voorhanden is en kan worden opgevraagd bij Zorginspectie. De JO-lijn doet geen verdere uitspraak over de gegrondheid van de klacht en doet bijgevolg geen uitspraak over de eventueel geschonden ombudsnorm.

Toelichting bij de cijfers over de ‘Geschonden ombudsnormen’: [Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap \(VAPH\)](#)

Het registratiesysteem van de klachtendienst van het VAPH laat niet toe om per klacht meer dan één geschonden ombudsnorm te registreren.

Toelichting bij de cijfers over de 'Klachten per Inhoudelijke categorie': [Agentschap 'Kind en Gezin'](#)

'Uitbestede Preventieve Gezinsondersteuning': deze dienstverlening wordt tijdens een zitting van een consultatiebureau (CB) verleend. Dit kan gaan over een arts of een vrijwilliger-medewerker die door een CB is aangesteld.

Klachtenbeeld Interne Tweede Lijn 2013 – Beleidsdomein WVG

Klachtenbeeld Interne Tweede Lijn 2013 – Agentschap ‘Kind en Gezin’

De redenen waarom ouders een leefsituatie aan de Klachtendienst voorleggen, hebben – zoals de voorbije jaren- in de eerste plaats betrekking op de statische en dynamische veiligheid en op het pedagogisch handelen.

De eerste categorie handelt concreet over klachten met betrekking tot gebrek aan toezicht, ontbreken van hekje aan de trap, of situaties waarbij kindjes een lichamelijke letsel oplopen.

De tweede categorie handelt concreet over klachten waarbij wordt geroepen tegen de kindjes, er geen activiteiten met kindjes worden gedaan, kindjes te veel TV kijken, alsook over de wijze waarop wordt gestraft.

Het blijven aspecten die ouders beroeren omdat deze een directe impact hebben op het welzijn van hun kinderen. Ook het aspect van te lage personeelsbezetting is een item dat regelmatig aan de Klachtendienst wordt gemeld.

Wat de specifieke relatie betreft tussen ouders en de voorziening toont het aspect ‘communicatie’ aan dat dit gevoelig blijft. De Klachtendienst is van mening dat kwaliteitsvolle dienstverlening start met een open communicatie waarbij er ruimte is voor beide partijen.

Klachtenbeeld Interne Tweede Lijn 2013 – Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)

De klachtendienst van het VAPH behandelde **4 ontvankelijke** Tweede Lijn klachten.

Eén klacht handelde over de doorrekening door de voorziening van de **niet-indexering van de werkingskosten**. In haar onderzoek stelde de klachtendienst vast dat de niet-indexering van de werkingskosten niet mocht doorgerekend worden aan de gebruikers. Het is de voorziening, onder bepaalde voorwaarden, wel toegestaan om bijkomende en individualiseerbare kosten aan te rekenen aan cliënten. Ook de oprichting van een solidariteitsfonds is toegestaan.

Vanuit de bevoegde interne dienst werd een schrijven gericht aan de voorziening om hen op de regelgeving te wijzen.

Een andere deels gegronde klacht handelde over de weigering van een voorziening om **bezoekrecht te verlenen aan een niet-gebruiker**. Uit het onderzoek bleek dat er, in het belang van een bewoner, afspraken en regels werden vastgelegd. Deze afspraken werden steeds in overleg met alle betrokken partijen opgemaakt. De klager kon zich echter niet vinden in de manier waarop die afspraken soms in de praktijk werden gezet. Er werd de klager dan ook aangeraden om in gesprek te gaan met de voorziening.

Een derde klacht betrof de **schorsing van de dienstverlening** door een voorziening gedurende de periode van 3 maanden. Na onderzoek bleek de klacht gegrond te zijn. De schorsing was, zeker gezien de omstandigheden, perfect begrijpbaar doch deze sanctie was niet opgenomen in de begeleidings-overeenkomst. Bovendien had minstens een minimum aan ondersteuning moeten gegarandeerd worden tijdens de schorsingsperiode.

Een laatste klacht handelde over de **inhoud van het ondersteuningsaanbod** van de voorziening, de **gebrekkige dienstverlening** en het niet respecteren van de **formele erkenningsvoorwaarden**. Ook deze klacht werd deels gegrond verklaard. Wat de inhoud van het ondersteuningsaanbod betreft was de voorziening gedeeltelijk tegemoetgekomen aan de wensen van de klager. Wat betreft de gebrekkige dienstverlening en het niet respecteren van de formele erkenningsvoorwaarden werd door de voorziening erkend dat er fouten werden gemaakt. De voorziening heeft de nodige inspanningen geleverd om haar dienstverlening te verbeteren.

Klachtenbeeld Interne Tweede Lijn 2013 – **Agentschap Jongerenwelzijn**

De JO-lijn kreeg elf klachten over de dienstverlening van private voorzieningen voor jeugdhulpverlening waarvan er bij **vier klachten** werd overgegaan tot het geven van een inspectieopdracht aan het agentschap Zorginspectie. Dit zijn de interne tweedelijnsklachten (de overige klachten werden voor behandeling naar de betrokken voorzieningen doorverwezen). De vier klachten handelden over **pleeggezinnendiensten**. Drie van de vier klachten waren afkomstig van pleegouders, ex-pleegouders en niet geselecteerde pleegouders. De klachten van pleegouders handelen voornamelijk over enerzijds het gebrek aan transparantie bij beslissingen van de dienst voor pleegzorg, van het comité voor bijzondere jeugdzorg (bij monde van de consulent) of van de jeugdrechter (bij monde van de consulent), en anderzijds over het aanbod van nazorg in de pleegzorg.

Klachtenbeeld Interne Tweede Lijn 2013 – **Departement WVG**

In klachtenonderzoek worden klachten **minimaal getoetst aan de schending van de Vlaamse ombudsnormen**. Het onderstaand klachtenbeeld centreert zich voornamelijk rond de schendingen van de ombudsnormen.

In het klachtenbeeld spreken we hierna altijd over verzoeker (m.) wanneer burgers een klacht hebben ingediend.

Interne 2^{de} Lijn: sector Tele-Onthaal

Niet gegrond / Geen geschonden ombudsnormen

Het betreft hier een niet-gegronde klacht van een verzoeker met het profiel van 'veelbeller' bij een provinciale dienst Tele-Onthaal (bel '106').

Bij de diensten van Tele-Onthaal kunnen mensen die het moeilijk hebben op bepaalde momenten in hun leven, 24 uur op 24 uur, 7 dagen op 7, terecht voor een anoniem gesprek met vrijwilligers via de telefoon. De nachtpermanentie bij Tele-Onthaal is er om dringende oproepen te beantwoorden, ze dient niet als babbellijn. Men kan er ook elke avond (van 18 uur tot 23 uur) en op woensdagnamiddag (van 15 uur tot 23 uur) terecht voor een anoniem onlinegesprek (d.i. chatten).

Een veelbeller is een oproeper die zodanig veel belt dat er een profiel wordt opgesteld dat ter beschikking ligt van de vrijwilligers van de dienst Tele-Onthaal. Teneinde de afhankelijkheid van de veelbeller tegen te gaan, en ook om de telefoonlijnen vrij te houden voor andere oproepers en voor crisisoproepen (tussen ± 1 uur en 6 uur), worden er afspraken gemaakt met de veelbellers. Eén van deze afspraken is dat een veelbeller naar de dienst kan bellen tussen 7.30 uur en 23.00 uur. Enkel bij een acute crisis kan er ook 's nachts worden gebeld.

De oproeper belde rond middernacht verschillende keren waarbij herinnerd werd aan de gemaakte afspraken over de tijdstippen en de omstandigheden waarin de oproeper kan bellen. Daarna werd het systeem kwaadwillige oproepen ingeschakeld. Dit systeem laat wel toe dat de oproeper telefonisch contact kan opnemen met de directie van de dienst Tele-Onthaal via de secretariaatslijn. De oproeper beweerde echter dat dit niet mogelijk was. De volgende dag kreeg de oproeper telefonisch contact met de dienst Tele-Onthaal en diende klacht in. Het rapport van de dienst Tele-Onthaal over het onderzoek van de klacht gaf aan dat de dienst zijn procedures en regelingen correct heeft toegepast en dat de klacht van de oproeper ongegrond is.

Interne 2^{de} Lijn: sector Centra voor Integrale Gezinszorg

Ombudsnorm 'Overeenstemming met het recht'

Ombudsnorm 'Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen'

Ombudsnorm 'Correcte bejegening'

Het betreft hier een gegronde klacht van een verzoeker die gebruik maakt van begeleiding door een Centrum voor Integrale Gezinszorg.

De centra voor integrale gezinszorg bieden hulp aan gezinnen en gezinsleden met ernstige opvoedingsproblemen. De hulpverlening bestaat uit intensieve opvoedingshulp en gezinszorg met het oog op een betere maatschappelijke integratie. De centra voor integrale gezinszorg hebben ook een specifiek begeleidingsaanbod voor tienerouders. Belangrijke pijlers in de begeleiding zijn de kinderwerking en de kindbegeleiding, de ouderbegeleiding en de training van de ouderlijke vaardigheden.

De verzoeker wenst anoniem te blijven ten aanzien van de aangeklaagde voorziening die op het moment van klachtindiening nog gebruik maakt van de begeleiding van de voorziening.

De klachten gaan over voedseltekort aan het einde van de week, gebrek aan hygiëne in de badkamers, terugbetaling van doktersbriefjes die niet altijd op de rekening van cliënt gestort worden, de begeleiders dragen cliënten soms taken op, cliënten leren weinig over de verzorging van hun kindje, de begeleiding dreigt soms met wegnemen van het kindje bij de ouder. Die elementen hebben te maken met het niet respecteren van de drie bovenstaande ombudsnormen.

Uit het klachtenonderzoek door het agentschap Zorginspectie en de reacties van de voorziening op het inspectieverlag blijkt dat de inspectie aanwijzingen van de klachtelementen heeft vastgesteld. Sommige zijn minder uitgesproken maar de klacht is terecht en gegrond. Sinds het najaar 2012 is de voorziening in reorganisatie na het aantreden van een nieuwe directie. De voorziening wordt door het aansturend Departement WVG aangespoord om de knelpunten volledig weg te werken. Een eerste aanpak is al opgezet zoals bv. vorming voor de begeleiding van de cliënten en duidelijke afspraken van de begeleiding met de cliënten.

Vanaf 2014 worden de CIG's overgeheveld naar het agentschap Jongerenwelzijn van het beleidsdomein WVG.

Interne 2^{de} Lijn: sector 'Verenigingen Waar Armen het Woord Nemen' (VWAWN)

Ombudsnorm 'Gelijkheid en onpartijdigheid'

Ombudsnorm 'Redelijkheid en evenredigheid'

Het betreft hier een deels gegronde klacht van twee cliënten die gebruik maken van de dienstverlening van een vereniging waar armen het woord nemen.

Drie cliënten, twee mannen en een vrouw, waren een beetje onnozel aan het doen tijdens een groepsactiviteit en deden uitspraken ('zwanzen') die niet passend waren bij het onderwerp. Sommige cliënten van de groep namen aanstoot aan die uitspraken die ze storend vonden voor de groepswerking. De twee mannen kregen een sanctie opgelegd door de begeleiding die echter zelf niet aanwezig was bij de feiten: ze mochten niet deelnemen aan de eerstvolgende groepsactiviteit, terwijl de vrouwelijke cliënte verder mocht deelnemen. De twee mannen dienden daarover een klacht in bij de afdeling Welzijn en Samenleving wegens discriminatie en vriendjespolitiek door de vereniging. De ombudsnorm 'Gelijkheid en onpartijdigheid' is hier niet voldoende gerespecteerd. De uitgesloten cliënten erkennen hun verbaal grensoverschrijdend gezwans en aanvaardden principieel de sanctie maar die moet voor iedereen op dezelfde manier worden toegepast. Op hun e-mails aan de begeleiding van de vereniging kregen ze geen of een laat antwoord. De ombudsnorm 'Redelijkheid en evenredigheid' is hier niet voldoende gerespecteerd. De situatie escaleerde verder in een andere vereniging met als gevolg dat de verzoekers daar voor 6 maand geschorst werden. De cliënten van de betrokken verenigingen kunnen genieten van verlaagde prijzen voor hun consumpties en dergelijke. Een schorsing heeft voor hen ook een financieel gevolg. De twee cliënten voelden zich hoe langer hoe meer onrechtvaardig behandeld en wensten niet in te gaan op een bemiddelingsgesprek met de vertegenwoordigers van de vereniging.

Daarna wendden de verzoekers zich met hun klacht tot de Vlaamse Ombudsdienst. Ze bleven hun onrechtvaardige behandeling benadrukken, ze voelden zich hoe langer hoe meer misbegrepen en wensten ook nu niet deel te nemen aan een bemiddelingsgesprek met aanwezigheid van de Vlaamse Ombudsdienst. Zodoende kon er niet gewerkt worden in de richting van een oplossing voor dit conflict.

12 INTERNE TWEDE LIJN KLACHTEN: VERBETERACTIES 2013 VOOR DE DIENST-VERLENING

Verbeteracties, aanbevelingen 2013 Interne Tweede Lijn – Agentschap ‘Kind en Gezin’

Geplande verbeteracties in 2013

De Klachtendienst van ‘Kind en Gezin’ heeft de ontwikkeling van het nieuwe decreet over Kinderopvang van baby’s en peuters en haar uitvoeringsbesluiten van dichtbij gevolgd (uitwerking gepland op 1 april 2014), omdat dit op verschillende vlakken in de opvangsector een totale ommezwaai met zich teweegbrengt, hetgeen ontegensprekelijk een impact zal hebben op de klachtbehandeling.

Zo zal iedere opvangvoorziening (de nieuwe term is ‘organisator’) een klachtbehandeling uitgewerkt moeten hebben. Ook hier wil de Klachtendienst het gerezen geschil maximaal binnen de relatie ouder-organisator behouden. Dit is een andere aanpak in vergelijking met de huidige werkwijze van de Klachtendienst. Nu trekt de Klachtendienst snel de klacht tot haar om dit te onderzoeken. Dit wil de Klachtendienst in de toekomst meer en meer afhouden en de oplossing voor het gerezen geschil maximaal bij de betrokkenen tot stand laten komen. Enkel als dit laatste niet lukt, zal de Klachtendienst in het geschil tussenkomen.

Verbeteracties, aanbevelingen 2013 Interne Tweede Lijn – Agentschap Jongerenwelzijn

Lopende verbeteracties in 2013

De interne tweedelijnsklachten handelen allen over pleegzorgsituaties. Het nieuwe decreet pleegzorg (van 29 juni 2012) en het bijhorende uitvoeringsbesluit (van 8 november 2013) spelen in op de gesignaleerde klachten.

De begeleidingsopdracht vanuit de diensten voor pleegzorg, óók ten aanzien van de gezinnen van oorsprong, wordt in het nieuwe decreet sterk benadrukt. De gemiddelde begeleidingsfrequentie werd opgetrokken via de typemodules die beschreven worden naar aanleiding van het nieuwe decreet. Met het nieuwe decreet worden de diensten voor pleegzorg ook financieel gehonoreerd voor een hogere begeleidingsfrequentie. Bijkomend is er de mogelijkheid van combinatie met contextbegeleiding in het geval dat het aanbod vanuit een dienst voor pleegzorg niet volstaat.

Via het decreet integrale jeugdhulp (van 12 juli 2013) en het decreet pleegzorg (van 29 juni 2012) worden de pleegzorgers maximaal participatief betrokken. Bij de besluitvorming rond vervolghulp van een minderjarige moet de verwijzer bijvoorbeeld rekening houden met de visie van de pleegzorger waar het kind eerder geplaatst was. Ook op het punt van nazorg voorziet het decreet pleegzorg een belangrijke opdracht van de pleegzorgdienst om pleegzorgers te informeren en te ondersteunen bij het stopzetten van een plaatsing. Deze oplossingen vormen elementen van antwoord op de knelpunten m.b.t. het statuut van pleegouders. Het verder juridisch uitklaren van de rechten en plichten van pleegouders, de inspraakmogelijkheid, het contactrecht als de pleegzorgsituatie stopt, behoren echter tot de federale bevoegdheid waarop het Vlaamse decreet geen antwoord kan bieden.

Bovendien heeft het nieuwe pleegzorgdecreet gekozen voor schaalvergroting (één dienst per provincie) waarbij het de verwachting is dat deze diensten komen tot eenvormige procedures en hierover transparant communiceren. Wat betreft de kwaliteitsthema’s, is dit ook een verwachting vanuit de in ontwikkeling zijnde regelgeving m.b.t. kwaliteit.

Verbeteracties, aanbevelingen 2013 Interne Tweede Lijn – Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid

Lopende verbeteracties in 2013

Vanaf 01/12/2013, dus vanaf het werkjaar 2014, worden de interne tweedelijnsklachten uniform geregistreerd in het VAZG. Hierover zal gerapporteerd worden begin 2015 in het klachtenrapport van het beleidsdomein WVG aan de Vlaamse Ombudsdienst, uitgezonderd de interne tweedelijnsklachten over de dienstverlening van de ouderenzorgvoorzieningen.

De interne tweedelijnsklachten over de dienstverlening van de ouderenzorgvoorzieningen worden door het team van de Woonzorglijn bij het VAZG behandeld. De jaarlijkse rapporteringen van de Woonzorglijn zijn terug te vinden via het internet: <http://www.woonzorglijn.be/>.

Verbeteracties, aanbevelingen 2013 Interne Tweede Lijn – Departement WVG

De interne tweedelijnsklachten in 2013 hebben betrekking op de dienstverlening van de aangestuurde voorzieningen. Eventuele noodzakelijke bijsturingen in de dienstverlening van de welzijnsvoorzieningen moeten blijken uit de inspectieverslagen van het agentschap Zorginspectie dat door het aansturend Departement WVG, in casu door de afdeling Welzijn en Samenleving, ingeschakeld wordt.

Die bijsturingen in de dienstverlening en de werking van de welzijnsvoorzieningen gebeurt niet in het kader van de klachtenbehandeling, maar in het kader van de dossierbehandeling van het aansturend departement: dit is toezicht houden op de werking van de voorzieningen en bewaken dat de voorzieningen hun knelpunten en tekortkomingen wegwerken en conform zijn met de erkenningsregels die op hen van toepassing zijn om een goede dienstverlening te verzekeren.

13 PROCEDURE-WIJZIGINGEN VOOR KLACHTENBEHANDELING IN 2013

Procedure-wijzigingen van klachtenbehandeling in 2013 – Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)

Sinds 1 januari 2013 maakt de klachtendienst deel uit van de juridische dienst van het VAPH.

Procedure-wijzigingen van klachtenbehandeling in 2013 – Agentschap Jongerenwelzijn

Klachtenbehandeling in het kader van het nieuwe decreet (12 juli 2013) betreffende integrale jeugdhulp

Met de inwerkingtreding van het **nieuwe decreet** (van 12 juli 2013) betreffende **integrale jeugdhulp** vanaf 1 maart 2014 **wordt de jeugdhulp in Vlaanderen grondig hertekend** met onder meer een verregaande samenwerking tussen de verschillende sectoren die bij de jeugdhulp betrokken zijn, gewijzigde processen, de installatie van de intersectorale toegangspoort, en intersectoraal nieuw aanbod. Er kan worden verwacht dat er meer gemengde klachten, nl. over het aanbod van de verschillende sectoren, zullen ingediend worden. Binnen dit intersectoraal kader moet het voor de cliënt duidelijk zijn waar hij met zijn klachten terecht kan.

In de rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp van het nieuwe kader (waaronder 'de centra voor algemeen welzijnswerk' en de 'centra voor kindercare en gezinsondersteuning') wordt de bestaande sectorale klachtenbehandeling behouden. De cliënt volgt de klachtenprocedure van de voorziening zoals bepaald is volgens het kwaliteitsdecreet, en indien nodig de interne tweedelijnsklachtenprocedure van het aansturend agentschap of departement WVG van die voorziening.

Wanneer de jeugdhulp voor de intersectorale toegangspoort wordt opgestart of wanneer een minderjarige wordt aangemeld bij een gemandateerde voorziening, worden aan cliënten de gegevens van de JO-lijn, d.i. de informatie- en klachtenlijn van Jongerenwelzijn, gecommuniceerd. Het is op dat moment niet aan de cliënt om uit te maken of zijn klacht betrekking heeft op de beslissing van de intersectorale toegangspoort of van de gemandateerde voorziening, dan wel betrekking heeft op het gelieerd aanbod van andere jeugdhulpsectoren. De JO-lijn fungeert daarom als 'front office' voor alle klachten en staat in voor de coördinatie wanneer klachten ook handelen over het aanbod van verschillende jeugdhulpsectoren. Wanneer de cliënt niet-rechtstreeks toegankelijke hulp krijgt, kan hij terecht bij de voorziening die hem begeleidt volgens de sectorale klachtenprocedure, of bij de JO-lijn die gepast zal doorverwijzen naar de voorziening wanneer de klacht niet handelt over de dienstverlening van het agentschap Jongerenwelzijn.

Met de inwerkingtreding van het nieuwe decreet integrale jeugdhulp wordt tevens een wijziging van de positie van de JO-lijn verwacht. Artikel 78 § 2 van het nieuwe decreet bepaalt immers: "*teneinde de rechtspositie van de minderjarige in de jeugdhulp te garanderen organiseert de Vlaamse Regering, naast het toezicht zoals vermeld in §1, een extern toezicht op de toegangspoort, het ondersteuningscentrum, de sociale dienst gerechtelijke jeugdhulp en de gemeenschapsinstellingen en een klachtenrecht voor minderjarigen, ouders, opvoedingsverantwoordelijken en vertrouwenspersonen van minderjarigen*". Deze aangekondigde ontwikkelingen worden afgewacht.

Gemandateerde voorziening (regelgeving):

Het ondersteuningscentrum Jeugdzorg (OCJ) en de vertrouwenscentra kindermishandeling (VK) krijgen met het nieuwe decreet integrale jeugdhulp een wettelijk mandaat om als gemandateerde voorziening in te schatten of in een bepaalde situatie hulp maatschappelijk noodzakelijk is of niet.

Beide instanties krijgen het mandaat om dossiers met verontrustende situaties zo nodig over te maken aan het parket. (cf. Memorie van toelichting bij het decreet, stuk 1952 (2012-2013) Nr. 1, pagina 6).

Procedure-wijzigingen van klachtenbehandeling in 2013 – Agentschap Zorginspectie

Zorginspectie heeft ervoor gekozen om haar procedure voor klachtenbehandeling te verruimen. Nu kunnen ook gebruikers (of hun vertegenwoordigers) van voorzieningen klacht indienen bij Zorginspectie over de dienstverlening van het agentschap.

Voordien stelde Zorginspectie dat verantwoordelijken van de voorziening en wie aanwezig was bij de inspectie, klacht kon indienen over onze dienstverlening. Dit bleek in de praktijk niet voldoende sluitend: zo ontvingen we het voorbije jaar een klacht van een ouder die weliswaar niet aanwezig was tijdens het inspectiebezoek dat plaatsvond in de kinderopvang van haar kind, maar die toch uitgesproken ontevreden was van de gang van zaken van het inspectiebezoek zoals zij vernomen had. Zorginspectie hechtte er belang aan om hiermee aan de slag te gaan en besloot verder ook om dit in de toekomst steeds te doen. Dit kan tot een lichte stijging van het totaal aantal klachten leiden.

14 REGELGEVING EN PROCEDURE-ELEMENTEN KLACHTENBEHANDELING - BELEIDSDOMEIN WVG

Toepasselijke regelgeving klachtenbehandeling

- 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 **interne 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).
Er zijn geen tweedelijnsvoorzieningen bij het VIPA, het Vlaams Zorgfonds (zorgverzekering), de Vlaamse Zorgkas (zorgverzekering) en het agentschap Zorginspectie.
- **Vlaamse kwaliteitsdecreten** (1997 en 2003) voor de erkende gezondheids- en de welzijnsvoorzieningen. Dit betreft de verplichting tot **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 subsidieregulering. Dit is het geval voor heel wat sectoren binnen het beleidsdomein WVG, maar niet voor alle. Ook hier gaat het over de **klachtenbehandeling door die voorzieningen** van klachten over hun eigen dienstverlening.
- **GOG: interne tweedelijnsklachten, ingediend bij de aansturende administraties, over de behandeling van grensoverschrijdend gedrag in de voorzieningen:**
alle WVG-bestuursinstellingen die interne tweedelijnsklachten van burgers over de behandeling van GOG-meldingen ontvangen, moeten die opnemen, en hierover regelmatig intern rapporteren aan het management, en desgevraagd aan de Beleidsraad WVG, en ook extern rapporteren in de jaarlijkse klachtenrapportage aan de Vlaamse Ombudsdienst **vanaf het werkjaar 2014** (rapportage in 2015).
- **Extern toezicht en Externe klachtenbehandeling inzake hulp- en dienstverlening aan kinderen en jongeren en hun gezinnen**, cf. 'Concept voor nieuwe regelgeving', parlementair initiatief; parlementair stuk 2312 (2013-2014) Nr.1 (ingediend op 11/12/2013): de verdere ontwikkeling wordt afgewacht.

Jaarlijkse klachtenrapportage aan de Vlaamse Ombudsdienst

- **Vanaf het werkjaar 2013** rapporteert het beleidsdomein WVG niet meer globaal over **Meldingen** (bij de agentschappen Jongerenwelzijn, 'Kind en Gezin, en het VAPH) aan de Vlaamse Ombudsdienst.
Uitzondering hierop is het agentschap Jongerenwelzijn waar de behandeling van meldingen deel uitmaakt van het **continuüm** van de tussenkomsten van de JO-lijn, de luisterlijn van Jongerenwelzijn.
- **Vanaf het werkjaar 2013** rapporteert het agentschap Jongerenwelzijn niet meer over hun **conciliërende of informele klachtenbehandeling** aan de Vlaamse Ombudsdienst. Conciliërende klachtenbehandeling betreft alleen de eerstelijnsklachten van Jongerenwelzijn, en wordt niet toegepast op klachten over de dienstverlening van de gemeenschapsinstellingen van Jongerenwelzijn.
- **Vanaf het werkjaar 2014** zal het agentschap Jongerenwelzijn niet meer dezelfde gegevens over klachten kunnen genereren aangezien de opdrachten, de structuur en het aanbod van het agentschap wijzigt door de ontwikkelingen in de jeugdhulp zoals integrale jeugdhulp.

Eerste Lijn klachten

- 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: Personeelsklachten

- Er zijn 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.
- De benadering van personeelsklachten zal in 2013 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, inwerkingtreding vanaf 17 december 2012), en in het kader van de wijziging van de Omzendbrief VR bij het Vlaams klachtendecreet (is medio januari 2014 nog niet geagendeerd op de Vlaamse Regering).

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 **personeelsaangelegenheden** 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 Boekhoudstelsel.
- **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"). Voor 2013 wordt voorzien dat de beperking in de Omzendbrief wordt opgeheven. Medio januari 2014 is de gewijzigde Omzendbrief nog niet geagendeerd op de Vlaamse Regering.
- **Personeelsklachten vallen reeds onder de toepassing van het Vlaams ombudsdecreet van 7 juli 1998** (cf. artikel 13, § 2; 4°) sinds 17/12/2012.
- 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.
- Indieneren van Personeelsklachten zijn enerzijds **personeelsleden** (zowel contractuelen als statutairen, waarmee een arbeidsrelatie bestaat) en anderzijds **burgers** (zowel personen die het Ministerie WVG verlaten hebben of gepensioneerd zijn, als sollicitanten).

Interne Tweede Lijn klachten

- 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.
- 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 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 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) werkt in 2013 aan een uniforme registratie van de tweedelijnsklachten.
- 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. 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:
 - **(1)** Het decreet van 29 april 1997 inzake de kwaliteitszorg in de welzijnsvoorzieningen
 - **(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) voor de interne 2de lijn klachtenbehandeling 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.
- In laatste instantie 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.

- **Geen rapportage vanaf 2013 aan de Vlaamse Ombudsdienst over klachten die via een 'Informatieve nota' verder worden opgevolgd:**

Informatieve nota's over tweedelijnsklachten: 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 klachtendienst stelt in die gevallen een 'informatieve nota' op en 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.

Informatieve nota's over tweedelijnsklachten: 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' te richten over de bevindingen van de melding aan: 1) het agentschap Zorginspectie; 2) het dossierbeheer van de afdeling Voorzieningenbeleid van Jongerenwelzijn als het om een private voorziening gaat; 3) 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. De zorginspecteur kan bij een volgende inspectie van de voorziening oog hebben voor het gemelde of het uitdrukkelijk bevragen.

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.

Antwoordtermijnen

- 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 **decretaale 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.

Doorverwijzing van klachten

- 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 verzoekschriftenprocedure 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.
- **Vanaf het werkjaar 2013** worden enkel de doorverwijzingen van klachten **buiten** het beleidsdomein WVG aan de Vlaamse Ombudsdienst jaarlijks gerapporteerd.
De interne doorverwijzingen, d.i. binnen het beleidsdomein WVG, zijn nog intern te organiseren.

Intrekking van klachten

- Ingetrokken klachten doorlopen niet het volledig proces van klachtenbehandeling en onderscheiden zich aldus van de afgehandelde klachten.
- Intrekking van klachten gebeurt op initiatief van de klagers die erom verzoeken, bijvoorbeeld omdat het signaleerde 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.

Intrekking van klachtenbehandeling

- 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 vervalt, en het klachtendossier kan worden stopgezet.

Ontvankelijkheid van klachten

- 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 subsidiëren).
- **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 Eerstelijnsrapport 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 het toepassingsgebied van het klachtendecreet en de gevallen waarin de behandeling van klachten niet verplicht is.

Gegronde klachten en Betwiste klachten

- 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.

Gegronde klachten en Betwiste klachten

- 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.

15 BIJLAGE: VLAAMSE OMBUDSNORMEN (VOLLEDIGE LIJST)

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

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

8 Deugdelijke correspondentie

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

9 Vlotte bereikbaarheid

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

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

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

11 Goede uitvoeringspraktijk 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.”

Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid, Onroerend Erfgoed

1.586 klachten

**Waaronder 1.364 klachten van SHM's
Zie achteraan dit Klachtenboek**

Vragenlijst voor het verslag 2013 over uw klachtenmanagement

Departement van de Vlaamse overheid

Ruimte Vlaanderen

1. Cijfergegevens

		Aantal
Totaal aantal geregistreerde klachten in 2013		17
	Aantal openstaande klachten	1
Totaal aantal beantwoorde klachten in 2013		17
	Aantal beantwoorde klachten van 2012 in 2013	1
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	14
	meer dan 45 dagen:	3
	gemiddelde:	43
Aantal onontvankelijke beantwoorde klachten		3
Aantal onontvankelijke beantwoorde klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	0
	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	1
	Geen Belang:	0
	Interne personeelaangelegenheden:	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	0
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	0
	Onbevoegd:	1
Aantal onontvankelijke beantwoorde klachten		14

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	10
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	4

Aantal onontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	2

Aantal gegronde en deelsgegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	9
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	1

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

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

	Aantal gegronde klachten beantwoord in 2013
Overeenstemming met het recht:	2
Afdoende motivering:	0
Gelijkheid en onpartijdigheid:	0
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	1
Redelijkheid en evenredigheid:	1
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling:	0
Redelijke behandeltermijn:	3
Efficiënte coördinatie:	0
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	1
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	0
Correcte bejegening:	1
Actieve dienstverlening:	0
Deugdelijke correspondentie:	0
Vlotte bereikbaarheid:	0

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	6
--	--------	---

	fax:	0
	mail:	10
	mondeling:	0
	telefoon:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger:	7
	Minister:	0
	de Vlaamse ombudsdienst:	2
	Advocaat / Boekhouder / Bewindvoerder:	0
	1700:	1
	Koning:	0
	andere bestuursinstelling:	3
	Vrienden / familie:	0
	georganiseerd middenveld:	2
	OCMW:	0
	Staf:	1
	Kabinet:	1

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klacht indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie

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

Delegatie van planbevoegdheid

- Gegronde: 1 Deels gegronde: 0 Ongegrond: 0
- Opgelost: 1 Deels opgelost: 0 Onopgelost: 0

B. 13. Redelijke behandeltermijn	1
----------------------------------	---

Gemeentelijk stedenbouwkundig ambtenaar

- Gegronde: 0 Deels gegronde: 0 Ongegrond: 1
- Opgelost: 0 Deels opgelost: 0 Onopgelost: 0

Ruimtelijk uitvoeringsplan (RUP)

- Gegronde: 0 Deels gegronde: 0 Ongegrond: 1
- Opgelost: 0 Deels opgelost: 0 Onopgelost: 0

Stedenbouwkundige vergunning

- Gegronde: 1 Deels gegronde: 0 Ongegrond: 0
- Opgelost: 1 Deels opgelost: 0 Onopgelost: 0

A.1. Overeenstemming met het recht	1
------------------------------------	---

Verkavelingsvergunning

- Gegronde: 1 Deels gegronde: 0 Ongegrond: 0
- Opgelost: 1 Deels opgelost: 0 Onopgelost: 0

A.5. Redelijkheid en evenredigheid	1
------------------------------------	---

Behoorlijk bestuur

- Gegronde: 1 Deels gegronde: 0 Ongegrond: 0
- Opgelost: 1 Deels opgelost: 0 Onopgelost: 0

B.11. Goede uitvoeringspraktijk en admin. Nauwkeur	1
--	---

Belangenvermenging

- Gegronde: 0 Deels gegronde: 0 Ongegrond: 1
- Opgelost: 1 Deels opgelost: 0 Onopgelost: 0

Bezwaarschrift

- Gegrond: 1 Deels gegrond: 0 Ongegrond: 0
- Opgelost: 1 Deels opgelost: 0 Onopgelost: 0

A.4. Rechtzekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
---	---

Heffing

- Gegrond: 0 Deels gegrond: 0 Ongegrond: 1
- Opgelost: 1 Deels opgelost: 0 Onopgelost: 0

Subsidies

- Gegrond: 2 Deels gegrond: 0 Ongegrond: 0
- Opgelost: 1 Deels opgelost: 0 Onopgelost: 1

B. 13. Redelijke behandeltermijn	2
----------------------------------	---

Bereikbaarheid

- Gegrond: 1 Deels gegrond: 0 Ongegrond: 0
- Opgelost: 1 Deels opgelost: 0 Onopgelost: 0

B.7 Actieve dienstverlening	1
-----------------------------	---

Overleg

- Gegrond: 1 Deels gegrond: 0 Ongegrond: 0
- Opgelost: 1 Deels opgelost: 0 Onopgelost: 0

B.10. Doeltreffende algemene informatieverstrekkin	1
--	---

Gerechtskosten

- Gegrond: 1 Deels gegrond: 0 Ongegrond: 0
- Opgelost: 1 Deels opgelost: 0 Onopgelost: 0

B.6. Correcte bejegening	1
--------------------------	---

Privacy

- Gegrond: 1 Deels gegrond: 0 Ongegrond: 0
- Opgelost: 1 Deels opgelost: 0 Onopgelost: 0

A.1. Overeenstemming met het recht	1
------------------------------------	---

Ambtenaar

- Gegrond: 0 Deels gegrond: 0 Ongegrond: 1
- Opgelost: 0 Deels opgelost: 0 Onopgelost: 0

Deontologische Code

- Gegrond: 0 Deels gegrond: 0 Ongegrond: 1
- Opgelost: 0 Deels opgelost: 0 Onopgelost: 0

3. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u afgehandeld hebt in 2013.

Net als in 2012 was het aantal binnen gekomen klachten in 2013 beperkt. Van de 23 dossiers die in 2013 binnen kwamen waren slechts 17 echte klachtendossiers (tegenover 20 in 2012). Daarnaast kwamen er ook verschillende vragen om informatie binnen. (bv. een vraag over een regularisatievergunning of online informatie). Het eerder geringe aantal heeft deels te maken met het feit dat de lokale besturen, mede door een doorgedreven subsidiariteit, het eerste aanspreekpunt zijn voor problemen en/of klachten inzake ruimtelijke ordening.

Heel wat aspecten van het beleidsveld ruimtelijke ordening hebben een financiële impact voor burgers en besturen. Het is dan ook niet verwonderlijk dat mensen klagen over een onrechtvaardige, verkeerde behandeling, het al dan niet krijgen van een subsidie, ... of dat zij met andere onbeantwoorde vragen zitten.

Het klachtenmanagement van Ruimte Vlaanderen heeft de ambitie de klagers helder uitleg te geven over het hoe en waarom van bepaalde regelgeving (bv. de regeling betreffende het toezicht op beslissingen van de gecoro door de deputatie) of sommige maatregelen.

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. Dat was ook in het afgelopen jaar het geval. In dezelfde lijn was er in 2013 ook een klacht i.v.m. een planbatenheffing.

Verder hebben we ook in 2013 aan een aantal klagers moeten uitleggen waarom we hen niet verder konden helpen, bv. omdat niet was voldaan aan de regelgeving ivm leegstaande bedrijfsruimten of een algemene klacht over (het al dan niet gevoerde) beleid. We hebben ook mensen moeten doorsturen omdat we niet bevoegd waren, bv. voor materies behorend tot een ander beleidsdomein–veld of een ander bestuur (bv. vragen een parkeerplaats voor de deur) of omdat een gerechtelijke procedure hangende was. We verwijzen hierbij o.a. naar de dossiers . waar de klagers verkeerd dachten dat men bij de secretaris-generaal in beroep kon gaan tegen het verlenen van een vergunning voor een werkplaats van de NMBS door de gewestelijk stedenbouwkundig ambtenaar of waarin het departement gevraagd werd zich uit te spreken over een mogelijke schending van de deontologische code door de Gecoro (gemeentelijke commissie voor ruimtelijke ordening – klacht waar de gemeente of de betrokken commissie zich moet over uitspreken).

In een aantal andere gevallen hebben we kunnen vaststellen dat er effectief iets fout gelopen was. Die vaststelling werd meteen aangegrepen om het euvel ook in de toekomst te vermijden. Zo hadden we bv. een casus waarbij er iets was fout gelopen bij de opname in het register onbebouwde percelen. We hebben de bevoegde personeelsleden gevraagd de fout zo snel mogelijk te herstellen én maatregelen te nemen om een herhaling in de toekomst te vermijden. Er was ook een geval betreffende een inbreuk op de privacy regelgeving. Ten onrechte werden op de website van Ruimte Vlaanderen in een onteigeningsplan in het kader van een ruimtelijk uitvoeringsplan namen, adresgegevens en geboortedata van bepaalde personen vermeld. Dit kan niet, gezien de regelgeving alleen voorschrijft dat de kadastrale gegevens en namen van eigenaars van percelen worden vermeld. De overbodige gegevens

werden onmiddellijk van de website gehaald en aan de collega's werd de richtlijn gegeven om ook in de toekomst de privacy regelgeving strikt toe te passen.

In 2013 waren er ook klachten van louter praktische aard, zoals een klacht over de terugbetaling van gerechtskosten, een klacht over een gebrekkige telefonische bereikbaarheid van een afdeling van Ruimte Vlaanderen en een probleem van toegang tot het register planbaten . Voor al deze zaken is er op korte termijn een oplossing gevonden.

Een eerder inhoudelijke klacht bleek ontvankelijk doch na verder onderzoek ongegrond. Het betrof een klacht waar de klager ten onrechte meende dat er sprake was van machtsmisbruik in hoofde van bepaalde ambtenaren werkzaam in het beleidsveld ruimtelijke ordening.

In een enkel geval hebben we vastgesteld dat we als beleidsveld ruimtelijke ordening op zich weinig konden doen. Maar door overleg en samenwerking met andere beleidsvelden en – domeinen zijn we er toch in geslaagd tot oplossingen te komen. Zo hebben we bv. over zorgwonen de regelgeving kunnen verduidelijken niet alleen op onze eigen website maar zijn er, na overleg met collega's, uit de betrokken beleidsvelden en –domeinen ook oplossingen aangereikt op het vlak van wonen en welzijn.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Niettegenstaande we intern de indruk hadden dat er al een hele vooruitgang geboekt was op het vlak van klachtenmanagement, zijn we na het jaarverslag én een persoonlijk gesprek met de Ombudsman tot de conclusie gekomen dat dit onvoldoende werd gepercipieerd door externen.

We hebben toen besloten om het roer drastisch om te gooien en een aantal grondige wijzigingen door te voeren.

De belangrijkste maatregelen zijn de volgende:

1. Ingebruikname van een nieuwe en efficiënter klachtendatabank: een databank gebaseerd op een applicatie die zijn nut al had bewezen bij de collega's van Wonen-Vlaanderen.
2. Verbeteren van de samenwerking met de Vlaamse Infolijn
3. Continue interne sensibilisering van de collega's i.v.m. een efficiënt klachtenmanagement, bv. via nieuwsbrieven, documenten op het intranet, enz...
4. Uitbouwen van externe netwerken en delen van ervaringen met collega's van andere beleidsdomeinen (bv. bestuurszaken en VDAB), voordracht in kader van het Vlaams klachtennetwerk, ...

Voor 2014 zijn wij van plan om op de ingeslagen weg door te gaan en nog het klachtenmanagement nog te verbeteren en efficiënter te maken.

Daarnaast zitten volgende zaken nog in de pijplijn:

1. Nieuw online en papieren klachtenformulier
2. Verdere sensibilisering van de collega's door een inforonde bij de verschillende afdelingen
3. Om de weerstand bij collega's te doorbreken, zijn we van plan om aan punt 2 een ludiek element toe te voegen en te werken met een "klachtenspel". Dit klachtenspel is een soort trivial pursuit (maar dan met vragen over klachtenmanagement) en is een methode die ontwikkeld werd in Nederland en daar met veel succes werd geïntroduceerd bij verschillende administraties.

5. Procedures van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2013 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2013 met klachtenbehandeling begonnen is.

Zie hierboven: nieuwe klachtendatabank.

6. Suggesties

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

Bijlage 1

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

1 Overeenstemming met het recht

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstregeling

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

8 Deugdelijke correspondentie

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

9 Vlotte bereikbaarheid

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

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

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

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

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

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 Redelijke behandeltermijn

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

14 Efficiënte coördinatie

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

15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

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

Vragenlijst voor het verslag 2013 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Afdeling Toezicht (Inspectie RWO)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	116

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	103 klachten
	meer dan 45 dagen:	13 klachten
	gemiddelde:	25 dagen
Aantal openstaande klachten		0 klachten

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

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	1
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	32

	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	1
	Kennelijk ongegrond:	18
	Geen belang:	1
	Anoniem:	2
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	61
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	23
	deels gegrond:	4
	ongegrond:	33

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	65
	mail:	40
	telefoon:	9
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	88
	via kabinet:	5
	via Vlaamse ombudsdienst:	0
	via georganiseerd	3
	andere kanalen:	8

2. Inhoud van de klachten

Inhoud vd klachten	Totaal
Administratieve werking en beheer	13
Andere	6
Domiciliefraude	2
Herstellingen	4
Huurlasten	1
Huuropzeg	11
Huurprijs	7
Leefbaarheid	6
Medehuurder worden	1
Mutatie	8
Procedure inschrijving, toewijzingen, actualisatie kavels en koopwoningen	8
Schadeloosstelling	1
Schrapping als kandidaat-huurder	5
Toewijzing van huurwoningen	10
Verwarming	3
Vochtproblemen	5
Waarborg	3
Wachttijd inhuurneming	2
Woningaanvraag	18

3. Klachtenbeeld 2013

De afdeling Toezicht behandelt vooral klachten die betrekking hebben op de werking van de diverse sociale woonactoren. **In 2013 ontvingen wij geen klachten die betrekking hadden op de werking van de afdeling Toezicht zelf.**

Het aantal klachten dat de afdeling ontvangen heeft in 2013 is licht gedaald tegenover het jaar daarvoor, met name van 123 naar 116. Dit is een daling met 5,7%. In 2012 was er nog een stijging met 33% tegenover 2011, toen onder meer te wijten aan een opvallende toename van het aantal klachten over huurlasten en domiciliefraude. Het aantal klachten over die twee thema's is opnieuw sterk teruggevallen en daarmee ook het totale aantal klachten. Vermoedelijke oorzaak van de sterke daling van de klachten over huurlasten, van 13 in 2012 naar 1 in 2013, is het feit dat er in tegenstelling tot 2012 geen grote inspectieronde in 2013 plaatsvond m.b.t. de huurlasten.

Van de ingediende klachten werden er 61 of 52,6% als ontvankelijk beoordeeld en dus verder onderzocht. Bij de klachten die onontvankelijk waren, lag dit in ruim de helft van de gevallen aan het feit dat nog niet bij de actor zelf klacht was ingediend. Ongeveer 20,7% van alle klachten bleek uiteindelijk gegrond (dit is 39,3% van de ontvankelijke klachten). Met deze beoordelingen wordt verder rekening gehouden in de risicoprofielen die de afdeling voor elke actor opmaakt. Voorgaande cijfers wijken amper af van die van vorig jaar.

De gemiddelde behandeltermijn van de afgesloten klachten bedroeg net als in 2012 zo'n 25 dagen. In 13 dossiers viel de termijn langer uit dan 45 dagen, tegenover 16 dossiers vorig jaar. Sinds september 2013 is een nieuwe databank in gebruik die de opvolging van klachten en het respecteren van behandeltermijnen eenvoudiger maakt.

Vragenlijst voor het verslag 2013 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Afdeling Inspectie (Inspectie RWO)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	9

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	7
	meer dan 45 dagen:	2

Aantal onontvankelijke klachten:	1
---	---

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

	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	
	ongegrond:	6

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

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

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

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

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	6
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	3
	via georganiseerd	
	andere kanalen:	

Inhoud klachten (afd. Inspectie)	Totaal	Onontvankelijk	Gegrondeid			Oplossing			Ombudsnormen					
			Gegrondeid	Ongegrondeid	Deels gegroneid	Onaantlast	Deels aantlast	Niet	Niet correcte beslissing	Te lange behandeltime	Ontoereikende	Onvoldoende	Onheuse	Andere
Bouwinspectie	9	1		6	2		2			2				
Wooninspectie														
Inspectie Onroerend Erfgoed														

3. Klachtenbeeld 2013 en concrete realisaties en voorstellen

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

In het klachtenrapport 2012 werd het belang benadrukt van een integriteitsbeleid voor het agentschap. Om dat beleid verder vorm te geven organiseerde het agentschap in de loop van 2013 dilemmatrainingen voor zijn meest kwetsbare functiegroepen. Samen met de verantwoordelijke voor de kaderopleidingen bij de Federale politie werden op maat van de verschillende functiegroepen eendaagse opleidingen uitgewerkt waarbij de context werd gecreëerd om in alle vrijheid de eigen, professionele dilemma's te kunnen bespreken. De voortdurende aandacht die uitgaat naar 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.

Aan een ander onderdeel van het klassieke klachtenbeeld, m.n. ontoereikende informatieverstrekking, worden eveneens de nodige inspanningen gewijd. Er wordt immers in de praktijk gemerkt dat een duidelijke en heldere communicatie in het handhavingsproces een positief effect kan hebben op het aantal klachten. Die communicatie is een voortdurend aandachtspunt bij het uitwerken, aanpassen en evalueren van de kernprocessen en als zodanig dan ook als actie in het communicatieplan van het agentschap opgenomen. In het kader van wijzigende regelgeving (i.h.b. Onroerend Erfgoed en Ruimtelijke Ordening) zullen de processtappen in 2014 opnieuw moeten worden aangepast/uitgetekend en daarbij zal ook bijzondere aandacht uitgaan naar de communicatieve aspecten ervan.

Specifiek voor het beleidsveld Ruimtelijke Ordening moet ten slotte worden vermeld dat de stedenbouwkundige inspecteurs reeds enige tijd proactief met de lokale overheden in overleg treden om samenwerkingsverbanden op te bouwen dan wel te versterken. Dat

overleg mondt alsmaar meer uit in concrete afspraken tussen de gewestelijke en lokale handhavers in de vorm van een protocol. Die taakafspraken creëren duidelijkheid over de rollen van de verschillende handhavers en dragen bij tot een snelle, consequente en correcte handhaving. Zo moet onder meer de burger die een stedenbouwkundige inbreuk meldt sneller duidelijkheid krijgen over de aanpak ervan. Ook die inspanningen van de stedenbouwkundige inspecteurs moeten op termijn leiden tot minder gegronde klachten.

Klachtenrapportage 2012 – agentschap Onroerend Erfgoed (beleidsdomein RWO)

Aantal klachten

4

Gemiddelde behandelingstermijn

20 à 25 dagen

Aantal ontvankelijk/gegronde/gedeeltelijk gegronde/ongegegronde klachten

4/0/1/3

Onderwerp

4 – redelijkheid en evenredigheid

Conclusies interne werking

1. Werking premiestelsel

Geen. Telkens dossiermatige klachten zonder algemene conclusie. Telkens ook (minstens gedeeltelijk) ongegrond.

2. Communicatie/klantgerichtheid

Er 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.

Deze conclusie is dezelfde als 2012, de communicatie dient te worden verbeterd.

Algemene conclusie

Vooraf dossiermatige klachten, niet geënt op de algemene werking van het agentschap. De enige algemene conclusie is dat de krijtlijnen inzake premietoekenningen niet duidelijk zijn en beter moeten worden gecommuniceerd naar de premie-aanvragers.

Anthony Suykens

Klachtencoördinator OE

Jaarrapport 2013 Interne klachtenbehandeling Agentschap Wonen-Vlaanderen

1. Inleiding

Klachtenmanagement dient in de eerste plaats om onze klantgerichtheid te verbeteren. In de tweede plaats willen we met klachtenmanagement ervaringen van burgers of intermediairen binnenhalen en die gebruiken om onze interne processen te verbeteren. Klachten zijn kansen om de processen efficiënter en klantvriendelijker in te richten.

Om het klachtenmanagement tot een succes te maken, moeten de negatieve associaties met klachten verdwijnen. Iedereen moet beseffen dat fouten maken menselijk is, dat dat ook mag en dat je met een klacht de kans krijgt om die fout te herstellen. Die kansen moeten we als organisatie goed aangrijpen. Klachten bieden immers kansen om de eigen organisatie te versterken.

Om na te gaan of onze dienstverlening goed loopt, werd er ook dit jaar een analyse gemaakt van de klachten en werden de belangrijkste kengetallen, problemen en suggesties in een klachtenrapport opgemaakt.

2. Globale cijfers

Opmerking vooraf: Om de leesbaarheid van de tabellen te verhogen werden minder relevante categorieën vaak weggelaten. Daardoor lijken de detailcijfers niet altijd te kloppen met de totalen.

	Aantal
Totaal aantal geregistreerde oproepen in 2013	450
Totaal aantal geregistreerde klachten in 2013	240
Aantal openstaande klachten	12
Totaal aantal beantwoorde klachten in 2013	240
Aantal beantwoorde klachten van 2012 in 2013	22

Commentaar:

Uit deze globale cijfers blijkt dat zowel het werkvolume als de performantie van de klachtendienst stabiel gebleven zijn vergeleken bij 2012. Dit wijst erop dat de inhaaloperatie van 2012 blijvend resultaat heeft opgeleverd en dat de huidige personeelsinzet voldoende is om geen nieuwe achterstanden op te lopen.

De gemiddelde behandelingstermijn voor de klachten ligt in 2013 op 46 dagen. De gemiddelde behandelingstermijn is dus te vergelijken met de behandelingstermijn uit 2012.

Het aantal oproepen blijft opvallend hoog.

In 2013 waren het vooral de protesten over het niet toekennen van een huurpremie die het resultaat beïnvloedden. De nieuwe maatregel werd via de media bekend gemaakt en vele burgers meenden hierop recht te hebben en contacteerden Wonen-Vlaanderen. De klachtendienst stuurde deze oproepen door naar de dienst huurpremie of de sociale huisvestingsmaatschappij.

Om te vermijden dat er achterstand kwam in de behandeling van effectieve klachten werd de beslissing genomen om al deze oproepen onmiddellijk naar de betrokken dienst te sturen van waaruit dan enkel de eigenlijke klachten voor registratie en behandeling bij de klachtendienst terechtkwamen. Het is de bedoeling deze werkwijze te veralgemenen voor alle 'producten' van

Wonen-Vlaanderen.

Aantal onontvankelijke beantwoorde klachten		58
Aantal onontvankelijke beantwoorde klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	9
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	10
	Jurisdictioneel beroep aanhanging:	1
	Kennelijk ongegrond:	0
	Geen belang:	0
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	6
	Geen Vlaamse overheid:	32
	Interne personeelsaangelegenheden:	0

Commentaar:

Uit deze cijfers blijkt dat het agentschap ook in 2013 een zeer brede invulling van het klachtrecht aanhield. Geen enkele klacht werd geweigerd omwille van laattijdigheid of het ontbreken van een rechtstreeks belang, of beoordeeld als kennelijk ongegrond. Ook wanneer de beroepsmogelijkheid niet tijdig werd benut, werd nog een beroepsprocedure opgestart.

Aantal ontvankelijk beantwoorde klachten		182
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	24
	deels gegrond:	42
	geen oordeel mogelijk	35
	ongegrond:	69
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	23
	deels opgelost:	12
	niet herstelbaar door aard klacht	11
	onopgelost:	13

Commentaar:

Het aantal gegronde klachten is beperkt. Wanneer we dit aantal vergelijken met de honderden weigeringen voor steunmaatregelen en het aantal woningonderzoeken, waarvan het resultaat niet altijd bevredigend was voor de aanvrager, dan is deze foutenmarge klein. De gegronde klachten werden behandeld en hersteld.

De deels gegronde klachten betreffen vooral dossiers waarbij de behandeling wel correct verliep, maar waarbij de briefwisseling verwarrend was.

Het aantal klachten waarbij geen oordeel mogelijk is ligt vrij hoog. Ten dele komt dat omdat in dossiers waar sociale huisvestingsmaatschappijen of sociale verhuurkantoren betrokken zijn, de bevoegdheid en opdracht van ons agentschap beperkt zijn. Voor het overgrote deel gaat het echter om klachten rond algemene informatieverstrekking aan de loketten of per telefoon. Gebrekkige communicatie is een steeds weerkerend pijnpunt in onze sector. Als slechte communicatie als resultaat heeft dat een deels gegronde klacht niet meer kan hersteld worden dan verdient dat onze aandacht, ook al gaat het *maar* om **11** gevallen.

De communicatie naar de burgers toe verdient de nodige aandacht. Het Agentschap Wonen-Vlaanderen zal de communicatie naar de burgers toe onder de loep nemen en stelselmatig zoeken naar verbetering.

3. De inhoud van de gegronde klachten

Indeling volgens ombudsnormen	
Overeenstemming met het recht:	6
Afdoende motivering:	6
Gelijkheid en onpartijdigheid:	1
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	5
Redelijkheid en evenredigheid:	1
Correcte bejegening:	2
Actieve dienstverlening:	10
Deugdelijke correspondentie:	10
Vlotte bereikbaarheid:	0
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	9
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	9
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling:	0
Redelijke behandeltermijn:	1
Efficiënte coördinatie:	5
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	1

Indeling volgens 'product'

huursubsidie

- Gegronde: 16 Deels gegronde: 16 Ongegrond: 13
- Opgelost: 11 Deels opgelost: 5 Onopgelost: 5

A.1. Overeenstemming met het recht	3
A.2. Afdoende motivering	5
A.4. Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	2

B.6. Correcte bejegening	2
B.7 Actieve dienstverlening	4
B.8. Deugdelijke correspondentie	4
B.10. Doeltreffende algemene informatieverstrekking	3
B.11. Goede uitvoeringspraktijk en administratief nauwkeurig	4
B. 13. Redelijke behandeltermijn	1
B. 14. Efficiënte coördinatie	4

huursubsidie BVR 11/12/1991

- Gegronnd: 0 Deels gegronnd: 1 Ongegronnd: 1
- Opgelost: 0 Deels opgelost: 0 Onopgelost: 1

B.8. Deugdelijke correspondentie	1
----------------------------------	---

verbeterings- en aanpassingspremie

- Gegronnd: 1 Deels gegronnd: 5 Ongegronnd: 6
- Opgelost: 3 Deels opgelost: 0 Onopgelost: 1

A.2. Afdoende motivering	1
A.4. Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
A.5. Redelijkheid en evenredigheid	1
B.7 Actieve dienstverlening	2
B.11. Goede uitvoeringspraktijk en administratief nauwkeurig	1

renovatiepremie

- Gegronnd: 3 Deels gegronnd: 7 Ongegronnd: 23
- Opgelost: 4 Deels opgelost: 2 Onopgelost: 2

A.1. Overeenstemming met het recht	1
A.4. Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
B.7 Actieve dienstverlening	2
B.8. Deugdelijke correspondentie	3
B.11. Goede uitvoeringspraktijk en administratief nauwkeurig	2

verzekering gewaarborgd wonen

- Gegronnd: 0 Deels gegronnd: 2 Ongegronnd: 3
- Opgelost: 0 Deels opgelost: 2 Onopgelost: 0

B.10. Doeltreffende algemene informatieverstrekking	2
---	---

kwaliteitsbewaking (on)bewoonbaar (on)geschikt

- Gegronnd: 1 Deels gegronnd: 3 Ongegronnd: 10

- Opgelost: 4 Deels opgelost: 2 Onopgelost: 0

A.1. Overeenstemming met het recht	1
------------------------------------	---

Huurpremie wachtlijst SHM

- Gegronnd: 3 Deels gegronnd: 7 Ongegronnd: 11
 - Opgelost: 5 Deels opgelost: 0 Onopgelost: 5

A.3. Gelijkheid en onpartijdigheid	1
A.4. Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
B.10. Doeltreffende algemene informatieverstrekking	3
B.14. Efficiënte coördinatie	1

4. Bereik van de klachtendienst

Aantal klachten volgens de drager	brief:	49
	e-mail:	171
	telefoon:	19
	fax:	0
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	129
	via kabinet:	68
	via Vlaamse ombudsdienst:	25
	via georganiseerd middenveld:	6
	andere kanalen:	2

Commentaar:

We stellen vast dat nog steeds een 20% van de klachten ingediend werden via een brief. Dit is nog steeds een aanzienlijk aandeel in onze huidige digitale maatschappij. Ons registratiesysteem laat ons momenteel niet toe onderscheid te maken tussen het rechtstreekse e-mailverkeer en de contacten via de website www.wonenvlaanderen.be. Opvallend is dat meer dan de helft van de klachten rechtstreeks aan het agentschap worden gericht. Dat wijst erop dat ook wie ontevreden is, toch een basisvertrouwen heeft in onze diensten.

5. Procedure

We overlopen kort de aandachtspunten en voorgenomen acties uit het vorige jaarverslag. De hoofdmoot daarvan bestond uit het voornemen de relatie tussen de klachtendienst en de verschillende partners in de organisatie beter te structureren door:

[Geef tekst op]



- de taakverdeling tussen de klachtendienst en de afdelingen preciezer af te lijnen;
- goede werkafspraken te maken met de collega's die informatie verstrekken;
- de opvolging te formaliseren van de verbetervoorstellen en signalen vanuit de klachtendienst;
- het klachtendecreet en de interne procedures beter bekend te maken;
- de opmaak van een nieuw klachtenreglement.

Voor al deze punten werden in 2013 initiatieven genomen die in 2014 nog verder zullen worden uitgewerkt.

6. Problemen en suggesties

Tussenkost in de huur en verlaten van een te kleine woning

Een gezin kan beslissen om te verhuizen naar een grotere woning door een natuurlijke gezinsaan groei of omdat kinderen een bepaalde leeftijd bereiken waardoor een of meerdere extra slaapkamers aangewezen zijn. De tussenkost in de huur is echter bij haar beoordeling of een woning voldoende groot is, geënt op de Vlaamse woningkwaliteitsnormen. Deze normen gaan uit van de totale netto-vloeroppervlakte en het totaal aantal woonlokalen om te bepalen voor hoeveel personen een woning geschikt is. Er wordt daarbij geen rekening met de leeftijd en het geslacht van de kinderen.

De suggestie vanuit de klachtenbehandeling:

De tussenkost in de huur kan gekoppeld blijven aan de woningkwaliteitsnormen, maar als men moet oordelen of een woning te klein is, moet het mogelijk zijn om in functie van de leeftijd en het geslacht van de kinderen te bepalen hoeveel slaapkamers er minimaal nodig zijn voor het gezin. Die mogelijkheid was vroeger overigens voorzien in de oude huursubsidie.

Conclusie

De grote uitdaging blijft voor ons agentschap om de zeer complexe regelgeving zo begrijpelijk en toegankelijk mogelijk te maken voor alle burgers. Dat vraagt inspanningen op het vlak van de algemene communicatie. De communicatie verloopt nog weinig vanuit de vraagstelling en de plaats van de burger. Bij meer dan de helft van de oproepen die de klachtendienst bereiken is er sprake van onduidelijkheid over de regels. Dat vormt dus zeker een belangrijk aandachtspunt voor 2014.

Vragenlijst voor het verslag 2013 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	68

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	68
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	4

Aantal onontvankelijke klachten:	43
---	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	34
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	5

	Geen belang:	
	Anoniem:	4
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	25
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	12
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	13

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	10
	deels opgelost:	2
	onopgelost:	0

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

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	1

Onheuse bejegening:		Redelijkheid en evenredigheid:	
Andere:		Correcte bejegening:	
		Actieve dienstverlening:	2
		Deugdelijke correspondentie:	
		Vlotte bereikbaarheid:	
		Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	1
		Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	8
		Redelijke behandeltermijn:	
		Efficiënte coördinatie:	
		Respect voor de persoonlijke 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:	42
	telefoon:	12
	fax:	1
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	62
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	5
	via georganiseerd	0
	andere kanalen:	1

2. Inhoud van de klachten

De in 2013 geregistreerde klachten vertonen niet echt een vast patroon. De kwaliteit van de dienstverlening bij de sociale huisvestingsmaatschappijen die de Vlaamse Woonlening bemiddelen voor de VMSW, is wel een bijzonder aandachtspunt. Over infrastructuurwerken waar de VMSW bouwheer is, vielen er in 2013 dan weer amper klachten te noteren.

3. Klachtenbeeld 2013

Net zoals de voorgaande jaren, waren een groot aantal van de klachten die de VMSW ontving niet ontvankelijk omdat ze betrekking hadden op de werking van de sociale huisvestingsmaatschappijen. De VMSW is daarvoor niet bevoegd, haar rechtsvoorganger, de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij was dat wel. Het aantal ontvankelijke klachten hield vaak verband met de Vlaamse Woonlening, en dan meer bepaald met de dienstverlening bij de sociale huisvestingsmaatschappijen die deze lening bemiddelen of met onduidelijkheden over de regelgeving en de procedures.

4. Concrete realisaties en voorstellen

De klachtenbehandeling heeft in 2013 aanleiding gegeven tot enkele aanpassingen aan de website van de VMSW. Deze aanpassingen hadden tot doel een aantal zaken te verduidelijken naar de burger toe.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2013 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2011 met klachtenbehandeling begonnen is.

Suggesties?

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

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

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

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

8 Deugdelijke correspondentie

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

9 Vlotte bereikbaarheid

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

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

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

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

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

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 Redelijke behandeltermijn

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

14 Efficiënte coördinatie

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

15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

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

[terug naar Vragenlijst](#)

Leefmilieu, Natuur en Energie

1.866 klachten

1^{STE} LIJN -KLACHTENRAPPORT 2013
BELEIDSDOMEIN LEEFMILIEU, NATUUR EN ENERGIE

VOORAF

De Vlaamse Ombudsman werd op 16 september 2013 uitgenodigd op de deelbeleidsraad Leefmilieu en Natuur.

De deelbeleidsraad Leefmilieu en Natuur nam kennis van de standpunten van de ombudsman m.b.t. het klachtenbeleid in het beleidsdomein LNE en verzocht het Managementcomité het onderwerp nader uit te diepen op basis van een door de Vlaamse Ombudsman te bezorgen document met concrete verbetervoorstellen.

In uitvoering van voormelde beslissing bezorgde de Vlaamse ombudsman een document houdende vier aanbevelingen om het klachtenbeleid in het beleidsdomein te optimaliseren.

Deze aanbevelingen werden voor een eerste aftoetsing door de klachtencoördinator van het beleidsdomein voorgelegd aan de klachtenbehandelaars van de betrokken entiteiten van het beleidsdomein. Uit de eerste reacties kon volgende werkwijze aan het Managementcomité voorgesteld worden:

“Volgende aanbevelingen kunnen door de klachtenbehandelaars van de entiteiten van het beleidsdomein als richtlijnen meegenomen worden bij de klachtenbehandeling. Deze aanbevelingen behoren tot de filosofie van het klachtenmanagement en zijn terug te vinden in alle basisteksten over dit onderwerp:

Aanbeveling 2 – Maak een onderscheid tussen klachten over feiten/handelingen waarvoor en georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheid voorzien werd enerzijds, en klachten over de wijze van behandeling van deze beroepen anderzijds. Waar eerstgenoemde categorie terecht niet als klacht behandeld wordt zolang het beroep hangende is, dient ontevredenheid over de manier waarop administratieve beroepen afgehandeld worden weldegelijk als klacht erkend en behandeld te worden.

Aanbeveling 3 – Neem de eigen verantwoordelijkheid inzake klachtenbehandeling maximaal op en vermijd in de mate van het mogelijke initiatieven van medeverantwoordelijke instanties af te wachten en/of door te verwijzen. Ondersteun partnerdiensten waar mogelijk, onder mee door het geven van snel en adequaat advies.

Aanbeveling 4 – Capteer elke klacht, neem ze op in een register, handel de klacht binnen 45 dagen af en volg indien nodig verder op. Het overzicht van het klachtenbeeld/klachtenbeleid binnen het beleidsdomein wordt behouden door de centrale klachtencoördinator in het kader van de jaarlijkse rapportering aan de Vlaamse ombudsman”.

In Aanbeveling 1 stelt de Vlaamse Ombudsman dat klachten en meldingen beschouwd moeten worden als een bron van concrete en bruikbare informatie over de kwaliteit van de uitvoeringspraktijk van de eigen entiteit en het eigen beleidsdomein.

Vanuit de klachtenbehandeling moet het mogelijk zijn om het proces of de dienstverlening waarop de klacht(en) van toepassing is/zijn, te ontleden via procesanalyse. Via deze analyse en in combinatie met de specifieke klacht worden dan mogelijke knelpunten onderzocht. Een entiteit doet op deze manier aan risicomangement met als doel het optimaliseren van processen. Dergelijke procesdoorlichting moet gesitueerd worden in de ruimere aanpak inzake Organisatiebeheersing en Kwaliteitszorg.

De nood tot doorlichting van een proces kan gesignaleerd worden door de klachtenbehandelaar van de entiteit aan o.m. het managementorgaan van de entiteit.

In het verleden werden dergelijke signalen en de opvolging ervan door de klachtenbehandelaars van de entiteiten in het kader van de opmaak van het jaarlijks rapport aan de Vlaamse ombudsman bezorgd aan de klachtencoördinator van het beleidsdomein, die deze verwerkte in het jaarlijks rapport van het beleidsdomein. Concreet werd aan de klachtenbehandelaars van de entiteiten de vraag gesteld welke concrete realisaties er in het afgelopen jaar geweest zijn of welke concrete verbeteringen er gepland zijn naar aanleiding van de behandelde klachten en voorstellen tot verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

De Vlaamse Ombudsman stelt bijkomend dat klachten eveneens een bron van informatie kunnen zijn over de uitvoeringspraktijk van de Vlaamse overheid (Vlaamse Regering, minister(s),...). Klachten kunnen in de beleidscyclus geïntegreerd worden als waardevolle instrumenten van feedback (als hulpmiddel voor kwaliteitsverbetering). Dergelijke feedback over de uitvoeringspraktijk van de Vlaamse overheid kan uiteraard in eerste instantie gesignaleerd worden vanuit de entiteiten zelf of van het klachtenmanagement. De nodige overlegfora zijn hiervoor beschikbaar.

Het klachtenbeleid kan in deze een bijkomend medium zijn. In het verleden werden signalen/klachten van burgers niet gebruikt voor terugkoppeling naar het beleid.

Aan het Managementcomité werd volgend voorstel naar toekomstige werkwijze voorgelegd:

In de jaarlijkse rapportering aan de Vlaamse ombudsman wordt een specifieke rubriek toegevoegd waar de entiteiten kunnen aangeven welke feedback/signalen zij in het kader van het klachtenbeleid wensen te geven naar het beleid/uitvoeringspraktijk van de Vlaamse overheid.

Het Managementcomité verleende op de vergadering van 21 november 2013 haar goedkeuring aan de voorgestelde werkwijze m.b.t. de aanpak van het klachtenbeleid op niveau beleidsdomein LNE.

Het MC besliste tevens om het jaarlijks aangeboden sjabloon voor de rapportering over het klachtenbeleid aan te vullen met een rubriek 'feedback naar het beleid/ de uitvoeringspraktijk van de Vlaamse overheid'.

KLACHTENBEELD 2013

De Milieu- en Natuurraad van Vlaanderen en het Instituut voor Natuur- en Bosbouw hebben meegedeeld dat zij in 2013 geen klachten hebben geregistreerd.

Departement LNE

Het aantal ontvangen klachten in 2013 bedraagt 13. Volgende afdelingen waren betrokken:

- ✓ afdeling Centraal Databeheer: 1
- ✓ afdeling Milieuvergunningen: 1
- ✓ afdeling Milieu-inspectie : 4

Voor een gedetailleerde bespreking kan verwezen worden naar het document gevoegd als bijlage.

Voor de onontvankelijke klachten werd tevens aan de klager melding gemaakt van de toepasselijke regelgeving en van de bevoegde instantie.

In het kader van de aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsman bij het klachtenbeleid van het departement LNE worden volgende acties vooropgesteld:

De Vlaamse Ombudsman stelde vast dat volgens het laatste MKROS-rapport ongeveer 1300

meldingen over milieuhinder betrekking hebben op meer dan 500 klasse 1 bedrijven. Toch acht hij het onwaarschijnlijk dat al deze meldingen naar tevredenheid van omwonenden en bedrijven werden afgehandeld.

Momenteel kan uit de MKROS databank geen informatie gehaald worden welk gevolg/resultaat door de behandelende entiteit werd gegeven aan de melding; evenmin welke communicatie werd gevoerd of in welke mate de klager werd geïnformeerd. In de nabije toekomst zal dergelijke informatie beschikbaar zijn o.m. door de koppeling van de MKROS databank met het dossieropvolgingssysteem van de afdeling Milieu-inspectie.

Gebruik van de nieuwe LNE website om burgers duidelijk het onderscheid aan te geven wat het verschil is tussen milieumeldingen en klachten (klachtendecreet) en bij welke instantie ze hiervoor terecht kunnen. Deze actie is momenteel in opstart.

Op 11 december 2013 had op de buitendienst Antwerpen van de afdeling Milieu-inspectie een overleg plaats tussen de klachtenbehandelaar, de afdeling Milieu-inspectie en de Vlaamse Ombudsdienst betreffende de problematiek meldingen over milieuhinder en milieuklachten in het kader van het Klachtendecreet.

In aansluiting hierop en in het kader van het dossier X-Waregem werd door de Vlaamse Ombudsdienst gecommuniceerd met de afdeling Milieuhandhaving, Milieuschade en Crisisbeheer betreffende o.m. de samenwerking met de afdeling Milieu-inspectie, de beroepsprocedure, de doorlooptijden en de openheid hieromtrent. Wat betreft de doorlooptijd van de beroepsdossiers kan een positieve evolutie vastgesteld worden. Wat betreft de communicatie en openbaarheid kan verwezen worden naar de jaarrapporten van de Vlaamse Hoge Raad voor de Milieuhandhaving (www.vhrm.be). De positieve trend in 2012 wordt versterkt in 2013. Concrete cijfers zullen meegedeeld en geanalyseerd worden in het rapport van de VHRM over 2013.

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 2013.

Het aantal ontvangen klachten in 2013 bedraagt 27, tegenover 28 vorig jaar.

Op 20 ontvankelijke klachten waren er slechts 8 gegrond of gedeeltelijk gegrond. Zeven klachten konden opgelost worden, één is nog in behandeling.

In de meeste gevallen volstond het om extra informatie te verschaffen zodat de indiener van de klacht kon begrijpen waarom bepaalde ingrepen plaatsvonden of beslissingen genomen werden. De behandelde klachten waren hoe dan ook heel locatie- of situatie gebonden.

Alle klachten werden binnen de wettelijke termijn van 45 kalenderdagen behandeld.

Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij.

Ten opzichte van 2012 is het klachtenbeeld grondig gewijzigd.

	2012	2013
Aantal klachten	31	17
Ontvankelijk	18	6
<i>ongegrond</i>	<i>14</i>	<i>3</i>
<i>deels gegrond</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>gegrond</i>	<i>3</i>	<i>2</i>

In de loop van 2013 registreerde de klachtenmanager 17 klachten. Van deze klachten werden er 6 ontvankelijk verklaard. Slechts 2 klachten bleken uiteindelijk gegrond, en 1 deels ongegrond.

De daling in het aantal klachten is enerzijds te wijten aan een betere registratie. Zo worden meldingen van potentiële bodemverontreiniging en milieuhinder in principe niet meer in het klachtenregister opgenomen. Bij melding van een potentiële bodemverontreiniging wordt de cel schadegevallen ingeschakeld die het dossiers cf. de voorziene procedures in het bodemdecreet verder afhandelt. Bij melding van mogelijke milieuovertredingen, worden via de handhavingscoördinator, de bevoegde autoriteiten (gemeente, lokale politie, Milieu-inspectie) gevraagd de nodige vaststellingen te doen. De handhavingscoördinator volgt het dossier verder op en onderneemt de nodige acties.

Deze betere registratie verklaart de daling van het aantal ontvankelijke klachten niet. De oorzaak hiervan is te vinden binnen het thema bodem. Waar vorig jaar de ingebruikname van een nieuwe informaticatoepassing nog tot een stijging van het aantal ontvankelijke klachten leidde (16 klachten in 2012 tov 7 in 2011), zit het aantal klachten voor dit thema in 2013 opnieuw op het niveau van 2011. De gegronde klachten situeren zich ook binnen dit thema. Bij 2 klachten werd de redelijke behandelingstermijn overschreden. Oorzaak hiervan is een interne herverdeling van taken waardoor er extra inwerkingstijd nodig was voor de nieuwe dossierhouders. Hiervoor werden intern de nodige maatregelen genomen. Eén klacht was fundamenteeler en leidde tot de beleidsaanbeveling vermeld onder punt 4.

Wat het thema afval- en materialenbeleid betreft, schommelt het aantal klachten steeds rond hetzelfde niveau (8 in 2011, 6 in 2012, 8 in 2013). De aard van klachten was in 2013 wel sterk toegespitst op de tarieven die op de diverse containerparken worden gehanteerd. Aanleiding hiervoor waren de tariefwijzigingen die verschillende containerparken doorvoerden als antwoord op het OVAM initiatief om een vork in te voeren voor de afvaltarieven en zo de tarieven meer te harmoniseren. De OVAM kreeg daarom regelmatig de vraag/klacht of de gehanteerde tarieven in overeenstemming zijn met de algemene wetgeving die aan de basis ligt.

De klachtenmanager stelde net als vorige 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 beantwoorden van een klacht bracht op 12,4 dagen daar waar het klachtendecreet een termijn van uiterlijk 45 dagen voorziet. Dit ligt in dezelfde grootteorde als 2011 (13 dagen) en 2012 (14,5 dagen). Daarnaast wordt de klachtenmanager door de OVAM-medewerkers proactief op de hoogte gebracht van bepaalde situaties die kunnen leiden tot 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 voor gepast gevolg.

Als conclusie kan de klachtenmanager dan ook stellen dat het klachtenmanagement goed is ingebed binnen de organisatie.

Vlaamse Milieumaatschappij

Klachten heffingen:

De 6 ongegronde klachten houden verband met het verkeerd begrijpen van de regelgeving. Een klacht bracht een probleem met dataverwerking bij de VLM aan het licht waaraan onmiddellijk door VMM en VLM geredieerd werd. Een klacht heeft betrekking op de correspondentie die via aangetekend schrijven verloopt. Dat is zo geregeld in de wetgeving, maar gezien men voor de inkomstenbelastingen voor een stuk met gewone zendingen werkt, wordt toch best onderzocht of en hoe dit voor de heffingsregeling ook kan. Omwille van rechtszekerheidsvereisten wil men dat niet doen.

Klachten werken onbevaarbare waterlopen:

De klacht had betrekking op het weigeren van de opmaak van een tegensprekelijke plaatsbeschrijving voor de uitvoering van de werken. Om echter een degelijke plaatsbeschrijving te hebben, dient het gebouw op zijn minst leeg te zijn, moet er ook gekeken worden onder behang en vloerbedekking...wat hier met deze woning niet kon. Daardoor had de plaatsbeschrijving geen zin en werd ze terecht geweigerd.

Vlaamse Landmaatschappij

Bij de VLM wordt de klachtenbehandeling verzorgd 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.
- Sofie De Spiegeleer, Arnaud Aglave en Bavo Dispersyn: 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.

Het volgende jaarverslag kwam dan ook tot stand dankzij de dagelijkse inzet van al de genoemde medewerkers waarvoor dank van de klachtencoördinator.

Naar jaarlijkse gewoonte zal het jaarverslag voorgelegd worden aan de directieraad van de VLM en de raad van bestuur en opgenomen worden in het jaarverslag van het agentschap.

1. Algemeen klachtenbeeld VLM 2013

In het totaal werden 42 klachten geregistreerd in de periode van 1 januari 2013 tot 31 december 2013. Dit zijn 31 klachten minder dan in 2012 (73 in totaal in 2012).

Via de gebruikers werden 7 klachten ingebracht in het klachtensysteem die daarna een andere kwalificatie kregen door de klachtenbehandelaars (zoals bv. vragen om info, vragen tot openbaarmaking van bestuursdocumenten). Deze dossiers kunnen niet uit het systeem verwijderd worden en worden in het systeem opgeslagen als "geannuleerde klachten"¹.

Van de 35 klachten zijn 26 klachten ontvankelijk (47 in 2012) en 9 klachten onontvankelijk (21 in 2012). Bij de 9 onontvankelijke klachten zijn de redenen: "VLM niet bevoegd" (5), "nog niet alle beroepsprocedures aangewend" (2), "meer dan een jaar voor indiening" (2), "beleid en regelgeving" (1). In 2012 met 21 onontvankelijke klachten waren de uitschieters, "beleid en regelgeving" (15) en "VLM onbevoegd" (5). De termijn "minder dan 45 dagen" voor het behandelen van dossiers, is sterk gedaald naar 29 dagen t.o.v. 43 dagen in 2012. De termijn "meer dan 45 dagen" voor het behandelen van klachten, is in vergelijking met 2012 sterk gedaald van 25 dagen naar 6 dagen. Het gemiddelde is gedaald naar 41 i.p.v. 46 in 2012.

De verdeling van de ontvankelijke klachten volgens gegrondheid (gegrond/deels gegrond/ongegrond) toont evenveel gegronde als ongegronde klachten: 10 gegronde klachten, 3 deels gegronde klachten en

¹ Geannuleerde klachten worden niet meegerekend

13 ongegronde klachten (totaal 26). In 2012 waren er meer ongegronde dan gegronde en deels ongegronde klachten: 33 ongegronde klachten t.o.v. 14 (deels) gegronde klachten (totaal 47).

De graad van oplossing bij de gegronde en de deels gegronde klachten (totaal 13) is maximaal: zowel de drie deels gegronde klachten alsook de 13 gegronde klachten werden opgelost. In 2012 bleven 6 klachten onopgelost, 3 klachten werden deels opgelost en 5 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 uitschieters dit jaar zijn de ombudsnorm “deugdelijke correspondentie” (9), gevolgd door de norm “goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid” (8). De volgende ombudsnormen werden slechts éénmaal geschonden: “redelijke behandeltermijn” (1), “overeenstemming met het recht” (1), “actieve dienstverlening” (1), “rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen” (1), “doeltreffende algemene informatieverstrekking” (1) en “vlotte bereikbaarheid” (1).

Eenzelfde klacht kan via verschillende dragers worden ingediend. Tot in 2011 was de telefoon steeds de meest gebruikte drager voor het indienen van een klacht. Opvallend is dat de e-mail via het klachtenadres op de website en de rechtstreekse e-mail de klassieke dragers meer en meer verdringen: slechts 4 keer werd de telefoon als drager gebruikt en slechts 3 keer de brief. Dit betekent dat op de 36 klachten maar liefst 29 klachten per e-mail werden verstuurd. Het klachtenformulier op de website van de VLM wint aan bekendheid bij de burger.

Als men het aantal klachten volgens het kanaal bekijkt, stelt men vast dat het grootste deel van de klachten, nl. 29 van de 38 (t.o.v. 60 van de 73 in 2012) 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. Vier klachten werden op een andere manier geregistreerd, 4 klachten werden doorgestuurd door het kabinet en 1 klacht werd overgemaakt door de Vlaamse Ombudsdienst.

Voor wat de verdeling van de klachten betreft over de inhoudelijke categorieën, stelt men vast dat 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 en landinrichting.

Het grootste deel van de ontvankelijke klachten (totaal 26) handelt over de taken van de Mestbank (16 t.o.v. 25 in 2012) gevolgd door de klachten m.b.t. Platteland die als voorwerp beheersovereenkomsten hadden (3 t.o.v. 5 in 2012). Daarna komen de klachten i.v.m. Projectrealisatie waarbij 2 klachten betrekking hadden op de uitvoering van de ruilverkaveling (t.o.v. 10 in 2012), 2 klachten handelden over de grondenbank (t.o.v. 1 in 2012) en 1 klacht over de uitvoering van de landinrichting (t.o.v. 5 in 2012). In de categorie “Algemene klachten” hadden 2 klachten betrekking op de Algemene Diensten (t.o.v. 1 in 2012).

2. Klachtenbeeld Mestbank 2013

In totaal werden er 19 klachten genoteerd met betrekking tot de Mestbank. 3 van de 19 klachten waren onontvankelijk. Van de 16 ontvankelijke klachten werden er 8 als gegronde, 3 als deels gegronde en 5 als ongegronde gekwalificeerd door de klachtenbehandelaars.

Wat de 3 onontvankelijke klachten betreft, is er één klacht wegens onbevoegdheid van de VLM vastgesteld. Daarnaast werd er eveneens één klacht onontvankelijk verklaard wegens kritiek op het beleid en de regelgeving. Hoewel een dergelijke klacht in principe onontvankelijk is, werd er wel aan

betrokkene uiteengezet waarom die 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. De betrokken klager is uiteraard ook in kennis gesteld van de mogelijkheid om een klacht over de regelgeving in te dienen bij het Vlaams Parlement via de verzoekschriftenprocedure. De derde klacht werd als onontvankelijk geklasseerd omdat de klager nog niet alle administratieve beroepsprocedures heeft aangewend.

Van de 16 ontvankelijke klachten had de overgrote meerderheid (11 klachten) betrekking op klachten aangaande het gebruik van één van de door de Mestbank ter beschikking gestelde internetapplicaties. De laatste tien jaar heeft de Mestbank sterk ingezet op digitalisering en informatisering van haar werking. Dit met het oog op een snellere en betere dienstverlening en een vermindering van de administratieve lasten voor zowel overheid als de betrokken burgers. Het doorgeven van informatie via een internetapplicatie heeft ook nog andere voordelen. Zo bijvoorbeeld wordt hierdoor informatie sneller verwerkt of kan er bijkomende informatie meegegeven worden. Ook worden de internetapplicaties zo ontwikkeld dat ze de betrokkene attent kunnen maken op anomalieën in de informatie die hij via de applicatie doorgeeft. Naar onze mening zorgt de verdere digitalisering ook voor een daling van het aantal klachten. De landbouwer (de overgrote meerderheid van de burgers betrokken bij de Mestbank betreffen landbouwers) die met een bepaald probleem zit, kan gemakkelijk zelf nagaan wat de situatie is op zijn bedrijf en welke stappen hij moet ondernemen om aan eventuele problemen te remediëren. Ook is er via internet en e-mail een sneller en directer contact mogelijk met de personeelsleden van de Mestbank. Hierdoor worden problemen, die vroeger zouden kunnen leiden tot klachten, sneller opgespoord en opgelost.

Een treffend voorbeeld hierbij is het Nitraatmeldpunt. Vroeger was er geen opvolgingssysteem voor het beantwoorden van vragen rond nitraatresidustaalnames. Hierdoor waren er verschillende landbouwers wiens vragen tussen de mazen van het net glipten. De betrokkenen hadden het gevoel dat ze onvoldoende werden gehoord. Als gevolg hiervan evolueerden verschillende van deze vragen tot klachten. Sinds 2012 maakt de Mestbank, tijdens de nitraatresiducampagne, gebruik van een internetapplicatie, het zogenaamde Nitraatmeldpunt. Eénieder die tijdens de nitraatresiducampagne vragen of opmerkingen heeft aangaande een staalname, uitgevoerd op zijn bedrijf, kan op het meldpunt terecht. De medewerkers van de Mestbank zorgen dat elke vraag heel snel beantwoord wordt. Het gevolg hiervan is dat het aantal klachten over nitraatresidustaalnames de afgelopen jaren zeer sterk verminderd is. In 2011 waren er nog 11 klachten rond nitraatresidu. In 2012 was dit reeds gedaald tot 6. En in 2013 was er nog slechts één klacht rond nitraatresidustaalnames.

De doorgedreven digitalisering houdt, ondanks al zijn voordelen, toch ook bepaalde risico's in. Dit zowel aan de kant van de burger als aan de kant van de overheid. Met betrekking tot informatisering kan een kleine fout significante gevolgen hebben. Zo bijvoorbeeld stuurde de Mestbank eind 2013 aan alle landbouwers waarvan het e-mailadres gekend is, een mail met daarin het overzicht van de transporten van de betrokkene. Door een fout script was deze mail echter niet voor alle ontvangers leesbaar. Als gevolg hiervan ontving de klachtendienst vier klachten hierover van landbouwers. Van zodra de dienst informatica van de VLM kennis kreeg van het probleem, hebben ze de nodige aanpassingen gedaan. Enkele dagen later hadden de betrokkenen een nieuwe, nu correcte, mailing ontvangen en was het probleem opgelost.

Echter ook de burgers hebben soms problemen met de digitalisering. Zo waren er in 2013 vier klachten van landbouwers die meenden dat een applicatie niet correct werkte. Na onderzoek bleek telkens dat er geen probleem was met de applicatie, doch dat de betrokkene een bepaalde functionaliteit niet of verkeerd begreep. De klachtenbehandelaars gaan aan betrokkene in de mate van

het mogelijke uiteenzetten hoe de betreffende applicatie exact werkt. Voor de meer gedetailleerde informatie wordt men echter doorverwezen naar de betrokken dossierbehandelaar.

De VLM zet verder ook meer en meer in op toelichtingen die specifiek gericht zijn op het gebruik van internetapplicaties. Door proactief te ageren worden veel problemen vermeden. Zo organiseert de VLM zitdagen, toelichtingen en praktijksessies om de landbouwers wegwijs te maken in de digitale mogelijkheden. Op de zitdagen kunnen de landbouwers met of zonder afspraak terecht voor al hun vragen over het Mestdecreet en de administratieve verplichtingen. Tijdens die zitdagen geven de medewerkers persoonlijke uitleg bij het volledige (digitale) dienstverleningspakket van de VLM. De toelichtingen en praktijksessies gaan dieper in op bijvoorbeeld de Balanssimulator (een rekenprogramma voor de opmaak van mestbalansen, bemestingsplannen en –registers) en het Mestbankloket. Tijdens de praktijksessies oefenen de landbouwers, onder begeleiding van 2 VLM medewerkers, de rekenprogramma's en het Mestbankloket op een computer. In 2013 organiseerde de VLM 30 zitdagen en 45 praktijksessies en toelichtingen en werden op deze manier ongeveer 1750 landbouwers bereikt.

Als in het kader van de klachtenbehandeling gemerkt wordt dat een burger met een bepaald aspect van een internetapplicatie moeilijkheden ondervindt, wordt dit ook meegedeeld aan de betrokken informatici. Elk jaar dienen de applicaties geactualiseerd te worden, onder meer naar aanleiding van evoluties in de wetgeving. Waar mogelijk worden veel voorkomende gebruiksproblemen dan ook mee weggewerkt. Zo was er in 2012 een klacht van een veevoederfabrikant die bepaalde gegevens digitaal indiende en geen ontvangstbevestiging ontving. Ondertussen heeft men de nodige aanpassingen gedaan aan het systeem waardoor er nu een automatische ontvangstbevestiging wordt verstuurd.

De overige ontvankelijke klachten waren zeer divers en moeilijk in grote categorieën in te delen.

In 2013 werden er met betrekking tot de werking van de Mestbank vier aanbevelingen geformuleerd door de klachtenbehandelaars.

Bij een aantal klachten bleek namelijk dat door een, vaak beperkte, aanpassing van de werking, de klacht geheel of gedeeltelijk vermeden had kunnen worden. Zo werd aan de Mestbank aangeraden om, in geval de afhandeling van een dossier vertraging opliep, de betrokkene hiervan te berichten.

Ook werd geadviseerd om, als men landbouwers de mogelijkheid bood om een papieren versie te verkrijgen van een toelichting, deze toelichting ook op dat moment reeds op papier beschikbaar moet zijn. In de praktijk bleek hier enige vertraging te zijn, hetgeen ergernis veroorzaakte bij de burger. Door dergelijke, relatief kleine aanpassingen, trachten de klachtenbehandelaars om, samen met de andere personeelsleden van de VLM (Mestbank, Mestbeleid, Informatica en GIS en andere betrokkenen) om de werking van de VLM zo veel mogelijk af te stemmen op de wensen en noden van de betrokken burgers.

3. Klachtenbeeld Projectrealisatie 2013

In totaal werden 8 klachten geregistreerd met betrekking tot Projectrealisatie, waarvan er 3 onontvankelijk en 5 ontvankelijk werden verklaard. Van de ontvankelijke klachten waren 4 klachten ongegrond en 1 klacht gegrond. Wat de oplossingsgraad betreft, werd één gegronde klacht opgelost.

In de categorie "Projectrealisatie – grondzaken" werden 3 klachten geregistreerd. Van deze 3 klachten was er 1 onontvankelijk omdat de klacht betrekking had op feiten die langer dan één jaar voor de indiening van de klacht hadden plaatsgevonden. De 2 ontvankelijke klachten waren ongegrond.

Voor wat betreft de categorie “Projectrealisatie – landinrichting” werd 1 klacht geregistreerd. Deze klacht was ontvankelijk maar ongegrond.

Voor wat betreft de klachten met betrekking tot “Projectrealisatie – ruilverkaveling” werden 4 klachten ingediend. Van deze klachten waren er 2 onontvankelijk. De ene klacht betrof een geval waarbij alle beroepsmogelijkheden nog niet waren aangewend. De klager werd in dit geval gewezen op de concrete modaliteiten van de beroepsprocedure. De andere klacht betrof een geval waarvoor de VLM niet bevoegd was. Deze klacht werd overgemaakt aan de bevoegde instantie. Van de 2 ontvankelijke klachten werd er 1 gegrond verklaard.

De ene gegronde klacht ruilverkaveling betrof een geval waarin een belanghebbende de regeling van de vergoeding voor een aantal fruitbomen en cultuurschade betreunde. Deze klacht werd opgelost door, na bemiddeling, een dading te sluiten met de betrokken landbouwer. De volgende ombudsnorm werd geschonden: goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid.

4. Platteland – Beheersovereenkomsten

In totaal werden vier klachten genoteerd over het thema Platteland. Drie klachten die in dit thema werden ingediend, hadden betrekking op beheersovereenkomsten. Eén klacht had betrekking op het plattelandsbeleid.

Eén van de ingediende klachten was onontvankelijk omdat de VLM onbevoegd was om ze te behandelen en omdat de klacht betrekking had op feiten die dateerden van meer dan een jaar voor de indiening van de klacht.

De drie overige klachten waren ontvankelijk maar volgens de VLM ongegrond. Bij een van deze klachten was de Vlaamse Ombudsdienst van oordeel dat het standpunt van de verzoeker gedeeltelijk kon gevolgd worden en maakte hierbij een aanbeveling op.

De feiten bij deze zaak zijn als volgt:

De betrokkene sloot een beheersovereenkomst water. In 2012 was het gemeten nitraatresidu te hoog op alle percelen waarop de beheersovereenkomst werd toegepast. Door de ernst van deze inbreuk werd beslist dat betrokkene geen vergoeding ontvangt voor 2012, dat de beheersovereenkomst wordt beëindigd en dat de reeds betaalde vergoeding voor het jaar 2011 wordt teruggevorderd.

De betrokkene is echter van mening dat hij de beheersvergoeding niet terug moet betalen om de volgende redenen:

- volgens hem geldt artikel 14, §2 van de beheersovereenkomst. Op basis van dit artikel is hij van mening dat de vergoeding niet moet worden terugbetaald als de beheersovereenkomst daadwerkelijk werd uitgevoerd;
- betrokkene is van mening dat artikel 6 van de beheersovereenkomst, waarin verwezen wordt naar het besluit van de Vlaamse Regering en het ministerieel besluit omtrent de beheersovereenkomsten, onwettig is.

Na onderzoek van de klacht, is de klachtenbehandelaar van de VLM van oordeel dat de VLM correct heeft gehandeld. Artikel 14 van de beheersovereenkomst is niet van toepassing op de voorliggende situatie. Daarnaast is de verwijzing in artikel 6 van de beheersovereenkomst niet onwettig.

De betrokkene contacteert vervolgens de Vlaamse Ombudsdienst. De Vlaamse Ombudsdienst volgt het standpunt van de klager gedeeltelijk:

- net zoals de VLM is de Vlaamse Ombudsdienst van mening dat de terugvordering van de beheersvergoeding rechtmatig gebeurde;
- de Vlaamse Ombudsdienst acht het echter billijk dat de meest essentiële bepalingen uit de regelgeving worden opgenomen in de beheersovereenkomst zelf. De bepaling omtrent de kortingen en uitsluitingen zijn volgens de Vlaamse Ombudsdienst essentiële bepalingen die best opgenomen worden in de beheersovereenkomst.

De Ombudsdienst formuleert volgende aanbeveling:

"Een louter verwijzing naar toepasselijke regelgeving in beheersovereenkomsten biedt onvoldoende garantie op geïnformeerde ondertekening. Herneem daarom de essentiële bepalingen uit de regelgeving in toekomstige beheersovereenkomsten."

De VLM zal naar aanleiding van deze aanbeveling nagaan hoe de essentiële bepalingen rond controles en sancties opgenomen kunnen worden in de beheersovereenkomsten.

5. Algemene klachten 2013

5.1. Algemene Diensten

In totaal werden 3 klachten geregistreerd met betrekking tot "Algemene diensten", waarvan er 1 onontvankelijk en 2 ontvankelijk werden verklaard. Van de ontvankelijke klachten was 1 klacht ongegrond en 1 klacht gegrond. Wat de oplossingsgraad betreft, één gegronde klacht werd opgelost.

Eén klacht handelde over het opzoeken van informatie op de website. Bij navraag bleek het niet te gaan over gegevens waarvoor de VLM bevoegd is. De klacht werd onontvankelijk verklaard en de klager werd doorverwezen naar de bevoegde instantie.

Een andere klacht had betrekking op de bevlagging van het gebouw in Gent. De klager had vastgesteld dat er geen bevlagging van het gebouw was op 11 juli 2012 en vroeg om dit in 2013 dit wel te doen overeenkomstig de geldende regelgeving. Na onderzoek blijkt dat de klacht terecht was. Door een samenloop van omstandigheden is de bevlagging van het gebouw in 2012 niet doorgegaan. Op vraag van de klachtenbehandelaar werd de bevlagging van openbare gebouwen als agendapunt geagendeerd op de afdelingsraad Centrale Directie–Regionale Afdelingen om de voorschriften inzake bevlagging van openbare gebouwen in herinnering te brengen bij de betrokkenen en om naar de toekomst toe dergelijke klachten te vermijden. Door o.m. de reorganisatie en de verschuiving hierdoor van sommige personeelsleden waren de richtlijnen inzake bevlagging van gebouwen niet altijd gekend bij de betrokkenen. Resultaat is dat de bevlagging van de VLM-gebouwen nauwgezet wordt opgevolgd en dat sindsdien de bevlagging correct is verlopen. De klacht werd opgelost.

Een laatste klacht betrof de geluidsoverlast bij het ophalen van het huisvuil van de VLM. Deze klacht was ontvankelijk maar ongegrond.

5.2. Overige klachten

Voor het overige was er nog 1 klacht die niet valt onder de hoger vermelde inhoudelijke thema's. Deze klacht was onontvankelijk.

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). In 2013 is het aantal klachten (26) echter weer gedaald.

42% van het totaal aantal in 2013 ingediende klachten waren onontvankelijk:

- ✓ 27% van het totaal aantal klachten waren beleidsklachten. Een aantal van deze beleidsklachten hadden als voorwerp de subsidievoorwaarden van de premies van de netbeheerders voor zonneboilers en warmtepompen. Er waren tevens een aantal klachten m.b.t. de reglementair vastgestelde berekeningsmethode van de energieprestatieregelgeving, o.a. met betrekking tot de inrekening van PV-panelen.
- ✓ Er werden een aantal klachten ingediend die conform artikel 9, 3° van het Klachtendecreet onontvankelijk waren wegens het niet uitputten van een georganiseerd administratief beroep betreffende administratieve geldboetes of waar er inmiddels een jurisdictioneel beroep aanhangig was gemaakt.
- ✓ Tot slot werden er een aantal klachten ontvangen met betrekking tot de instelling en toepassing van de netvergoeding voor PV-installaties. Aangezien dit type klachten betrekking heeft op federaal beleid (beslissing federale regulator CREG), vallen ze echter onder de rubriek onontvankelijk wegens “geen Vlaamse overheid”.

De grootste inhoudelijke klachtenblokken voor het jaar 2013 betroffen klachten aangaande 1) de toepassing en handhaving van de energieprestatieregelgeving (EPB), 2) de REG-premies en 3) de toepassing en de handhaving van de energieprestatiecertificatenregelgeving EPC.

Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt

In 2013 daalde het totaal aantal klachten, van 94 in 2012 naar 72 in 2013.

Als we het aantal ontvankelijke klachten bekijken is het cijfer stabiel: 65 ontvankelijke klachten in 2013 en 69 ontvankelijke klachten in 2012.

De Vlaamse burgers inclusief 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 én 2013 door een achterstand in dossierbehandeling. Het beheer van meer dan 200.000 dossiers is met onze beperkte capaciteit niet altijd evident.

In 2013 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 vraag 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. In oktober 2013 werd de procedure opnieuw aangepast. In de oude procedure hielden we éénmalig rekening met de meterstand op de omvormer. In de nieuwe procedure wordt geschat op basis van ingegeven historische meterstanden, met het aantal zonne-uren per seizoen). Het valt op dat zonnepaneleneigenaars (té) snel overgaan tot het vervangen van een productiemeter. Ze zien dat de meterstand op de omvormer hoger is dan die op de productiemeter en veronderstellen verkeerdelijk dat de meter kapot is. De nieuwe procedure

leidde niet tot klachten. Deze procedure werd afgestemd met de netbeheerders die vanaf 1 april 2015 zullen fungeren als uniek loket. Zij zullen ook deze schattingsmethode toepassen.

In 2013 was er op sommige momenten een beetje achterstand, niet zozeer in de behandeling van aanvragen, maar vooral om wijzigingen aan PV-installaties (wijziging eigenaar, wijziging gegevens, ...) en ook het 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.

Alle klachten worden 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.

Aquafin NV

Op de grafiek in bijlage 7 wordt een overzicht gegeven van de inhoudelijke verdeling van de ontvankelijke klachten in 2013. De beknopte omschrijving van de aard van de klachten geeft al een goede eerste indicatie van de problematiek.

Hieronder per aard een meer gedetailleerd beeld van de belangrijkste klachtenbeelden.

- **Toegankelijkheid/Netheid (12,67%)**

Dit klachtenbeeld is integraal toe te schrijven aan de toegankelijkheid en netheid van de omgeving waar Aquafin rioleringswerken uitvoert. Door overvloedige modder, slecht aanwerken van de opritten of afgesloten straten geraken bewoners vaak niet of zeer moeilijk tot aan hun woning. In combinatie met een gebrekkige informatie en communicatie kan dit tot bijzonder groot ongenoegen leiden.

- **Lawaai- en trillingshinder (11,3%)**

Aquafin kan, gezien de aard van zijn kernactiviteiten, op verschillende manieren lawaai- en trillingshinder veroorzaken voor de omgeving.

Een eerste belangrijke groep klachten is terug te brengen tot de operationele infrastructuur van Aquafin, met name pompstations en rioolwaterzuiveringsinstallaties. Verschillende onderdelen van deze installaties kunnen geluidsoverlast veroorzaken en worden dan ook van bij het ontwerp overdekt of afgeschermd opgesteld. Toch blijken in de praktijk de ontworpen preventieve maatregelen occasioneel onvoldoende, of wordt de overlast veroorzaakt door noodopstellingen in openlucht.

Een andere belangrijke te onderscheiden groep klachten binnen de lawaai- en trillingshinder is afkomstig van de werven van Aquafin, waarbij collectoren worden aangelegd of rioolwaterzuiveringsinstallaties worden gebouwd. Vaak is de overlast afkomstig van tijdelijke bemalingspompen, zwaar materieel dat wordt ingezet om bijvoorbeeld beton te kloppen of het (schijnbaar) niet respecteren van de werkuren

door de aannemer.

Een laatste groep die we binnen dit algemeen klachtenbeeld kunnen detecteren betreft losliggende deksels op inspectieputten in de openbare weg, die voor lawaai- en/of trillingshinder zorgen als er zwaar verkeer over rijdt.

De implementatie van duurzame, structurele oplossingen binnen dit klachtenbeeld dient grondig onderzocht te worden en resulteert vaak in kostelijke ingrepen. Vandaar dat de oplossingsgraad vaak buiten de gemiddelde termijnen valt.

- **Herstel bebouwd privaat domein (9,93%) en herstel niet-bebouwd privaat domein (7,19%)**

De werken die Aquafin op private domeinen uitvoert, kunnen meerdere oorzaken hebben.

Bij de keuze van een tracé voor een afvalwatercollector of de inplanting van een waterzuiveringsinstallatie, houdt Aquafin steeds rekening met de technische, economische, ecologische en maatschappelijke consequenties. Hierdoor is het niet steeds mogelijk om de werken enkel in openbaar domein uit te voeren en dienen regelmatig private eigendommen ingenomen te worden, hetzij definitief via een boven- of ondergrondse aankoop of de vestiging van een erfdienstbaarheid, hetzij tijdelijk middels de vestiging van een tijdelijke werkzone.

Daarnaast streeft het Vlaamse Gewest naar een optimale scheiding van het regen - en afvalwater. Via stedenbouwkundige voorschriften is elke nieuwbouwwoning of vergunningsplichtige renovatie verplicht een gescheiden afvoer te voorzien en zullen gemeentelijke rioleringswerken enkel in aanmerking komen voor subsidie als deze een maximale scheiding beogen. In de praktijk resulteert dit in een doorgedreven afkoppelingsbeleid, waarbij elke woning langs het tracé van de werken bezocht wordt door een afkoppelingsdeskundige, die samen met de bewoner en/of eigenaar bekijkt hoe de afkoppeling op dat perceel het best wordt uitgevoerd. Indien de bewoner/eigenaar dit wenst, worden de nodige afkoppelingswerken uitgevoerd door de aannemer die Aquafin en eventuele andere opdrachtgevers hebben aangesteld via een openbare aanbestedingsprocedure.

Wat de reden ook is voor de werken op privaat domein, we merken dat de afwerking van deze percelen vaak te wensen over laat. Het spreekt voor zich dat de bewoners kritischer kijken naar de afwerking op hun domein, dan naar de afwerking op het openbaar domein, vandaar dat dit afgebakend klachtenbeeld een merkelijk hogere score haalt dan bijvoorbeeld de (algemene) afwerking bovenbouw/wegenis (0,68%). De klachten zelf zijn onder te verdelen in twee belangrijke groepen, namelijk die waar het herstel op zich laat wachten, en die waar het herstel gebrekkig is uitgevoerd.

- **Wateroverlast (8,56%)**

Veel van de klachten over wateroverlast gaan eigenlijk over de relatie van deze overlast tot rioleringswerken die Aquafin er de voorbije jaren heeft uitgevoerd. De mensen beweren dan dat het sinds die werken veel erger is dan vroeger. Binnen dit

klachtenbeeld zijn drie duidelijke groepen af te bakenen.

Een eerst groep klachten gaat over wateroverlast in kelders. Het gebeurt dat Aquafin, door een nieuwe riolering aan te leggen in een straat, het drainerend effect van de oude, lekke riolering wegneemt, waardoor de grondwaterspiegel lokaal kan stijgen. Als de omwonenden geen waterdichte kelder hebben, kan dit inderdaad tot overlast leiden.

Een tweede belangrijke groep betreft de klachten over wateroverlast, veroorzaakt door extreme weersomstandigheden. Door de klimaatsverandering zijn buien met een retourperiode van 100 of zelfs 200 jaar intussen geen zeldzaamheid meer, hoe contradictorisch dit ook moge klinken. Het is logisch dat het rioleringsstelsel hierop niet berekend is, wat natuurlijk resulteert in wateroverlast, die gelukkig vaak beperkt blijft tot het openbaar domein.

Een derde afgebakende groep betreft de klachten over wateroverlast, waar het vermoeden bestaat dat het inderdaad over een technisch mankement gaat of een verkeerde inschatting bij het ontwerp. Ook voor deze groep dient een duurzame, structurele oplossing grondig onderzocht te worden, waardoor deze buiten de gemiddelde behandelingstermijn dreigen te vallen.

- **Informatie/communicatie (6,16%)**

De klachten over gebrekkige of ontbrekende informatie en communicatie gaan meestal over de rioleringswerken die Aquafin uitvoert. De geleverde informatie roept soms meer vragen op dan dat ze beantwoordt. Niet alleen de inhoud maar ook de timing van de communicatie kan ook beter, want mensen worden vaak te laat verwittigd van ingrepen met een duidelijk effect op hun persoonlijke levenssfeer, zoals afgesloten straten of opritten.

- **Geurhinder (4,79%)**

De klachten over geurhinder houden rechtstreeks verband met de operationele infrastructuur van Aquafin, met inbegrip van de collectoren. Het hoeft geen betoog dat de zuivering van huishoudelijk afvalwater de nodige geurhinder kan veroorzaken, het is echter de taak van Aquafin deze te vermijden waar mogelijk. Daarom wordt ook in deze categorie gezocht naar duurzame, structurele oplossingen, waarvan de implementatie om budgettaire of puur technische redenen vaak buiten de gemiddelde behandelingstermijn valt.

Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening/De Watergroep.

Zie bijlage

CONCRETE REALISATIES EN VOORSTELLEN WERKING EIGEN ENTITEIT

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

Departement LNE

In het kader van de aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsman bij het klachtenbeleid van het departement LNE worden volgende acties vooropgesteld:

De Vlaamse Ombudsman stelde vast dat volgens het laatste MKROS-rapport ongeveer 1300 meldingen over milieuhinder betrekking hebben op meer dan 500 klasse 1 bedrijven. Toch acht hij het onwaarschijnlijk dat al deze meldingen naar tevredenheid van omwonenden en bedrijven werden afgehandeld.

Momenteel kan uit de MKROS databank geen informatie gehaald worden welk gevolg/resultaat door de behandelende entiteit werd gegeven aan de melding; evenmin welke communicatie werd gevoerd of in welke mate de klager werd geïnformeerd. **In de nabije toekomst zal dergelijke informatie beschikbaar zijn o.m. door de koppeling van de MKROS databank met het dossieropvolgingssysteem van de afdeling Milieu-inspectie.**

Gebruik van de nieuwe LNE website om burgers duidelijk het onderscheid aan te geven wat het verschil is tussen milieumeldingen en klachten (klachtendecreet) en bij welke instantie ze hiervoor terecht kunnen. Deze actie is momenteel in opstart.

Op 11 december 2013 had op de buitendienst Antwerpen van de afdeling Milieu-inspectie een overleg plaats tussen de klachtenbehandelaar, de afdeling Milieu-inspectie en de Vlaamse Ombudsdienst betreffende de problematiek meldingen over milieuhinder en milieuklachten in het kader van het Klachtendecreet.

In aansluiting hierop en in het kader van het dossier X-Waregem werd door de Vlaamse Ombudsdienst gecommuniceerd met de afdeling Milieuhandhaving, Milieuschade en Crisisbeheer betreffende o.m. de samenwerking met de afdeling Milieu-inspectie, de beroepsprocedure, de doorlooptijden en de openheid hieromtrent. Wat betreft de doorlooptijd van de beroepsdossiers kan een positieve evolutie vastgesteld worden. Wat betreft de communicatie en openbaarheid kan verwezen worden naar de jaarrapporten van de Vlaamse Hoge Raad voor de Milieuhandhaving (www.vhrm.be). De positieve trend in 2012 wordt versterkt in 2013. Concrete cijfers zullen meegedeeld en geanalyseerd worden in het rapport van de VHRM over 2013.

Agentschap voor Natuur en Bos

De genomen maatregelen waren ad hoc, op maat van de specifieke klacht waarop ze betrekking hadden.

De voornaamste waren:

- ✓ Het plaatsen van een reglement aan een hondenzone, nadat een aantal honden ziekteverschijnselen vertoonden na het zwemmen in de vijver in die zone.
- ✓ Aanpassingen om verkeershinder in de buurt van een hoeve te beperken.
- ✓ Het op kosten van het ANB een gracht laten kuisen na een klacht over wateroverlast.
- ✓ Een scherper toezicht op exploitanten in een bepaald domein, om overdreven schade aan de bodem te voorkomen.

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.

Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij

Vanuit het klachtenbeeld voor 2013 kunnen – eerder vanuit het perspectief klantgerichtheid – twee aanbevelingen geformuleerd worden:

Tarifering gehanteerd op containerparken

De inspanningen van de OVAM om te komen tot een geharmoniseerd en transparanter beleid op het vlak van afvaltarifiering, hebben op een aantal containerparken geleid tot een stijging van de tarieven. Deze boodschap wordt soms moeilijk begrepen door de burger, zeker in combinatie met de algemene communicatieboodschap dat afvalstoffen waardevolle grondstoffen zijn. Een eenduidige boodschap over alle beleidsinstrumenten heen is een aandachtspunt.

Doorlooptijd bodemsaneringsprocedure

Hoewel in verhouding tot het aantal behandelde dossiers er slechts een minimaal aantal klachten wordt ingediend (1 à 2 op jaarbasis), is de doorlooptijd van een bodemsaneringsproject toch een punt dat onder de aandacht kan gebracht worden. Niettegenstaande de procedure juridisch correct verloopt, kan de doorlooptijd oplopen tot meerdere jaren met ongunstige neveneffecten tot gevolg. De rol van de OVAM in dergelijke dossiers is een aandachtspunt en wordt momenteel expliciet opgenomen in de voorstellen voor strategische planning 2015-2020.

Vlaamse Milieumaatschappij

Naar aanleiding van een klacht rond de heffingsregeling werd ontdekt dat een heleboel landbouwers ten onrechte ingebrekestellingen ontvangen. Zij zijn allen opgespoord en geïnformeerd over het feit dat dit een fout was. De oorzaak van de fout is opgespoord en bleek bij de registratie van de digitale aangiften bij de Mestbank (VLM) te liggen. Deze deed onmiddellijk het nodige om deze tekortkoming weg te werken.

Vlaamse Landmaatschappij

De concrete realisaties naar aanleiding van de behandelde klachten en voorstellen tot verbetering van de kwaliteit van dienstverlening zijn opgenomen onder punt 1 van dit verslag.

De klachtencoördinator en de klachtenbehandelaars namen in het afgelopen jaar deel aan een aantal activiteiten rond klachtenbehandeling:

- ✓ voorstelling jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst in het Vlaams Parlement op 27 maart 2013;
- ✓ het netwerk klachtenmanagement voor klachtenmanagers en klachtencoördinatoren op 4 juni 2013 met als thema “Klachtenmanagement: nieuwe spelregels”;
- ✓ een tweede netwerkvergadering had plaats op 22 oktober 2013 en had als thema: “Een draagvlak voor klachtenmanagement in jouw organisatie?”.

Vlaams Energieagentschap

Een aantal beleidsklachten uit 2012 hadden betrekking op de energiestatierelgeving, o.a. aangaande de reglementair vastgestelde berekeningsmethode. Deze klachten werden in 2013 meegenomen en geëvalueerd in de decretaal verplichtte tweejaarlijkse evaluatie van de energiestatierelgeving. Een aantal daarvan hebben aanleiding gegeven tot een wijziging van de regelgeving. Bijv. wat de klacht betreffende de beperking tot gebouwgebonden PV-installaties in het kader van de berekeningsmethodiek van de energiestatierelgeving betreft, werd dit inmiddels via BVR van 19 juli 2013 gewijzigd naar perceelsgebonden. Er werd echter in het kader van het gelijkheidsbeginsel en de voorzienbaarheid geen terugwerkende kracht aan de wijziging toegekend zodat de oude regeling uniform van toepassing blijft voor alle dossiers waar de stedenbouwkundige vergunning werd aangevraagd voor de inwerkingtreding van het BVR van 19 juli 2013. Op deze wijze wordt vermeden dat een identiek gebouw waarvoor de vergunning op dezelfde dag werd aangevraagd, verschillend behandeld wordt naargelang de datum van indienen van de EPB-aangifte.

Vlaamse Regulator voor de Elektriciteits- en Gasmarkt

Er gebeurden heel wat kleine verbeteringen, maar er waren geen noemenswaardige automatiseringsprojecten meer voor PV. Die waren na alle wijzigingen ook niet meer mogelijk.

In het najaar van 2013 was de achterstand op het vlak van behandeling van vragen van zonnepaneleneigenaars grotendeels weggewerkt. Hierdoor waren er in het najaar minder klachten over te lange behandelingstermijn.

Heel wat zonnepaneleneigenaars gaan niet akkoord met onze schatting nadat de meter kapot is gegaan. In 2012 hebben wij de schattingsprocedure aangepast in het voordeel van de klagers. In oktober 2013 werd de procedure opnieuw aangepast. In de oude procedure hielden we éénmalig rekening met de meterstand op de omvormer. In de nieuwe procedure wordt geschat op basis van ingegeven historische meterstanden, met het aantal zonne-uren per seizoen). Het valt op dat zonnepaneleneigenaars (té) snel overgaan tot het vervangen van een productiemeter. Ze zien dat de meterstand op de omvormer hoger is dan die op de productiemeter en veronderstellen verkeerdelijk dat de meter kapot is. De nieuwe procedure leidde niet tot klachten. Deze procedure werd afgestemd met de netbeheerders die vanaf 1 april 2015 zullen fungeren als uniek loket. Zij zullen ook deze schattingsmethode toepassen.

Er zijn een aantal zonnepaneleneigenaars wiens meterstand geblokkeerd wordt wegens té hoog (vallen buiten de maximale grenzen van 1.200 kWh) waarbij geen oorzaak kan gevonden worden voor de te hoge opbrengst (ook na bezoek van de netbeheerder).

Als we geen oorzaak vinden voor een onrealistisch hoge jaaropbrengst aanvaarden wij niet langer de meterstanden van zijn productiemeter. Wij sturen dan een brief dat wij zelf de meterstanden gaan schatten op basis van de gemiddelde jaaropbrengst van een PV-installatie en registreren dit in zijn dossier.

Omdat dit op verzet stuit, hadden wij hierover op begin 2014 een overleg met de netbeheerders. In dit overleg is afgesproken dat er geen parallelle meter zal geplaatst worden door de netbeheerder. In zo'n geval zal een 2e controle gebeuren door een technisch geschoold medewerker van de netbeheerder. Het verslag van de netbeheerder zal concluderen of de meterstand wordt aanvaard of niet. Als de netbeheerder de meterstand aanvaardt, zal het dossier door ons gedeblokkeerd worden.

Aquafin NV

- Op regelmatige basis worden de ontvangen klachten besproken met de relevante directies. Hierbij werden onder andere (niet limitatief) de volgende aandachtspunten geformuleerd:
- het belang van de correcte en concrete toepassing van de bestekvoorschriften door de aannemer, met extra aandacht voor de besteksbepalingen rond het aanbrengen van een minder hinder steenslag, die het mogelijk maakt om ook in werfsituaties vlot lokaal verkeer toe te laten
- het continu evalueren van de verspreide informatie en communicatiestrategieën, zowel voor collectorwerken als voor de bouw van rioolwaterzuiveringsinstallaties
- het belang van een plaatsbezoek met alle intern en extern betrokken partijen in de ontwerpfase van een project, om de impact ervan op de lokale bevolking en/of handelaars beter te kunnen inschatten
- het belang van de “rondgang einde van de werken” in aanwezigheid van alle intern en extern betrokken partijen. Deze rondgang is noodzakelijk om tijdig gebrekkige of ontbrekende afwerking op openbaar en privaat domein vast te stellen en de aannemer toe te laten deze in orde te brengen voordat de aannemer met zijn ploegen en materieel vertrekt en het project wordt opgeleverd,
- verdere analyse van de klachten met betrekking tot geurhinder, om indien mogelijk hieruit patronen te distilleren die kunnen leiden tot de implementatie van oplossingen in de ontwerpfase
- continu waakzaam blijven wat betreft de redelijke behandelingstermijn van vragen of klachten
- een goede oplossing vraagt vaak meer dan een goede opvolging

Verder werden in 2013 binnen Aquafin acties ondernomen die direct of indirect kunnen leiden tot een vermindering van het aantal klachten:

- Dat Aquafin veel aandacht besteedt aan het beperken van de hinder voor de aangelanden van rioleringswerken, getuigt de uitreiking van de zesde minder hinder award op 8 oktober 2013. Deze prestigieuze prijs wordt jaarlijks uitgereikt aan de aannemer die de beste totaalscore haalt op een aantal criteria, waaronder de tevredenheidsonderzoeken bij de buurtbewoners en het aantal door de ombudsdienst geregistreerde klachten. Sinds enkele jaren legt Aquafin niet alleen de nadruk op een goede uitvoering, maar ook op een goed ontwerp, door naast de minder hinder award voor aannemers ook een kwaliteitsaward uit te reiken voor studiebureaus.
- In overleg met de sector streeft Aquafin er overigens naar om kwaliteitsvol en dus omgevingsvriendelijke werken een voorwaarde te maken in de gunningsprocedure voor aannemers. Op die manier heeft Aquafin de garantie dat het werk niet alleen voor de beste prijs, maar ook met een minimale impact op de omgeving wordt uitgevoerd.
- Aquafin houdt zijn personeel en technische partners (aannemers en studiebureaus) via kennisdagen op de hoogte van de laatste ontwikkelingen inzake technieken en procedures die omgevingsvriendelijk werken faciliteren, zoals bijvoorbeeld het splijten van beton (in plaats van het kloppen van beton).
- Binnen Aquafin is een werkgroep opgericht die de aandacht van projectmanagers voor de implementatie van minder hinder van bij de ontwerpfase, scherp moet houden.
- In 2013 werd het GIPOD-platform in gebruik genomen voor een eerste set van 92 gemeentes. Alle geplande werken en werken in uitvoering werden in GIPOD opgeladen. Voor Aquafin werden ook alle OP-projecten in de overige gemeentes vanaf fase gunning in het systeem opgevoerd. Om steeds de correcte informatie op een zo efficiënt mogelijke manier ter beschikking te stellen, werd via een ICT-project een koppeling met de AS400 databank opgezet. Sleuteldata, projectstatus, contactinformatie en dergelijke worden zo automatisch doorgestuurd naar het GIPOD-platform.
- Op 12 maart 2013 ondertekenden Aquafin, de Boerenbond en het Algemeen Boerensyndicaat (ABS) een nieuw protocol, waarin bijvoorbeeld de vergoedingen zijn vastgelegd voor teeltschade ten gevolge van Aquafinwerken. Dit protocol wordt regelmatig aangepast aan de geldende marktprijzen.
- Veel van de klachten met betrekking tot gebrekkige of ontbrekende informatie/communicatie, gaan over de communicatie voorafgaandelijk aan het tijdelijk afsluiten van opritten. Omdat dit volgens de besteksvoorschriften een verantwoordelijkheid is van de aannemer maar we in de praktijk merken dat het juist daar schort, werd in 2013 door Aquafin een nieuwe, specifieke set brieven templates ontwikkeld en ter beschikking gesteld van de aannemers.
- Omdat de communicatie met de burgers vaak via de projectmanagers verloopt, krijgt elke nieuwe werknemer van Aquafin binnen die functie een opleiding klantvriendelijke communicatie.

Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening/De Watergroep

In 2013 zouden 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.

De klachtendienst diende vast te stellen dat de uitvoering van deze actiepunten slechts gedeeltelijk is gebeurd in 2013.

Voor 2014 worden derhalve dezelfde actiepunten integraal hernomen.

CONCRETE AANBEVELINGEN/VERBETERVOORSTELLEN NAAR HET BELEID

Welke concrete aanbevelingen/verbetervoorstellen kunnen ten gevolge van de klachtenbehandeling geformuleerd worden naar het beleid (Vlaamse Regering, minister, ...).

Vlaamse Milieumaatschappij

Vanuit de aanbevelingen kunnen in 2013 geen beleidsaanbevelingen richting de minister van Leefmilieu of de Vlaamse Regering geformuleerd worden.

Aquafin NV

Klimaatadaptatie

- ✓ Verdere uitbouw integraal waterbeleid ter preventie van wateroverlast en/of ter maatschappelijke aanvaarding van waterbuffering op openbaar domein.

Communicatie bevoegdheden watersector

- ✓ Communicatie naar de burger met een duidelijk overzicht van de verschillende actoren en hun bevoegdheden binnen de watersector: Aquafin, gemeente, rioolbeheerder, drinkwatermaatschappij, waterloopbeheerders, ...

De overige entiteiten van het beleidsdomein gaven aan dat vanuit de aanbevelingen er in 2013 geen beleidsaanbevelingen richting de minister van Leefmilieu of de Vlaamse regering kunnen geformuleerd worden.

PROCEDURE VAN DE KLACHTENBEHANDELING

Dit vult u alleen in als u in 2013 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2013 met klachtenbehandeling begonnen is.

Vlaamse Landmaatschappij

Er is een jaarlijkse actualisatie van de personeelsleden die klachten kunnen registreren in het geïnformatiseerd klachtensysteem waarbij een goede verdeling over de verschillende taken en afdelingen wordt nagestreefd.

Aquafin NV

Met ingang vanaf 1 juni 2013 werd de staffunctie van ombudsman geschrapt uit het organogram. De eerstelijnsklachtbehandeling gebeurt voortaan door het Contactcenter van Aquafin. Deze dienst werd in 2012 opgericht met als doel alle communicatie van en naar de burgers te onderhouden.

Om een goede opvolging van de geregistreerde klachten te garanderen en indien nodig extra gewicht in de schaal te gooien in bepaalde ombudsdossiers, blijven de taken van de ombudsman wel aanwezig als rol binnen de functie van adviseur Communicatie. In de praktijk wordt deze rol door één persoon opgenomen.

5. Suggesties?

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

/

Vragenlijst voor het verslag 2013 over uw klachtenmanagement

naam entiteit/beleidsdomein: **Departement LNE, beleidsdomein LNE**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	13

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

Aantal onontvankelijke klachten:	7
---	---

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

	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	7
	Interne personeelsaangelegenheden:	
	Andere	

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

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

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

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	

Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	4
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	1
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	1
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	4
Redelijke behandeltermijn:	3
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

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

Aantal klachten volgens het kanaal	rechtstreeks van	
	via kabinet:	
	via Vlaamse	3
	via georganiseerd	
	andere kanalen: - Milieu-inspectie - Taaltelefoon IFP	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.

Voorafgaand dient opgemerkt te worden dat ook bij niet ontvankelijke klachten, omwille van niet-bevoegdheid van het departement LNE, klager werd geïnformeerd over de van toepassing zijnde regelgeving of de bevoegde instantie.

Betrokken afdelingen ontvankelijke klachten:

- afdeling Centraal Databeheer: 1
- afdeling Milieuvergunningen: 1
- afdeling Milieu-inspectie : 4

Ongenoegen over de trage werking van de lne.webstek: klacht was ontvankelijk en gegrond. Op 10/01/2013 is er inderdaad een dip in performantie geweest wegens een campagne over gehoorschade. De servercapaciteit werd uitgebreid gevolgd door twee technische optimalisaties. Probleem werd opgelost, maar de werking van de webstek wordt verder nauwlettend opgevolgd om niet meer in de oude situatie verzeild te raken.

Milieuproblematiek fabriek X: Volgens klager diende de milieuhinder, veroorzaakt door fabriek X in Waregem kordater door de Milieu-inspectie te worden aangepakt. Om zich van de concrete situatie te vergewissen is er een plaatsbezoek doorgegaan met klager, de afdeling Milieu-inspectie en de Vlaamse Ombudsdienst.

Sinds voormeld bezoek met de ombudsman aan de klagers (18/02/13) werden door de afdeling Milieu-inspectie nog 2 aanvankelijke PV's opgesteld.

Een eerste PV werd opgesteld op 9 april 2013 omdat vastgesteld werd dat er ongecontroleerd dampen ontsnapten die niet via de luchtzuivering en de centrale schouw in de omgevingslucht werden uitgestoten. Deze ongecontroleerde emissies (diffuse emissies) gaven aanleiding tot geurhinder in de onmiddellijke omgeving.

Een tweede aanvankelijk PV werd opgesteld op 2 oktober 2013 wegens een overschrijding van de richtwaarden opgenomen in Vlarem 2 (geluidsnormen) met ca. 10 dB(A). In opvolging van ons PV van 8 maart 2012 (door het Parket doorgestuurd naar AMMC) werd een geluidsmuur geplaatst aan de achterzijde van het bedrijf (kant klagers), maar de bouw ervan liet lang op zich wachten (eind juli 2013) en bleek nog onvoldoende resultaat op te leveren (reductie beperkt tot een 6 tal dB(A)).

Door de externe milieucoördinator werd ondertussen gemeld dat er een probleem is met reflectie tussen de geluidsbron (BAC – koeler) en de geplaatste geluidsmuur. Er zou nu een verdere sanering aan de bron zelf overwogen worden.

Het aanvankelijk PV van 2 oktober 2013 werd doorgestuurd naar het Parket en ook AMMC werd hiervan op de hoogte gebracht. In de beslissing van AMMC tot oplegging van een alternatieve bestuurlijke geldboete (3570 euro) van 24 oktober 2013 wordt ook verwezen naar dit laatste PV.

Dit dossier is o.m. verder besproken op het overleg eind 2013 tussen de klachtenmanager, de Vlaamse Ombudsdienst en de afdeling Milieu-inspectie en heeft aanleiding gegeven tot verdere communicatie met de afdeling Milieuhandhaving, Milieuschade en Crisisbeheer betreffende verdere verduidelijking betreffende de bestuurlijke beboeting (procedure, hoegrootheid boete, de behandeltermijnen en de openbaarheid van de behandeltermijnen).

Attest uitgeschreven door een persoon met vermoeden dat deze hiervoor geldige erkenning heeft: uit controle van de databank van erkende technici is gebleken dat betrokkene beschikt over een erkenning gasvormige brandstof module G1, wat betekent dat hij de keuring, de periodieke controle en de verwarmingsaudit mag uitvoeren.

Overschrijding VLAREM-geluidsnormen door carwash: sedert het afleveren van de milieuvergunning heeft de afdeling Milieu-inspectie ter plaatse 13 afstappingen gehouden. Naar aanleiding van deze klachtenstroom is er door een toezichthouder van de afdeling Milieu-inspectie buitendienst Vlaams-Brabant er bij de klager meermaals een geluidsmeter geplaatst waarmee langdurige geluidsmetingen zijn uitgevoerd.

De afdeling Milieuvergunningen deelde op 2 augustus 2012 mee aan de Milieu-inspectie dat er door klagers een ontvankelijk beroep werd ingesteld tegen de verleende milieuvergunning. In het kader van de behandeling van dit beroep werden de onbewerkte meetgegevens van de metingen die de toezichthouder van MI in 2013 uitvoerde ter beschikking gesteld van de afdeling Milieuvergunningen. In de milieuvergunning zijn er geen beperkingen opgenomen met betrekking tot de openingstijden van de carwashinstallatie.

Gezien de beslissing van de minister inzake het door klager(s) ingestelde beroep kan het dossier “voorlopig” afgesloten worden. Er werd vernomen dat de exploitant zich niet aan de door de minister opgelegde voorwaarden zou houden. Dit dossier wordt verder nauwlettend opgevolgd door de afdeling Milieu-inspectie.

Levering goederen op containerpark: klager kreeg de melding dat keuken met asbest ofwel terug mee te nemen was ofwel zelf te ontmantelen. De exploitant en werknemers van een containerpark moeten de burger kunnen inlichten hoe hij de keuken best demonteert als dat mogelijk is en mogen de burger in geen geval aanzetten tot het uitvoeren van handelingen die zijn gezondheid zouden kunnen schaden. Tevens kon verwezen worden naar het gemeentelijk politiereglement en de ministeriële omzendbrief van 27 augustus 2008.

Firma X: volgens planologisch attest en milieuvergunning mag de firma X haar oprit recht tegenover het bedrijf van klager niet gebruiken voor zwaar vervoer. De oprit wordt hier echter wel toe gebruikt. Volgens klagers grijpt de afdeling Milieu-inspectie onvoldoende in. De desbetreffende firma leeft inderdaad de voorschriften van attest en milieuvergunning niet na maar wel de bepalingen van een voorontwerp van RUP van de gemeente Amersvelde waarin gesteld wordt dat het gebruik van de oprit verkeersveiliger is. Door de afdeling Milieu-inspectie werd een aanmaning opgesteld waar het bedrijf wordt aangemaand om tegen 01/04/ 2014 een oplossing te zoeken voor de problematiek van het niet-overeenstemmen van de milieuvergunning met de actuele circulatie. Indien niet zal de afdeling Milieu-inspectie overgaan tot verbalisatie en het opleggen van bijkomende maatregelen.

Verslag 2013 Klachtenmanagement

Agentschap voor Natuur en Bos

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	27

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen (# klachten)	27
	meer dan 45 dagen:	0
	Gemiddeld aantal dagen:	10

Aantal onontvankelijke klachten:	7
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	2
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	1
	Geen Vlaamse overheid:	3

	Interne personeelsaangelegenheden:	1
--	------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten:	20
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	4
	deels gegrond:	4
	ongegrond:	12

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	7
	deels opgelost:	
	onopgelost (nog in behandeling):	1

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	6
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

**2. Opdeling inhoudelijke categorieën
aantal gegronde / deels gegronde klachten per categorie**

Inhoudelijke categorieën	Ombudsnormen					Totaal 2013
	2013					
	Niet-correcte beslissing	Onheuse bejegening	Ontoereikende informatieverstrekking	Onvoldoende bereikbaar	Te lange behandeltermijn	
Andere			1			1
Adviezen			3		1	4
Jacht			1			1
Kapmachtingen						
Subsidies						
Terreinbeheer bos					1	1
Terreinbeheer natuurgebied						
Terreinbeheer park			1			
Toezicht en handhaving						
Eindtotaal			6		2	8

Vragenlijst voor het verslag 2013 over uw klachtenmanagement

naam entiteit/beleidsdomein: Aquafin NV / Leefmilieu, Natuur en Energie

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	357

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	342
	meer dan 45 dagen:	15
	gemiddelde:	9,27

Aantal onontvankelijke klachten:	66
---	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	-
	Meer dan een jaar voor indiening:	-
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	-
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	-
	Kennelijk ongegrond:	-
	Geen belang:	-
	Anoniem:	-
	Beleid en regelgeving:	-
	Geen Vlaamse overheid:	66

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

Aantal ontvankelijke klachten:	291
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	181
	deels gegrond:	56
	ongegrond:	54

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	200
	deels opgelost:	23
	onopgelost:	14

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	-
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	11
Onvoldoende bereikbaarheid:	-
Onheuse bejegening:	6
Andere:	217

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	2
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	2
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	1

Redelijke behandeltermijn:	1
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	2

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	18
	mail:	175
	telefoon:	93
	fax:	
	bezoek:	1

Aantal klachten volgens het kanaal	rechtstreeks van burger/bedrijf:	265
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	18
	andere kanalen: - Milieu-inspectie - Taaltelefoon - JEP	7

2. Inhoud van de klachten

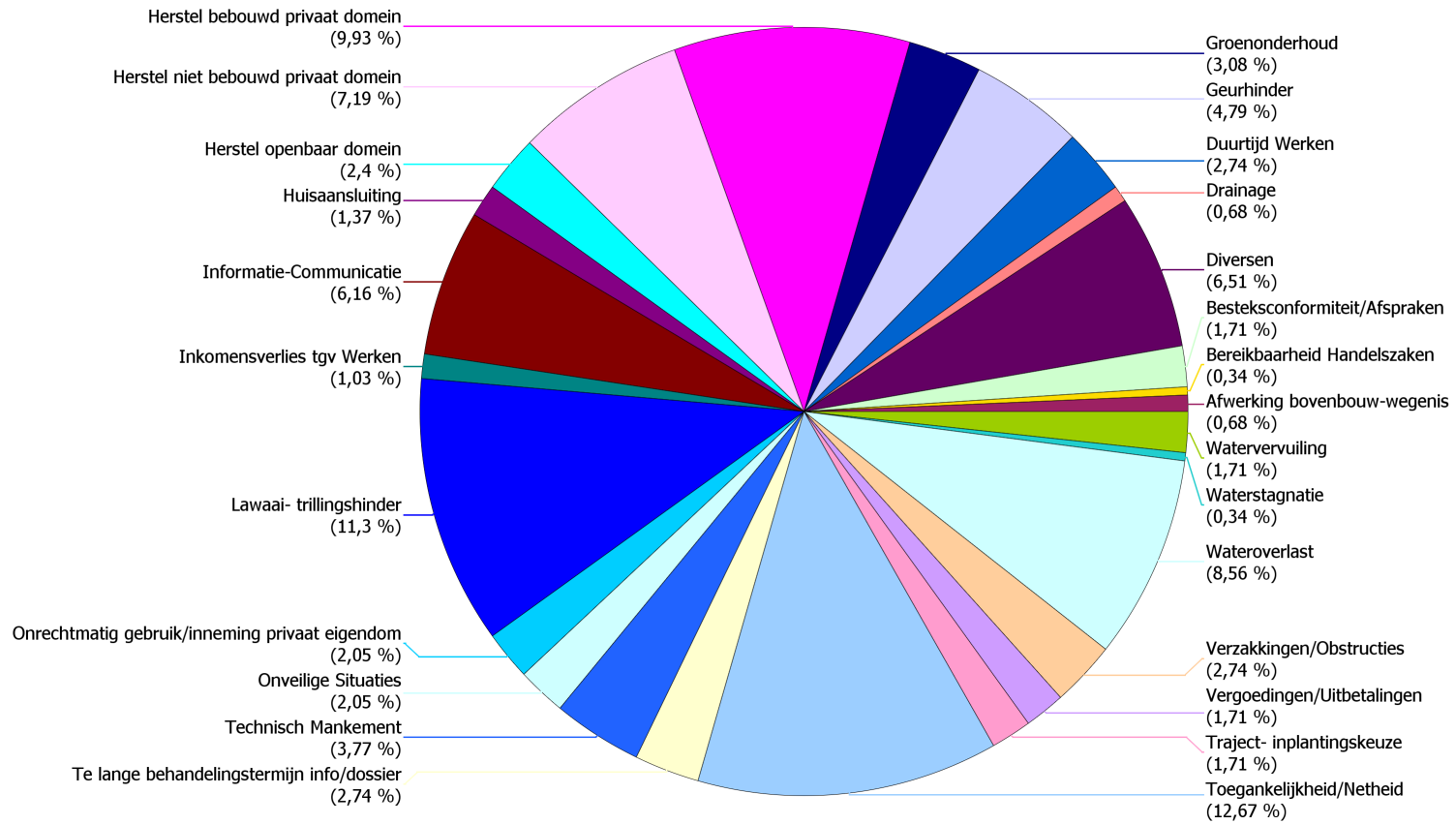
Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Categorie	Ongegrond	Deels gegronde	Gegronde	Onopgelost	Deels opgelost	Opgelost	Toegepaste vereenvoudigde ombudsvorm
Afwerking bovenbouw-wegenis	1	-	1	-	-	1	Andere
Bereikbaarheid Handelszaken	-	-	1	-	-	1	Andere
Besteksconformiteit / Afspraken	2	-	3	-	-	3	Andere (2) Ontoereikende informatie-verstrekking (1)
Diversen	5	8	6	-	2	12	Andere (12) Onheuse bejegening (2)
Drainage	-	1	1	-	-	2	Andere (1) Onheuse bejegening (1)
Duurtijd Werken	4	-	4	-	-	4	Andere
Geurhinder	3	5	6	4	2	5	Andere
Groenonderhoud	-	2	7	-	-	9	Andere
Herstel bebouwd privaat domein	3	6	20	-	3	23	Andere (25) Onheuse bejegening (1)
Herstel niet bebouwd privaat domein	3	4	14	-	3	15	Andere
Herstel openbaar domein	1	2	4	-	1	5	Andere
Huisaansluiting	2	-	2	-	-	2	Andere

Informatie - Communicatie	5	3	10	1	-	12	Ontoereikende informatie-verstreking (10) Andere (2) Onheuse bejegening (1)
Inkomensverlies tgv Werken	1	2	-	-	1	1	Andere
Lawaai- trillingshinder	5	6	22	1	4	23	Andere
Onrechtmatig gebruik / inneming privaat eigendom	1	-	5	-	-	5	Andere
Onveilige Situaties	-	1	5	1	1	4	Andere
Technisch Mankement	-	-	11	-	1	10	Andere
Te lange behandelingstermijn info/dossier	1	1	6	-	-	7	Andere (4) Te lange behandeltermijn (3)
Toegankelijkheid / Netheid	2	8	28	-	1	35	Andere
Traject-implantingskeuze	5	-	-	-	-	-	0
Vergoedingen / Uitbetalingen	2	1	2	-	-	3	Andere (2) Onheuse bejegening (1)
Verzakkingen / Obstructies	1	-	8	1	-	7	Andere
Wateroverlast	6	6	12	6	4	8	Andere
Waterstagnatie	-	-	1	-	-	1	Andere
Watervervuiling	2	0	3	-	-	3	Andere



Oms aard klacht1	Aantal klachten per Aard	% Aantal klachten per Aard
Toegankelijkheid/Netheid	37	12,71 %
Lawaai- trillingshinder	33	11,34 %
Herstel bebouwd privaat domein	29	9,97 %
Wateroverlast	25	8,59 %
Herstel niet bebouwd privaat domein	21	7,22 %
Diversen	19	6,53 %
Informatie-Communicatie	18	6,19 %
Geurhinder	14	4,81 %
Technisch Mankement	11	3,78 %
Groenonderhoud	9	3,09 %
Duurtijd Werken	8	2,75 %
Te lange behandelingstermijn info/dossier	8	2,75 %
Verzakkingen/Obstructies	8	2,75 %
Herstel openbaar domein	7	2,41 %
Onrechtmatig gebruik/inneming privaat eigendom	6	2,06 %
Onveilige Situaties	6	2,06 %
Besteksconformiteit/Afspraken	5	1,72 %
Traject- inplantingskeuze	5	1,72 %
Vergoedingen/Uitbetalingen	5	1,72 %
Watervervuiling	5	1,72 %
Huisaansluiting	4	1,37 %
Inkomensverlies tgv Werken	3	1,03 %
Afwerking bovenbouw-wegenis	2	0,69 %
Drainage	2	0,69 %
Bereikbaarheid Handelszaken	1	0,34 %
Waterstagnatie	1	0,34 %
Aantal Klachten:	292	

JAARVERSLAG 2013

KLACHTENMANAGEMENT

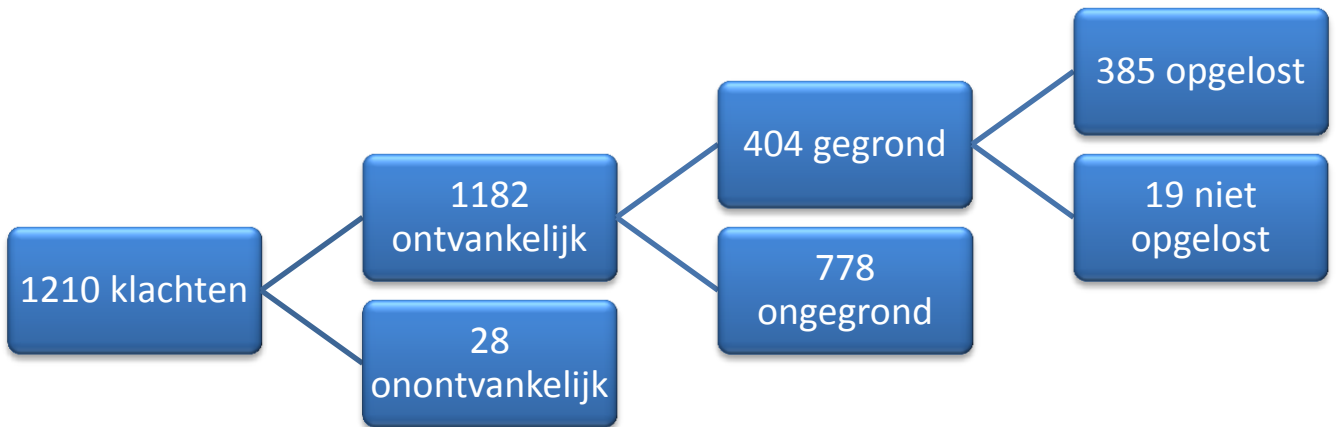
cvba VLAAMSE MAATSCHAPPIJ VOOR WATERVOORZIENING

DE WATERGROEP

1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachtdossiers (meerdere klachten per dossier mogelijk)	Totaal	944
Totaal aantal klachten	Totaal	1210
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijk	Ontvankelijk	1182
	Onontvankelijk	28
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	2
	Meer dan één jaar voor indiening	
	Schadedossier	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	1
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	10
	Anoniem	4
	Beleid en regelgeving	3
	Geen De Watergroep	8
Aantal klachtdossiers volgens de drager	Brief	44
	E-mail	330
	Telefoon	60
	Webformulier	509
	Fax	1
Aantal klachtdossiers volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	803
	Via kabinet	8
	Via Vlaamse Ombudsdienst	63
	Via AquaFlanders	
	Via Commissie Taalgebruik Bestuurszaken	1
	Via consumentenorganisatie	3
	Via Vlaamse Milieumaatschappij	7

	Andere kanalen (plaatselijke diensten De Watergroep, ...)	59
Statische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van het klachtdossier en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	1
	0 – 10 dagen	921
	> 10 dagen	23
Statische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	38
	0 – 45 dagen	641
	> 45 dagen	303
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	404
	Deels gegrond	
	Ongegrond	778
Type gegrondheid bij gegronde klachten	Andere	164
	Niet-correcte beslissing	60
	Onheuse bejegening	85
	Ontoereikende informatieverstrekking	35
	Onvoldoende bereikbaarheid	8
	Te lange behandeltermijn	52
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	385
	Deels opgelost	
	Onopgelost	19

Klachten De Watergroep



Klachten De Watergroep West-Vlaanderen



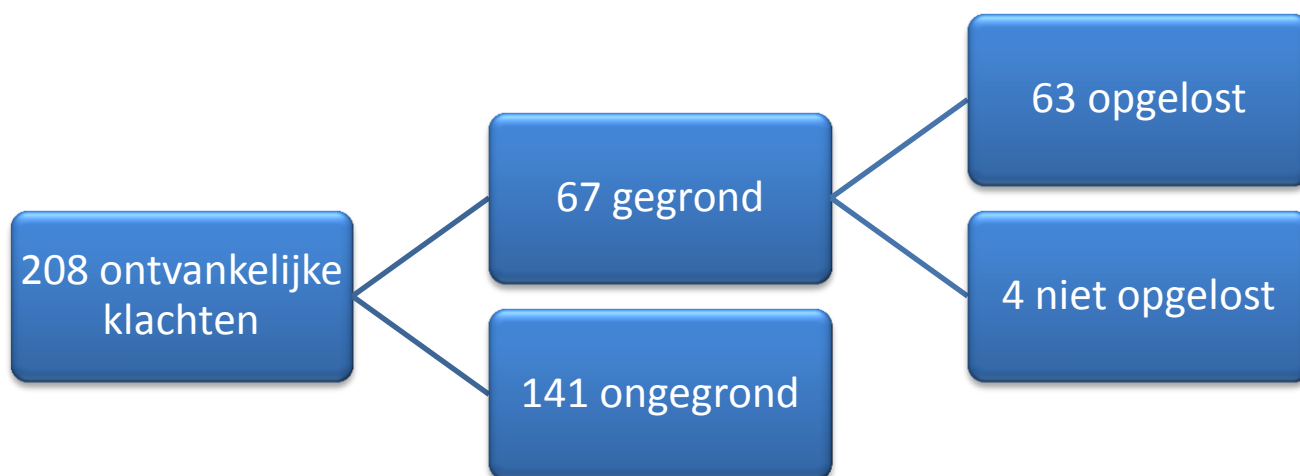
Klachten De Watergroep Oost-Vlaanderen



Klachten De Watergroep Vlaams-Brabant



Klachten De Watergroep Limburg



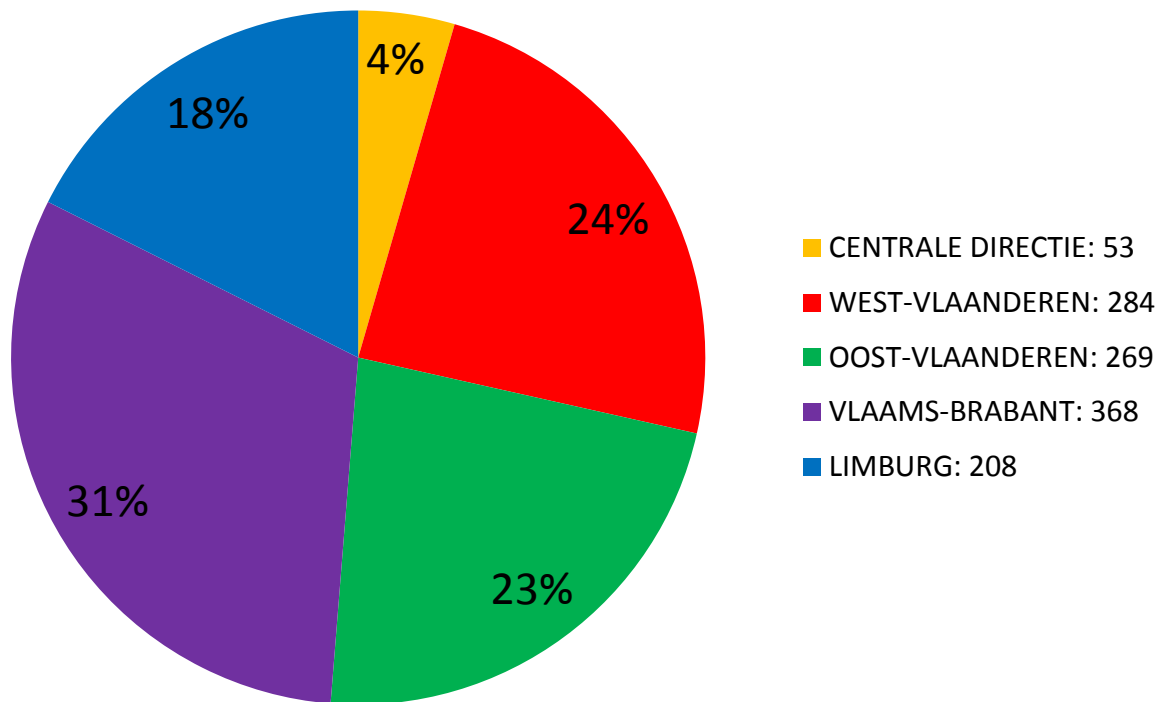
Klachten De Watergroep Centrale Directie



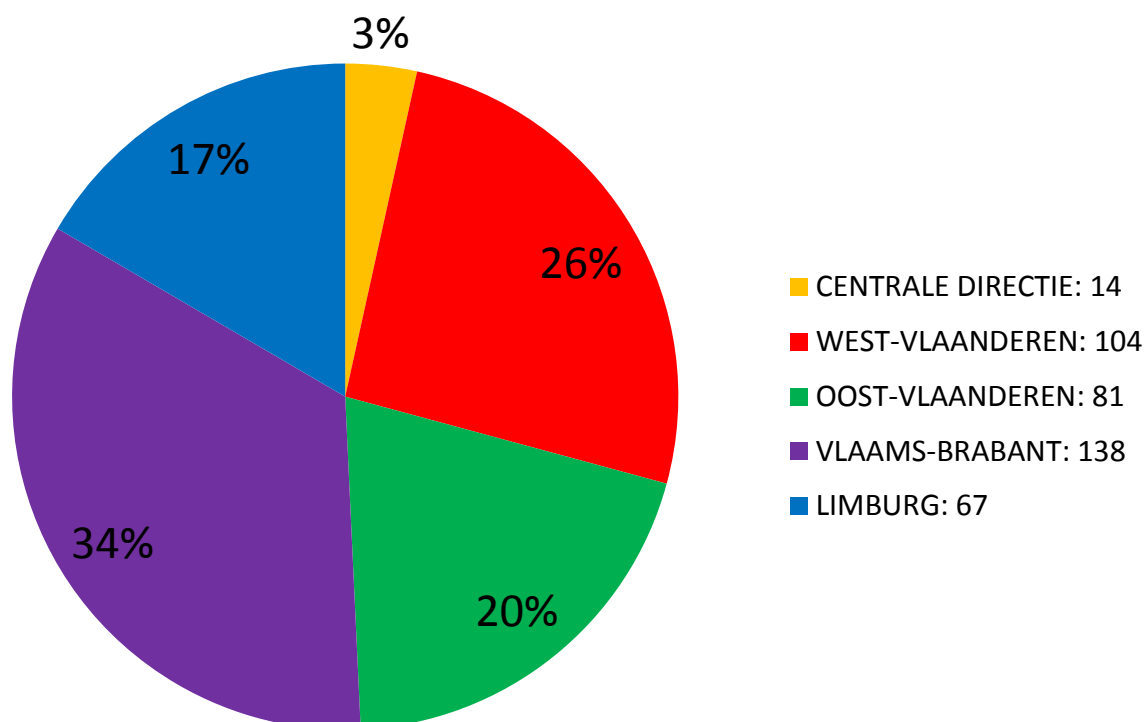
Vergelijking kwantitatieve gegevens 2010 – 2011 – 2012 – 2013

	2010	2011	2012	2013
Totaal aantal klachten	332	493	946	1210
Totaal aantal ontvankelijke klachten	318	468	921	1182
Totaal aantal ongegronde klachten	214	244	617	778
Totaal aantal gegronde klachten	104	224	304	404

ONTVANKELIJKE KLACHTEN PER DIRECTIE



GEGRONDE KLACHTEN PER DIRECTIE

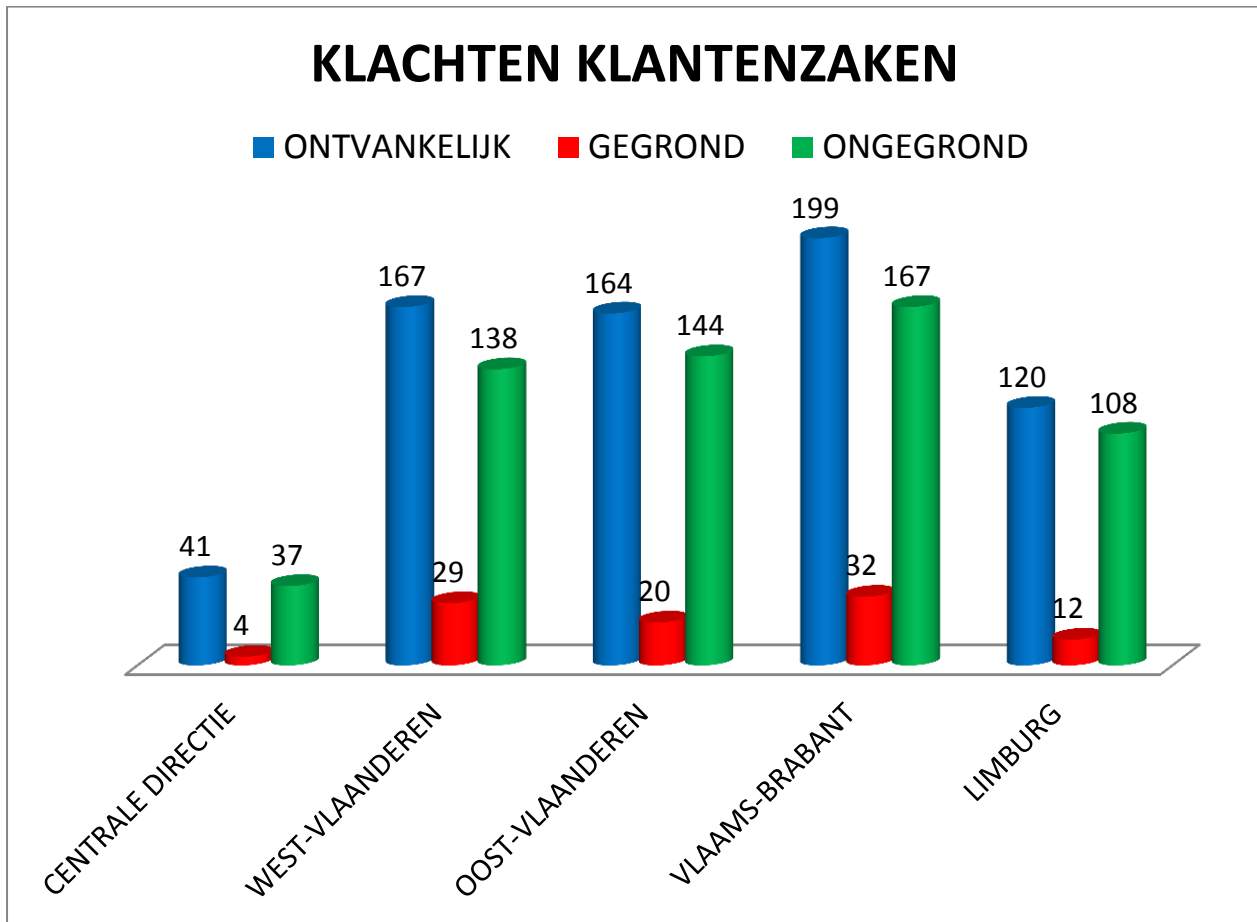


Klachtenbeeld 2013

2. Categorieën		gegrond	ongegrond
Klantzaken	Aanmaningskosten + onterechte aanmaning	1	302 + 12
	Afsluiting wegens wanbetaling	2	9
	Aanrekening afvoerbijdrage	1	3
	Berekening gratis verbruik	5	6
	Laattijdige terugbetaling	17	10
	Onjuiste facturatie	32	74
	Onverwerkte verhuismelding	3	47
	Principe van de tussentijdse facturatie	1	2
	Facturatie aan eigen waterwinners	2	22
	Verhoogd verbruik	10	66
	Andere	23	41

Communicatie	Afspraak niet nageleefd	13	3
	Slechte werking indexweb	1	1
	Onvoldoende of verkeerde info op website	1	0
	Laattijdig beantwoorden van correspondentie	14	14
	Leveringsonderbreking zonder verwittiging	19	24
	Onjuiste of onvoldoende informatie	28	26
	Onvoldoende info over (on)drinkbaarheid	0	0
	Onvriendelijke medewerkers	62	2
	Slechte telefonische bereikbaarheid	14	4
	Andere	9	8
Technische zaken	Laattijdige aftakking	1	4
	Laattijdige huisaansluiting	1	0
	Geen alternatieve waterlevering voorzien	9	15
	Laattijdig stoepherstel	21	2
	Slecht stoepherstel	25	2
	Slecht uitgevoerd werk	24	11
	Te hoge druk	1	2
	Te lage druk	13	6
	Te hoge kostprijs (materialen en diensten)	1	6
	Andere	16	29
Waterkwaliteit	Kalk	0	3
	Roest	16	3
	Chloor	3	1
	Andere	11	9
Andere		4	9

KLANTENZAKEN



Aanrekening aanmaningskosten

In 2013 werden in de categorie "klantenzaken" de meeste klachten genoteerd in de subcategorie debiteurenopvolging, nl. 315 klachten op een totaal van 691 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.

Slechts in 1 geval was de aanmaningskost 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 9 dossiers was dat het geval en werd de klacht derhalve als ongegrond gekwalificeerd.

2 dossiers werden door de klachtendienst beoordeeld als zijnde gegrond.

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten afsluiting wegens wanbetaling)

	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>
Ontvankelijke klachten	geen gegevens	12	15	11
Gegronde klachten	geen gegevens	9	1	2

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.

3 klachten werden als ongegrond gekwalificeerd maar de betrokken klanten ontvingen de nodige informatie over de mogelijkheid om via IBA zelf het afvalwater te zuiveren en op die manier te worden vrijgesteld van de betaling van de bedoelde bijdrage. In 1 geval was de klacht terecht en diende de facturatie te worden aangepast.

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.

6 klachten hierover werden als ongegrond gekwalificeerd.

In 5 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)

	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>
Ontvankelijke klachten	6	16	7	11
Gegronde klachten	4	5	2	5

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 17 van de 27 klachten oordeelde de klachtendienst dat een redelijke terugbetalingstermijn inderdaad overschreden was.

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten laattijdige terugbetaling)

	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>
Ontvankelijke klachten	geen gegevens	5	18	27
Gegronde klachten	geen gegevens	4	11	17

Onjuiste facturatie

In deze klachtcategorie werden 106 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 raming van het verbruiksvolume, onjuiste meterstanden, onjuiste afrekening van standpijverhuring, aanrekening bevroren watermeter, sociale vrijstelling,

In 32 gevallen meende de klachtendienst dat er inderdaad sprake kon zijn van vergissingen, onjuiste verwerking van gegevens enz...

Het ging hier bijvoorbeeld om facturen met onjuiste persoonsgegevens, te hoge verbruiksramingen bij ongekende meterstanden, het niet correct toepassen van sociale vrijstellingen,

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten onjuiste facturatie)

	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>
Ontvankelijke klachten	36	71	53	106
Gegronde klachten	9	35	13	32

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)

	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>
Ontvankelijke klachten	23	29	30	50
Gegronde klachten	1	8	3	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 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.

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten tussentijdse facturatie)

	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>
Ontvankelijke klachten	8	5	11	3
Gegronde klachten	0	3	0	1

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)

	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>
Ontvankelijke klachten	33	27	19	24
Gegronde klachten	4	10	4	2

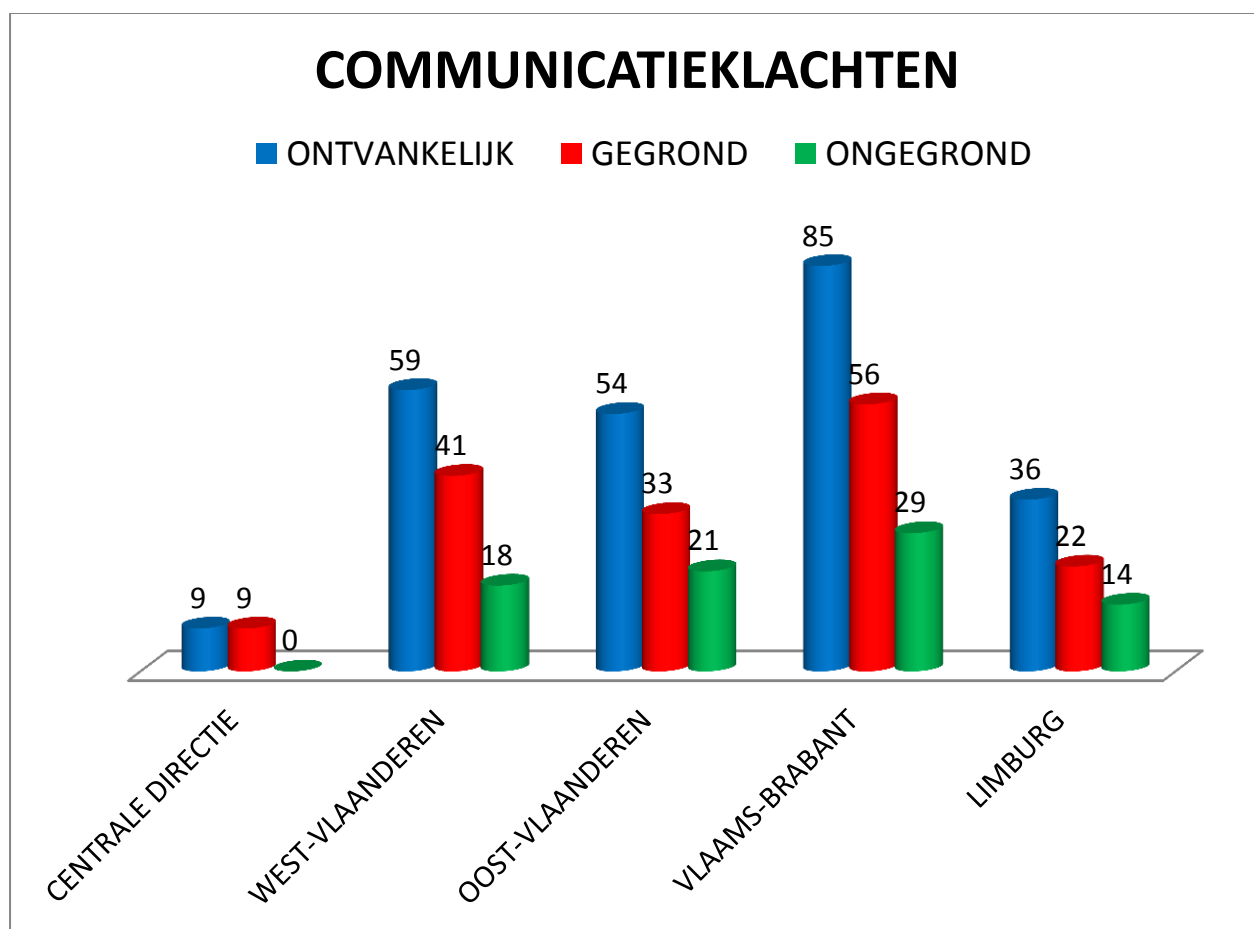
Verhoogd verbruik

Na ontvangst van een verhoogde verbruiksfactuur ingevolge een aanzienlijk toegenomen verbruiksvolume, dienden 76 klanten een ontvankelijke klacht in. Hiervan werden 66 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. 10 klachten werden gegrond verklaard omdat het ging om verborgen lekverlies dat in eerste instantie niet als dusdanig was erkend.

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten verhoogd verbruik)

	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>
Ontvankelijke klachten	52	56	64	76
Gegronde klachten	3	9	9	10

COMMUNICATIE



Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten communicatie)

	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>
Afspraak niet nageleefd			
Ontvankelijke klachten	5	14	16
Gegronde klachten	4	11	13
Slechte werking indexweb			
Ontvankelijke klachten	1	3	2
Gegronde klachten	1	3	1
Onvoldoende info website			
Ontvankelijke klachten	0	1	1
Gegronde klachten	0	1	1
Laattijdige beantwoording van briefwisseling			
Ontvankelijke klachten	6	18	28
Gegronde klachten	5	8	14
Leveringsonderbreking zonder verwittiging			
Ontvankelijke klachten	29	59	43
Gegronde klachten	10	20	19
Onjuiste of onvoldoende info			
Ontvankelijke klachten	36	65	54
Gegronde klachten	28	44	28

Onvoldoende info ondrinkbaarheid water

Ontvankelijke klachten	11	6	0
Gegronde klachten	8	3	0

Onvriendelijke medewerkers

Ontvankelijke klachten	18	27	64
Gegronde klachten	16	23	62

Slechte telefonische bereikbaarheid

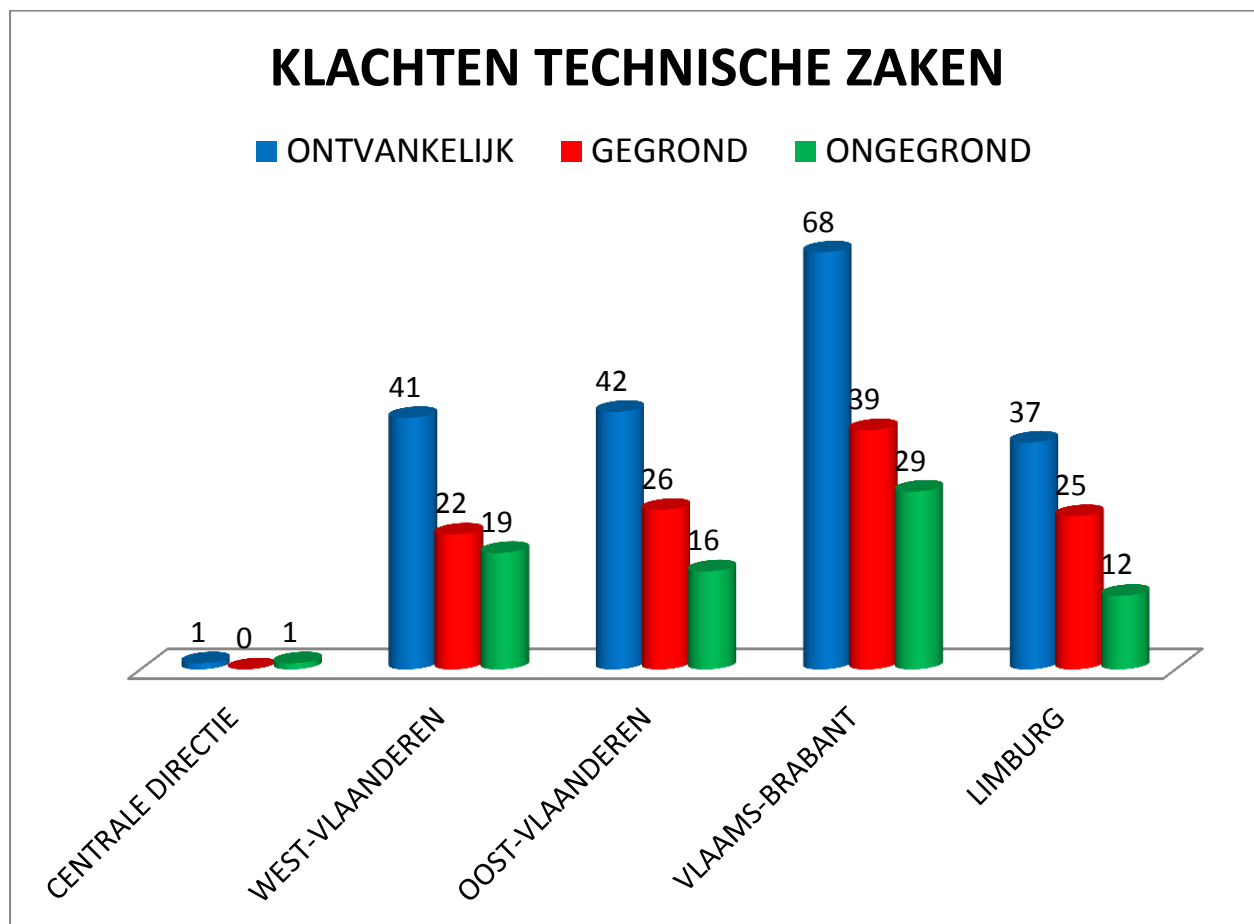
Ontvankelijke klachten	7	28	18
Gegronde klachten	6	25	14

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)

	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>
Laattijdige uitvoering aftakking				
Ontvankelijke klachten	8	14	13	5
Gegronde klachten	1	10	5	1
Laattijdige uitvoering rioolaansluiting				
Ontvankelijke klachten	0	2	1	1
Gegronde klachten	0	2	1	1

Geen alternatieve waterlevering voorzien

Ontvankelijke klachten	0	1	8	24
Gegronde klachten	0	0	0	9

Laattijdig herstel van stoep, oprit, ...

Ontvankelijke klachten	geen gegevens	6	25	23
Gegronde klachten	geen gegevens	5	19	21

Slecht herstel van stoep, oprit, ...

Ontvankelijke klachten	8	10	16	27
Gegronde klachten	6	10	13	25

Slecht uitgevoerd werk

Ontvankelijke klachten	5	18	22	35
Gegronde klachten	2	14	13	24

Te hoge druk op de leiding

Ontvankelijke klachten	geen gegevens	0	3	3
Gegronde klachten	geen gegevens	0	1	1

Te lage druk op de leiding

Ontvankelijke klachten	geen gegevens	10	12	19
Gegronde klachten	geen gegevens	8	10	13

Te hoge offerteprijs (materialen en diensten)

Ontvankelijke klachten	geen gegevens	16	9	7
Gegronde klachten	geen gegevens	1	0	1

Laattijdige water- of rioolaansluiting

De uitvoering van een nieuwe aftakking of aansluiting werd door 6 klanten ervaren als een te langdurig proces. In 2 gevallen werd een redelijke termijn inderdaad overschreden door een gebrekkige dossieropvolging.

Slecht uitgevoerd werk, laattijdig en slecht stoepherstel

In het merendeel van deze dossiers betreft het werken die door aannemers zijn uitgevoerd in opdracht van De Watergroep. 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 13 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,

PERSONEELSZAKEN

Via de Vlaamse ombudsdienst ontving de klachtendienst 1 klacht wegens inbreuk op de bepalingen in het personeelsstatuut inzake toepassing van de anciënniteitsregels.

Deze klacht bleek ongegrond.

ACTIEPUNTEN 2013 - 2014

In 2013 zouden 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

De klachtendienst diende vast te stellen dat de uitvoering van deze actiepunten slechts gedeeltelijk is gebeurd in 2013.

Voor 2014 worden derhalve dezelfde actiepunten integraal hernomen.

Vragenlijst voor het verslag 2013 over uw klachtenmanagement

naam entiteit/beleidsdomein: **OVAM, beleidsdomein LNE**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	17

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	17
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	12,4

Aantal onontvankelijke klachten:	11
---	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	1
	Geen Vlaamse overheid:	7 ⁽¹⁾

	Interne personeelsaangelegenheden:	
	Andere	3 ⁽²⁾

- (1) Het betreft hier vragen of de algemene wetgeving wel correct wordt toegepast bij de exploitatie van containerparken en bij bodemsaneringsorganisaties. De klacht heeft dan geen betrekking op de rechtstreekse werking van de OVAM maar wel op de werking van het containerpark of bodemsaneringsorganisatie.
- (2) Eerder te beschouwen als meldingen van milieuhinder waarbij een mogelijk optreden door de OVAM eerst werd onderzocht maar niet mogelijk bleek.

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	3

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

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	

Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	3
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	mail:	16
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal	rechtstreeks van burger/bedrijf:	13
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	3
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen: - Milieu-inspectie - Taaltelefoon - JEP	1

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Klachten over het thema afval- en materialenbeheer

In 2013 werden 8 klachten ontvangen over dit beleidsthema:

- 7 zijn onontvankelijk
- 1 is onontvankelijk maar ongegrond

Van de 7 onontvankelijke klachten hebben er 5 betrekking op het algemeen beleid of de concrete werking van containerparken, en dan meer specifiek op de tarieven die gehanteerd worden. Sinds het OVAM initiatief om een vork in te voeren voor de afvaltarieven en zo de tarieven meer te harmoniseren, zijn op meerdere containerparken tariefwijzigingen doorgevoerd. De OVAM krijgt dan ook regelmatig de vraag/klacht of de gehanteerde tarieven in overeenstemming zijn met de algemene wetgeving die aan de basis ligt. Dit bleek in 4 van de 5 klachten het geval.

De 2 overige klachten gaan over het (al dan niet) illegaal storten of lozen van afvalstoffen en zijn echter meer te beschouwen als melding van potentiële milieuhinder. De OVAM onderzocht in beide dossiers in welke mate zij dan wel andere diensten de bevoegdheid hadden om op te treden maar dit bleek niet rechtstreeks het geval.

De enige ontvankelijke klacht had betrekking op de cijfers die door de OVAM verspreid werden voor het thema zwerfvuil. Na onderzoek bleek deze echter ongegrond. Ook de klacht die over dit onderwerp werd ingediend door dezelfde klager bij de JEP werd verworpen.

Klachten over het thema bodem

In 2013 werden 8 klachten ontvangen over dit beleidsthema:

- 4 zijn onontvankelijk
- 4 zijn ontvankelijk met volgende mate van gegrondheid:
 - 1 ongegrond
 - 2 gegrond
 - 1 deels gegrond

Van de 4 onontvankelijke klachten had er 1 betrekking op de melding van een mogelijke bodemverontreiniging en 3 waren te beschouwen als vragen naar controle van een bodemsaneringsdossier, al dan niet uitgevoerd via een bodemsaneringsorganisatie. Telkens verliep de procedure correct.

De (deels) gegronde klachten hebben allemaal betrekking op de factor tijd. Bij 2 klachten werd de redelijke behandelingstermijn overschreden, dit als gevolg van een interne herverdeling van dossiers wat extra tijd vergde voor de nieuwe dossierhouders om zich in te werken. Hiervoor werden de nodige maatregelen genomen. Eén klacht was fundamenteeler: de bodemsaneringsprocedure verliep weliswaar juridisch volledig correct maar had in het desbetreffende dossier wel een lange doorlooptijd tot feitelijke sanering. De OVAM onderzocht of ze in dergelijke dossiers haar rol van aanmaner niet sterker kan spelen.

Algemene klachten

Ten slotte ontvingen we één ontvankelijk klacht over een zogenaamde handhavingsactie door de OVAM. Uit onderzoek bleek echter dat een onbekende in naam van de OVAM optrad. Hiervoor werd uiteindelijk door de OVAM klacht ingediend tegen onbekenden wegens aanmatiging van de naam van de OVAM.

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

Vragenlijst voor het verslag 2013 over uw klachtenmanagement

naam entiteit/beleidsdomein: Vlaams Energieagentschap

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	26

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	24
	meer dan 45 dagen:	2
	gemiddelde:	10,8 dagen

Aantal onontvankelijke klachten:	
---	--

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	1
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	7

	Geen Vlaamse overheid:	2
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	15
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	4
	deels gegrond:	
	ongegrond:	11

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

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

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

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en	2

administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	2
Efficiënte coördinatie:	1
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	4
	mail:	20
	telefoon:	2
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal	rechtstreeks van burger/bedrijf:	20
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	6
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen: - Milieu-inspectie - Taaltelefoon - JEP	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

De ontvankelijk en gegronde klachten kunnen als volgt worden opgedeeld:

- Klacht betreffende label "energiebewuste architect" en bijhorende website: 1 gegronnd en hersteld:
 - o *Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid*
 - o *Efficiënte coördinatie*
- Klacht betreffende doorlooptijd handavingsprocedures correctheid EPC en/of EPB-aangiftes: 2 gegronnd en hersteld:
 - o *Redelijke behandeltermijn*
- Klacht betreffende aanmaning indienen EPB-aangifte: 1 gegronnd en hersteld:
 - o *Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid*

Verslag klachtenmanagement 2013

Vlaamse Landmaatschappij Gulden Vlieslaan 72 1060 Brussel

Totaal aantal klachten	42
Ontvangen klachten	35
Geannuleerde klachten	7

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	
Minder dan 45 dagen	29
Meer dan 45 dagen	6

Gemiddelde	41
------------	----

Aantal klachten volgens ontvankelijkheid	35
onontvankelijk	9
ontvankelijk	26

Aantal onontvankelijke klachten	9
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid (meerdere redenen van onontvankelijkheid per klacht zijn mogelijk)	
Beleid en regelgeving	1
Meer dan een jaar voor indiening	2
Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	2
VLM onbevoegd	5

Aantal ontvankelijke klachten	26
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	
Deels gegrond	3
Gegrond	10
Ongegrond	13

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	13
Deels gegrond	3
Opgelost	3
Gegrond	10
Opgelost	10

Volledige lijst toegepaste ombudsnormen	23
Actieve dienstverlening	1
Deugdelijke correspondentie	9
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	8
Overeenstemming met het recht	1
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
Redelijke behandeltermijn	1
Vlotte bereikbaarheid	1

Verdeling gegronde en deels gegronde klachten volgens ombudsnormen (Bij één klacht kunnen meerdere ombudsnormen aangeduid worden)	23
Gegrond	20
Overeenstemming met het recht	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	7
Actieve dienstverlening	1
Redelijke behandeltermijn	1
Deugdelijke correspondentie	7
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
Vlotte bereikbaarheid	1
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1
Deels gegrond	3
Deugdelijke correspondentie	2
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1

Aantal klachten volgens de drager (één klacht kan langs verschillende dragers worden ingediend)		36
Brief		3
E-mail - rechtstreeks		6
E-mail - world wide web		23
Telefoon		4

Aantal klachten volgens het kanaal (één klacht kan langs verschillende kanalen worden ingediend)		38
Andere		4
Burger		29
Kabinet		4
Ombudsdienst		1

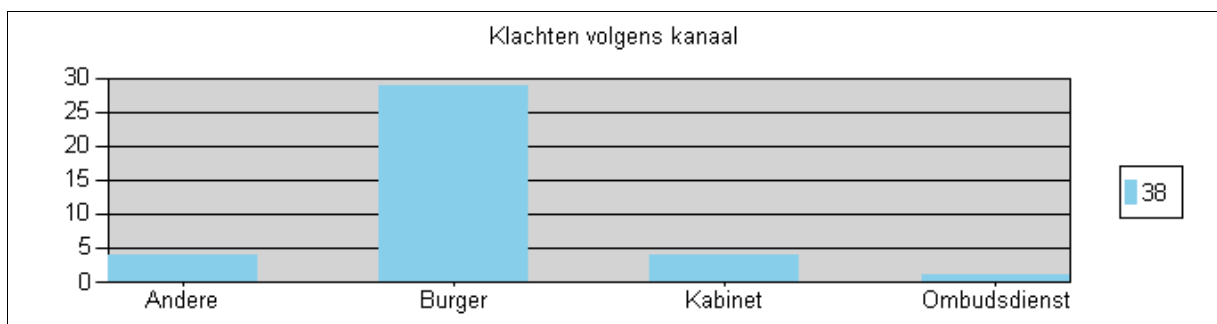
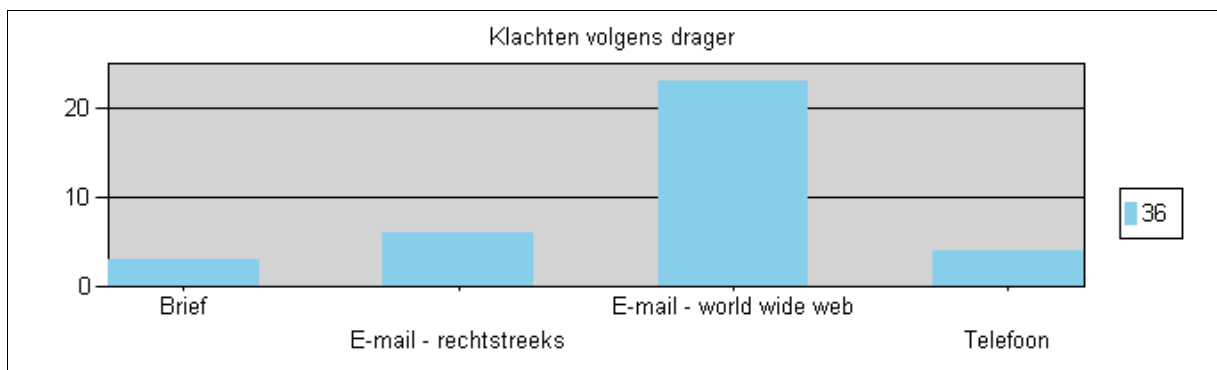
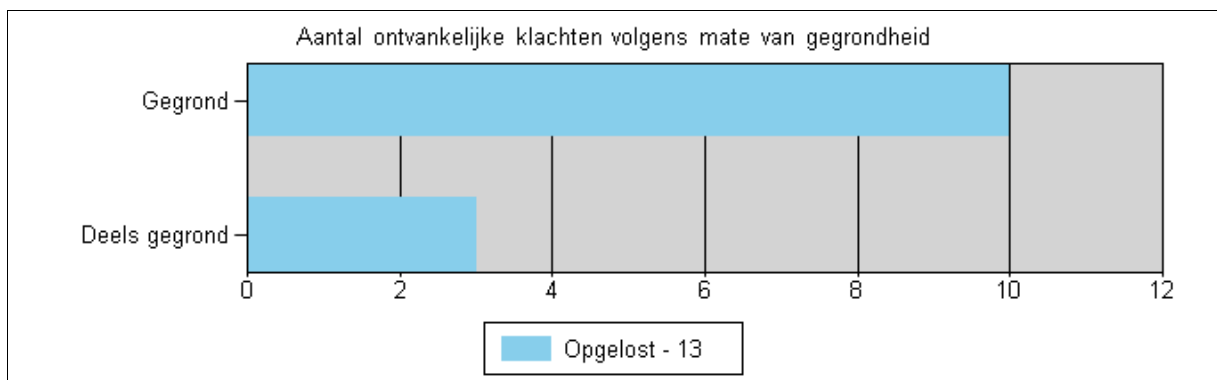
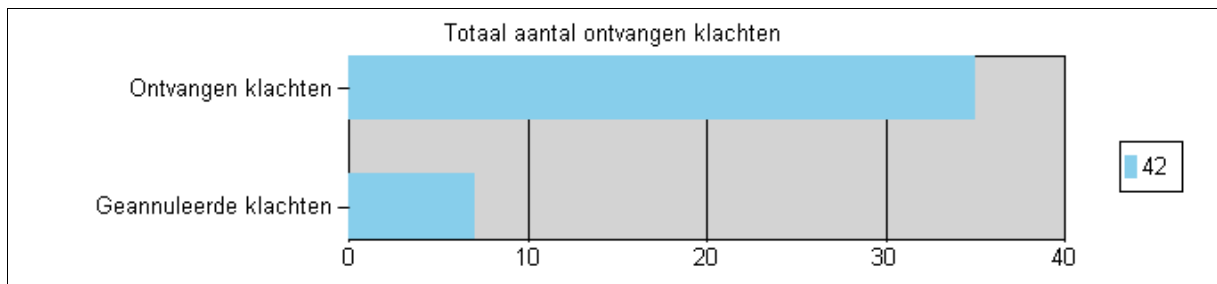
Indeling volgens inhoudelijke categorie

Eenzelfde klacht kan in meerdere inhoudelijke categorieën onderverdeeld zijn en op eenzelfde klacht kunnen meerdere ombudsnormen van toepassing zijn waardoor een verschil kan optreden met de aantallen vermeld onder deze indeling en de aantallen vermeld in de hoger vermelde lijsten "Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing" en "Volledige lijst toegepaste ombudsnormen"

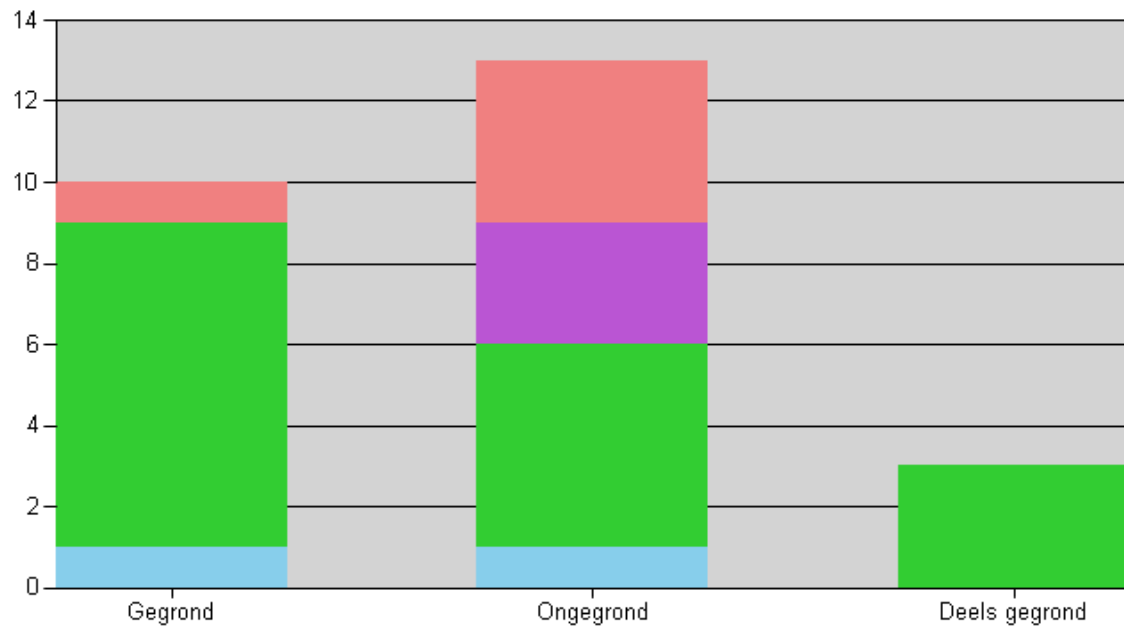
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens gegrondheid (het aantal gegronde / deels gegronde / ongegronde klachten per categorie)		26
Algemeen - Alg Dienst		2
Gegronde	1	
Ongegronde	1	
Mestbank		16
Deels gegronde	3	
Gegronde	8	
Ongegronde	5	
Platteland - beheersovereenk.		3
Ongegronde	3	
Projectrealisatie - ruilverkaveling		2
Gegronde	1	
Ongegronde	1	
Projectrealisatie - grondenbank		2
Ongegronde	2	
Projectrealisatie - landinrichting		1
Ongegronde	1	

Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)		13
Mestbank		11
Opgeloste	11	
Projectrealisatie - ruilverkaveling		1
Opgeloste	1	
Algemeen - Alg Dienst		1
Opgeloste	1	

Opdeling volgens toegepaste ombudsnorm verdeeld over de verschillende inhoudelijke categorieën	23
Mestbank	20
Gegronnd	17
Deugdelijke correspondentie	7
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	5
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1
Actieve dienstverlening	1
Redelijke behandeltermijn	1
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
Vlotte bereikbaarheid	1
Deels gegronnd	3
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1
Deugdelijke correspondentie	2
Algemeen - Alg Dienst	2
Gegronnd	2
Overeenstemming met het recht	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1
Projectrealisatie - ruilverkaveling	1
Gegronnd	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1

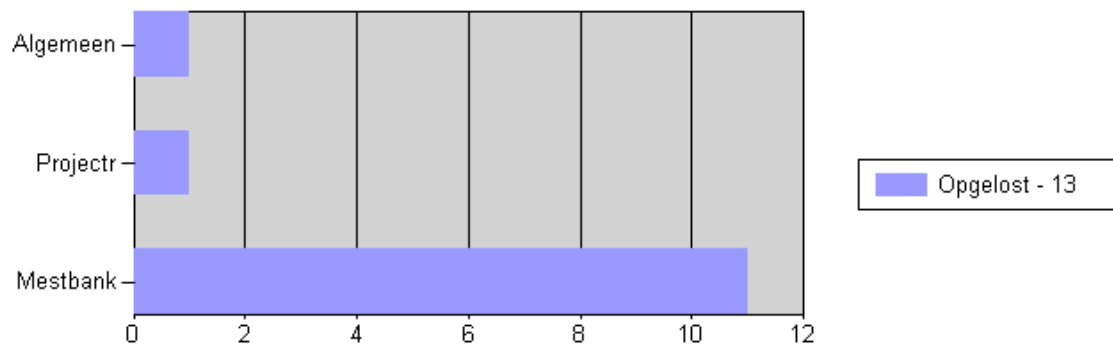


Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens gegrondheid (het aantal gegronde / deels gegronde / ongegronde klachten per categorie)

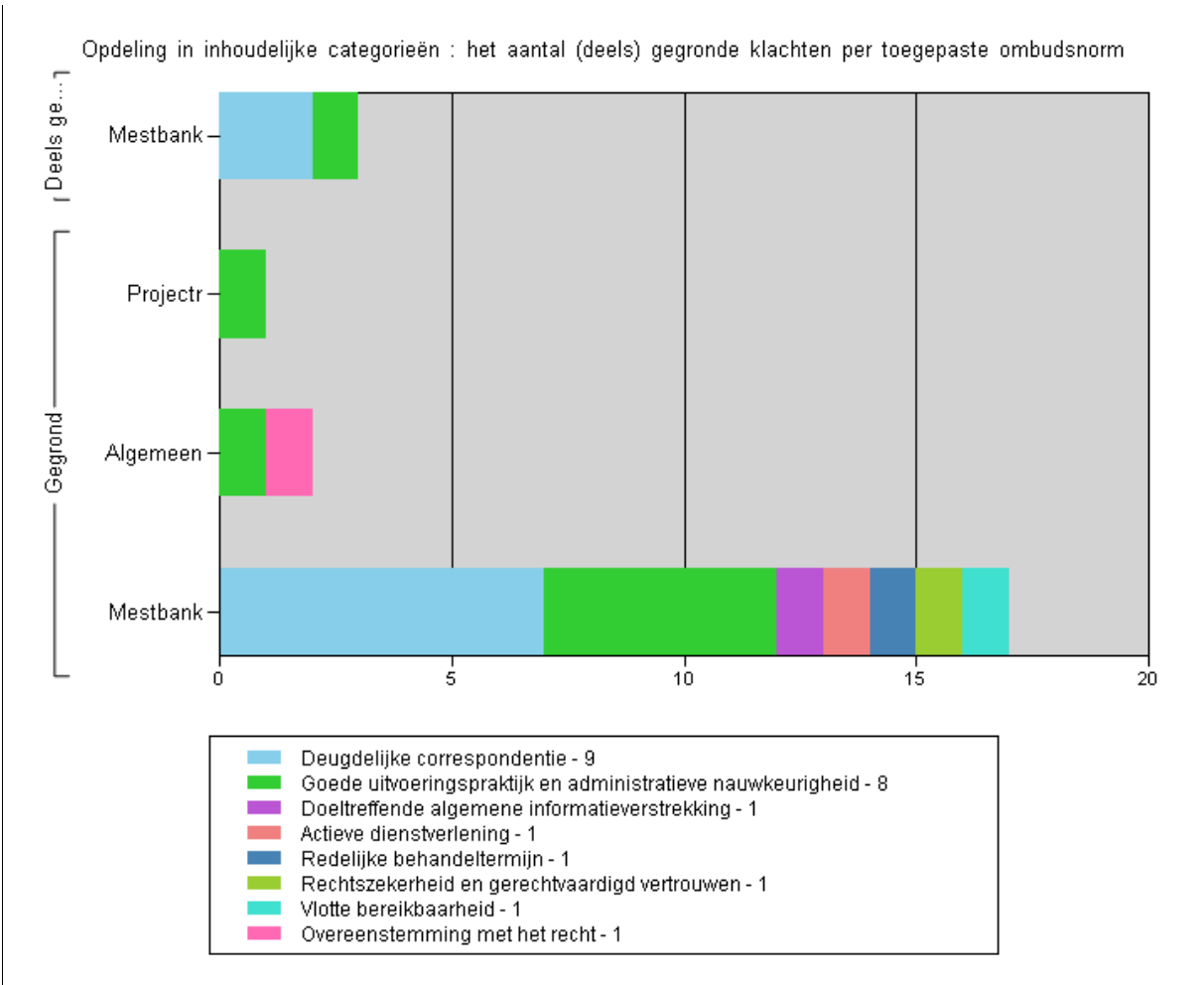
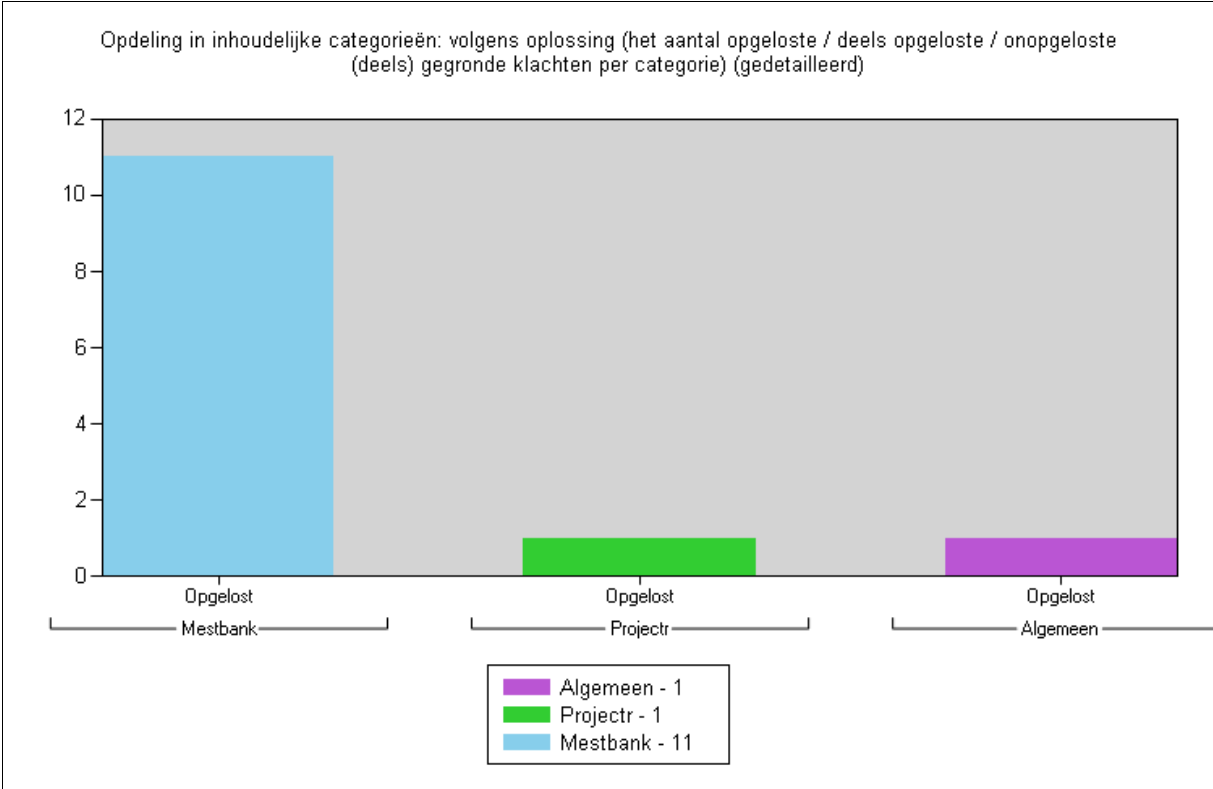


■ Projectr , totaal aantal klachten : - 5
■ Platteland , totaal aantal klachten : - 3
■ Mestbank , totaal aantal klachten : - 16
■ Algemeen , totaal aantal klachten : - 2

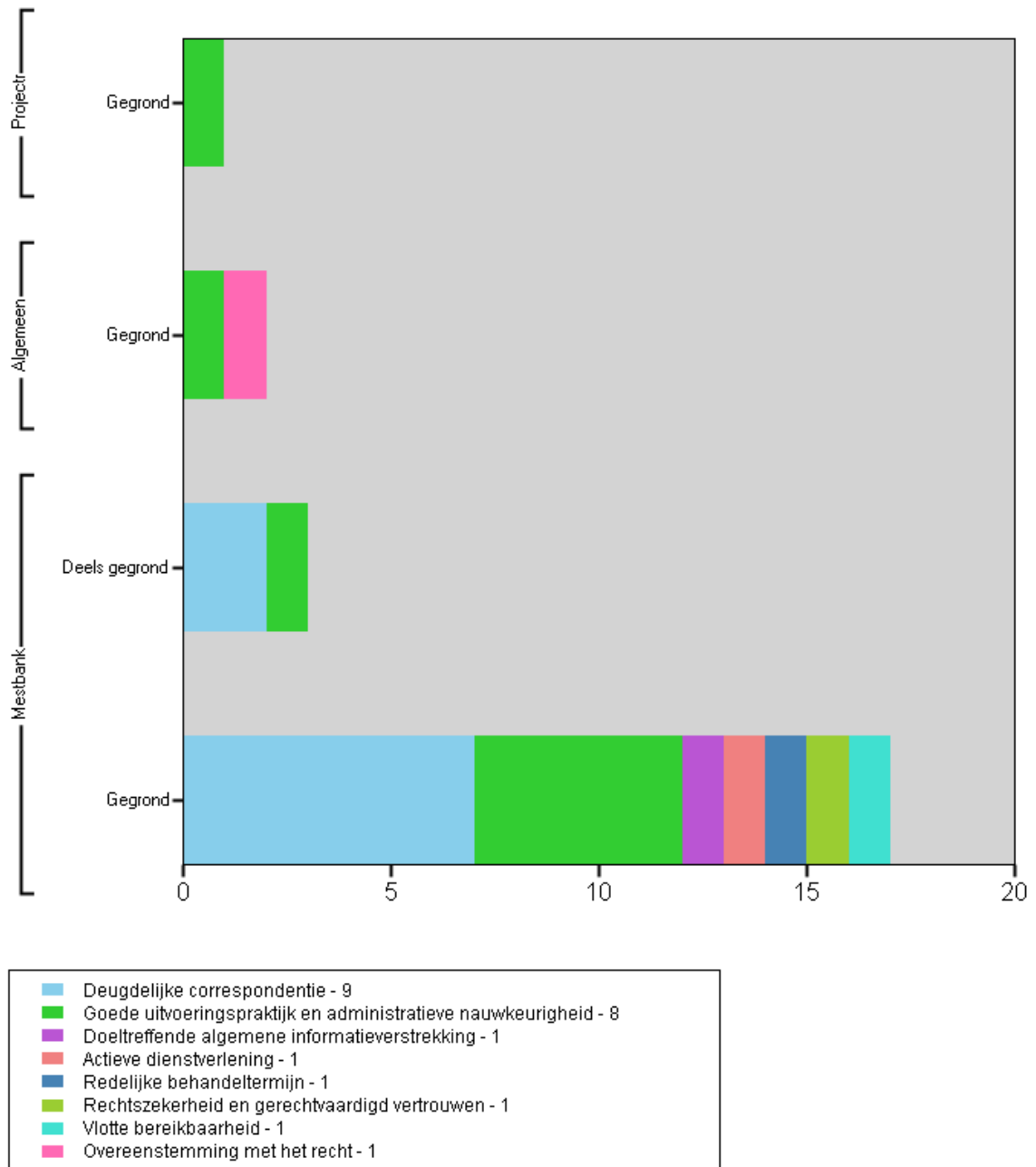
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)



■ Opgelost - 13



Opdeling in inhoudelijke categorieën : het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm (gedetailleerd)



Vragenlijst voor het verslag 2013 over uw klachtenmanagement

naam entiteit/beleidsdomein: Vlaamse Milieumaatschappij

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	10

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	10
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	15 dagen

Aantal onontvankelijke klachten:	2
---	---

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

	Geen Vlaamse overheid:	2
	Interne personeelsaangelegenheden:	

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	6

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

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

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

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

administratieve nauwkeurigheid	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke 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:	7
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal	rechtstreeks van burger/bedrijf:	3
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	7
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen: - Milieu-inspectie - Taaltelefoon - JEP	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Klachten heffingen: 7 van de 8 ontvankelijke krachten hebben te maken met de heffingsregeling.

Daarvan zijn er 1 gegrond, 1 deels gegrond en 6 ongegrond.

De gegronde klacht is opgelost. De toegepaste ombudsnorm van deze gegronde klacht is “goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid”. Zie voor meer uitleg punt 4

De deels gegronde klacht is voor het gegronde deel niet opgelost. De toegepaste ombudsnorm voor deze deels gegronde klacht is “goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid”. De klager vraagt naar vereenvoudiging in de manier van corresponderen, namelijk via gewoon schrijven ipv aangetekend, zoals het geval is bij de inkomstenbelastingen. Omwille van rechtszekerheidsvereisten wil de administratie daar niet toe over gaan (vereist aanpassing regelgeving).

Klachten aanpak werken waterlopen: 1 van de 8 ontvankelijke klachten gaat over de aanpak van werken aan onbevaarbare waterlopen. De klacht was ongegrond.

Vragenlijst voor het verslag 2013 over uw klachtenmanagement

naam entiteit/beleidsdomein: Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	72

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	72
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	10

Aantal onontvankelijke klachten:	7
---	---

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

	Geen Vlaamse overheid:	2
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	65
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	33
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	31

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	34
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	18
Te lange behandeltermijn:	14
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	
Andere:	

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

administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	3
	mail:	67
	telefoon:	2
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal	rechtstreeks van burger/bedrijf:	55
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	15
	Via Federale ombudsdienst:	1
	Via Vlaamse Infolijn	1
	via georganiseerd middenveld:	0

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

In 2013 ontvingen we 65 ontvankelijke en 7 onontvankelijke klachten. Dat is een lichte daling van het aantal ontvankelijke klachten (69 in 2012) en een iets sterkere daling van het aantal onontvankelijke klachten (25 in 2012).

Aantal ontvankelijke klachten:

- 34 niet-correcte beslissing
- 19 te lange behandelingsstermijn
- 4 ontoereikende informatieverlening
- 4 onheuse bejegening
- 4 onvoldoende bereikbaarheid

Gegronde klachten

Ongegronde klachten

Deels gegronde klachten

In 2012 was er heel wat media-aandacht rond energie. Het viel op dat we toen heel veel vragen en wat meer klachten kregen.

Hoe dan ook is onze naamsbekendheid over de jaren heen gestegen en dat zorgt ervoor dat de Vlaamse burgers

inclusief de zonnepaneleneigenaars ons makkelijker vinden.

Alle klachten die we in 2013 ontvingen, zijn afkomstig van zonnepaneleneigenaars. De meeste klachten gaan over het proces van de goedkeuring en toekenning van groenestroomcertificaten. Een aantal klachten gaan over de netvergoeding of gaan over bepalingen in het Technisch Reglement. In 2013 waren er een aantal klachten wegens te lange behandelingstermijn. Er was opnieuw wat achterstand op het vlak van dossierbehandeling. Een aantal klachten betroffen IT-gerelateerde issues die door onze externe IT-partner moesten opgevolgd worden wat tot de nodige vertraging leidde.

In 2013 gingen opnieuw heel wat meters kapot (of denken zonnepaneleneigenaars dat hun meter niet meer goed werkte en laten ze hem vervangen). Dit leidde tot heel veel klachten over geschatte meterstanden.

We ontvingen 34 klachten over “een niet-correcte beslissing”. Deze klachten betreffen volgende onderwerpen:

- fout door IT-problemen
- afgekeurde meterstand door vermoedelijk kapotte productiemeter
- gaat niet akkoord met schatting VREG
- kon geen meterstand doorgeven wegens verkeerd vermogen in onze databank
- krijgt 90 euro, heeft recht op 250 euro
- wil 450 euro, maar heeft recht op 350 euro (overgangsmaatregel)
- kregen onterecht geen certificaten
- registratie onder verkeerde netbeheerder
- meterstand niet aanvaard wegens te hoge productie
- netvergoeding
- kan nog geen meterstand doorgeven, valt onder regime bandingfactoren
- vindt een bepaling in het TRDE discriminerend voor zonnepaneleneigenaars

De meeste klachten gaan over het niet-akkoord gaan met onze schatting van de meterstand. In 2012 pasten wij de schattingsprocedure aan 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). In oktober 2013 werd echter – na afstemming met de netbeheerders die in 2015 deze dossiers als uniek loket zullen behandelen – opnieuw overgeschakeld naar een strengere procedure. Deze aangepaste procedure leidde echter niet tot klachten. Een aantal zonnepaneleneigenaars met slecht werkende zonnepanelen willen ook een schatting voor de gederfde productie. Wij komen hierin echter niet tussen; dit betreft een contractueel dispuut dat tussen zonnepaneleneigenaar en installateur moet opgelost worden.

Opmerking:

Klachten over de niet-uitbetaling van certificaten worden als onontvankelijk beschouwd. Dit gaat niet om klachten tegen de VREG, maar om klachten tegen de netbeheerder. Het zijn immers de netbeheerders die de certificaten uitbetalen, niet de VREG.

Wij ontvingen 19 klachten die te maken hebben met de “lange behandelingstermijn”. Dat zijn er opnieuw iets meer dan in 2012. Deze klachten gaan over verschillende onderwerpen:

- aanvraag geblokkeerd tot er duidelijkheid is rond Elia-steun
- ICT-problemen (doordat externe interventie nodig is, kan dit lang aanslepen)
- kregen 1 GSC ipv 44 (fout in IT systeem dat lang heeft aangesleept)
- meterstand op papier overgemaakt; nog niet behandeld wegens vertraging
- verandering eigenaar op papier overgemaakt; nog niet behandeld wegens vertraging
- wil dat dossier gedeblokkeerd wordt (heeft veel te hoge verkeerde MS doorgegeven - boetprocedure ingezet)
- klaagt over de onbeschikbaarheid van de databank
- technisch probleem
- meterstand geblokkeerd, NB langsgeweest, vraagt stand van zaken
- dossier geblokkeerd door hoge meterstand
- meterstand kan niet goedgekeurd worden omwille van ontbrekende gegevens

De meeste van deze klachten wijzen op een meestal tijdelijke achterstand (door ziekte en verlof) 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 gaan over “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.

- begrijpt niet waarom hij geen extra certificaat ontvangt; hij houdt geen rekening met beginmeterstand
- foutief piekvermogen in de databank
- vergat kapotte meter door te geven
- ganse lijdensweg; te lage meterstand wordt niet aanvaard

4 klachten gaan over “onvoldoende bereikbaarheid” van de medewerkers van de VREG. Deze klachten gaan over verschillende onderwerpen:

- paswoord werkt niet meer
- kon niet inloggen (logde in met code van andere installatie)
- vraagt rechtzetting fout vermogen
- vraagt al sinds juni naar stand van zaken dossier (WYSI)

4 klachten gaan over “onheuse bejegening”. In 2013 werden nieuwe algemene voorwaarden voor de toegang tot de certificatedatabank opgesteld door onze juristen om in overeenstemming te zijn met de regelgeving. Deze viel niet bij iedereen in goede aarde. We kregen zowel vragen om informatie als klachten.

- netvergoeding en uitvallen panelen bij netuitval
- vindt doorgeven via contactformulier administratieve rompslomp
- gaat niet akkoord met de nieuwe algemene voorwaarden van de databank (2 klachten)

Alle ontvankelijke klachten (zowel (on)gegronde als deels gegronde) zijn opgelost.

Werk en Sociale Economie

2.393 klachten

Vragenlijst voor het verslag 2013 over uw klachtenmanagement

Beleidsdomein Werk en Sociale Economie

1. Cijfergegevens

	DWSE ⁱ	VSA ⁱⁱ	ESF ⁱⁱⁱ	Syntra ^{iv}	VDAB ^v
Totaal aantal klachten:	10	13	12	85	1721

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	10	13	12	50	1655
	meer dan 45 dagen:				35	66
	gemiddelde:	1.2	14	24	46	N.B.

Aantal onontvankelijke klachten:	10		1	1	80
---	----	--	---	---	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid <small>vi</small>	Al eerder klacht ingediend:	1				22
	Meer dan een jaar voor indiening:					6
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:					
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:					1
	Kennelijk ongegrond:					
	Geen belang:					7
	Anoniem:			1	1	
	Beleid en regelgeving:					3
	Geen Vlaamse overheid:	1				41
	Geen eigen bevoegdheid:	9				

Aantal ontvankelijke klachten:		13	11	84	1635
---------------------------------------	--	----	----	----	------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:		6	4	20	368
	deels gegrond:				20	186
	ongegrond:		7	7	44	1064
	geen oordeel:					17

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:		5	4	40	291
	deels opgelost:		1			72
	onopgelost:					191

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	13	343
De burger voelt zich onheus bejegend:				23	175
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend:				1	105
De burger vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft:		2		3	67
De burger klaagt over de bereikbaarheid:			3		52
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:		3			
Overeenstemming met het recht:		1			

2. Inhoud van de klachten

DWSE

Alle klachten ontvangen in 2013 waren onontvankelijk. De klachten betreffen de werking van andere entiteiten. De meeste (80%) betreffen de werking van andere entiteiten binnen het beleidsdomein WSE. Deze klachten worden doorgestuurd naar de bevoegde contactpersonen binnen die entiteiten. Deze contactpersonen behandelen de klacht en houden het Departement op de hoogte van de afhandeling ervan.

Een beperkt aantal klachten (20%) gaat over andere administraties (wegen en verkeer) of over federale bevoegdheden (RVA). Ook deze burgers worden verder geholpen. Hun klacht wordt doorgestuurd naar de bevoegde personen binnen die administraties. Tegelijk wordt hen aangegeven dat ze steeds terug contact kunnen opnemen met de klachtendienst van het departement WSE indien ze geen antwoord ontvangen op hun klacht.

Ondanks het feit dat de klachten volgens het klachtendecreet als onontvankelijk worden beschouwd, werd elke klager verder geholpen. Elke klacht werd gericht doorgestuurd opdat de administratieve belasting voor de burger minimaal zou blijven. Dit vormt in de praktijk evenwel een bijkomende administratieve last voor de klachtenbehandelaars.

VDAB

Wat betreft de inhoudelijke evaluatie, heeft de dienst 88% van de ontvankelijke klachten ingedeeld volgens de producten- en dienstenmatrix. Omwille van het stijgend aantal klachten en de verhoogde werkdruk konden nog niet alle klachten ingedeeld worden.

Inhoudelijke categorie	totaal	niet gegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
Klachtenbehandeling over producten en diensten:					
-voor het individu (werk, inzetbaarheid, gevalideerde info, kennis arbeidsmarkt)	1028	680	196	142	10
-voor de werkgever (inzetbaar personeel, specifieke ondersteuning, kennis arbeidsmarkt)	279	215	43	18	3
-voor arbeidsmarktactoren (gevalideerde info, kennis arbeidsmarkt, arbeidsmarktwerking)	4	4	0	0	0
-voor overheid- en kennisinstellingen (gevalideerde info, kennis arbeidsmarkt)	0	0	0	0	0
Klachten over ondersteunende processen (HRM, ICT, Servicelijn, Facility)	128	40	78	9	1
totaal	1439	939	317	169	14

Andere entiteiten

Gezien het beperkt aantal klachten werd dit punt behandeld in punt 3, "Klachtenbeeld 2013".

3. Klachtenbeeld 2013

DWSE

Dankzij de nieuwe klachtenprocedure capteert het Departement WSE meer reacties van burgers. Net als in 2012 bleken vele van deze reacties 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 10 eerder laag. Bovendien bleken alle klachten onontvankelijk.

Desondanks lijkt, gezien het stijgende aantal klachten en vragen, dat de toegankelijkheid van het klachtensysteem dankzij de inspanningen over de vorige jaren voldoende is verzekerd.

VSA

Tien van de dertien klachten ingediend bij het Vlaamse Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie hebben betrekking op de maatregel aanmoedigingspremies.

Twee dossiers hebben rechtstreeks of onrechtstreeks betrekking op de indieningstermijn van 6 maanden. De regelgeving voorziet hier geen enkele afwijking op. Daarnaast is deze termijn ook verschillend tussen de verschillende stelsels. Dit is een jaarlijks weerkerende klacht.

Eén klacht heeft betrekking op het feit dat de betrokkene een Belgisch IBAN-rekeningnummer moet opgeven teneinde zijn premie te ontvangen. Het gebruikte informaticasysteem laat enkel de registratie toe van Belgische IBAN-rekeningnummers. Omwille van deze technische beperkingen ontvangt het VSAWSE bij voorkeur een rekeningnummer die aan dit formaat voldoet. Na overleg met de boekhouding is de mogelijkheid gecreëerd om de uitbetaling van de premie toch te laten doorgaan op buitenlandse IBAN-rekeningnummers.

Naar aanleiding van een (herhaaldelijke) administratieve vergissing door het VSAWSE werden twee dossiers onrechtmatig toegekend. Deze situatie werd twee maal gecorrigeerd. Er werd hierbij telkens afgezien van de geplande terugvordering.

Eén dossier heeft betrekking op het gebrek aan eenvormige en duidelijke informatieverstrekking naar de klanten toe. In de brochure social profit is te lezen dat de premie landingsbaan vanaf 50 jaar kan worden opgenomen. De federale leeftijdsvoorwaarde tot het bekomen van een tijdskrediet (= basis voor het verkrijgen van een aanmoedigingspremie) werd in 2012 verhoogd van 50 jaar naar 55 jaar. Er zijn echter verschillende uitzonderingen voorzien waarbij nog steeds kan worden ingestapt op 50 jaar. Bijgevolg staat in de brochure social profit nog steeds deze leeftijd vermeld.

Eén klacht heeft betrekking op de doorlooptijd van het dossier. Volgens de begunstigde laat de uitbetaling van de premie te lang op zich wachten. De behandeltermijn van een aanvraag, indien niet elektronisch ingediend, bedraagt maximum 2 maand. Aanvragen die

online worden ingediend, worden binnen de 5 dagen verwerkt. Dit wordt zo op website vermeld.

Eén klacht heeft betrekking op de interpretatie van de maximumduur (12 maanden) van het zorgkrediet. De term 'maand' slaat louter op de periode waarin de loopbaan werd onderbroken, ongeacht dit een volledige onderbreking betreft of een deeltijdse.

Eén klacht heeft betrekking op het toepassingsgebied van de maatregel aanmoedigingspremies. De aanmoedigingspremies vallen onder de tewerkstellingsmaatregelen en kaderen bijgevolg binnen de gewestbevoegdheden van de Vlaamse Regering. Dit betekent dat deze maatregel uitsluiten van toepassing is op het grondgebied van het Vlaamse Gewest. Een aanvrager (binnen privé sector) die tewerkgesteld is in het Brussel Hoofdstedelijk Gewest komt bijgevolg niet in aanmerking.

In een laatste dossier wordt een aanvraag geweigerd omdat er onduidelijkheid bestaat of de betrokkene gedurende de periode van 6 maanden vóór de aanvang van de loopbaanonderbreking tewerkgesteld was in eenzelfde arbeidsregeling. Na onderzoek werd er gehoor gegeven aan de vraag om dit dossier opnieuw te bekijken en werd de premie toegekend.

Twee klachten ingediend bij het Vlaamse Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie hebben betrekking op de maatregel beschutte werkplaatsen.

In het eerste dossier werd de toewijzing van een nieuwe lokale beheerder door het VSAWSE niet tijdig verwerkt. Hierdoor konden de prestaties door de promotor niet worden ingebracht in het elektronisch subsidieloket waardoor bij de afrekening van het 2de kwartaal 2013 een negatief saldo werd ingehouden op de volgende voorschotten. Na overleg met de betrokken dienst werd onmiddellijk het nodige gedaan om de toegang tot de beheer applicatie voor de opgegeven persoon te verzekeren en werden de prestaties voor de ontbrekende maanden na invoer onmiddellijk verrekend.

Ook in het tweede dossier werd de redelijke behandelingstermijn van het dossier overschreden.

Tot slot heeft één klacht betrekking op de maatregel Werkervaring.

Na onderzoek is gebleken dat de prestaties niet tijdig door de promotor waren ingevoerd in het elektronisch subsidieloket waardoor het voorschot voor de betrokken maand werd ingehouden op het eerstvolgende voorschot. Na invoer van de prestaties werd dit meegenomen in de afrekening van het 3de kwartaal 2013. Het ingehouden bedrag werd uitbetaald.

ESF

Met twaalf klachten in 2013 kende het ESF-Agentschap een enorme stijging in aantal t.o.v. de vorige jaren (vijf in 2011 en drie in 2012), al blijft het aantal in nominale cijfers erg klein. Zoals de voorbije jaren vonden ook in 2013 de meeste klagers nog altijd hun weg via de procedure 'bezwaar/beroep', waarbinnen dossier gebonden klachten

gecapteerd worden. De meeste klachten gingen over bereikbaarheid: drie over de bereikbaarheid van het ESF-Agentschap zelf en twee over de bereikbaarheid van onderaannemers. Rond de bereikbaarheid van het ESF-Agentschap kon de klachtenbehandelaar vlot de klagers verder helpen en tevreden stellen. Ook bij de betrokken onderaannemers konden vlot de nodige afspraken vastgelegd worden. Al de klagers waren tevreden met de bemiddeling.

Drie klachten over de toegankelijkheid van de ESF-applicatie konden vlot via ESF-support opgelost worden, wat steevast resulteerde in een tevreden klager. Voor een onontvankelijke klacht rond pesten en een aangevochten ontslag bij onderaannemers kon de klachtenbehandelaar na het instellen van een onderzoek vaststellen dat er wat de bevoegdheden van het ESF-Agentschap betreft geen fouten tegen geldende regels gebeurd waren. In arbeidsconflicten daarentegen kon het Agentschap niet tussenbeide komen. Een klacht over het vermeende frauduleuze gebruik van het ESF-logo en een andere over vermeend misbruik van ESF-subsidie konden na onderzoek door de klachtenbehandelaar als ongegrond geklasseerd worden.

Syntra Vlaanderen

Klachten inzake leertijd

Er waren in 2013 6 klachten over de leertijd. Alle klachten waren ontvankelijk.

- Vijf belangrijkste topics

- Diploma laat afgeleverd
- Instaproef laten afleggen die niet van toepassing bleek
- Geen Leerovereenkomst meer wegens geen ondernemingshoofd
- Niet geslaagd eindexamen
- Geen onmiddellijke reply van de leertrajectbegeleider
- Verschillende beroepen in 1 klas

- Behandelingstermijn

- 5 van de 6 klachten werden binnen de 45 dagen afgehandeld.

- Reden behandelingstermijn meer dan 45 dagen

- De cursist kreeg geen kindergeld meer wegens het wegvallen van de leerovereenkomst wegens geen ondernemingshoofd. Er werd vanuit de afdeling regie contact opgenomen met de dienst kindergeld om zodoende de cursist met de juiste richtlijnen verder te helpen. De kwalitatieve hulpverlening bij behandeling van deze klacht maakte dat de termijn langer duurde dan 45 dagen.

Klachten inzake ondernemerschapstrajecten

Er waren in 2013 79 klachten over de ondernemerschapstrajecten. Daarvan waren er 78 ontvankelijk. Eén klacht was anoniem en bijgevolg onontvankelijk.

- Dit zijn de 5 belangrijkste topics.

- 26 examen
- 13 lesgever en/of kwaliteit cursus
- 12 toelating
- 9 vrijstelling
- 7 diploma/getuigschrift

- Behandelingstermijn

- 44 klachten werden binnen de 45 dagen afgehandeld.

- Reden behandelingstermijn meer dan 45 dagen

- 34 klachten werden wegens de complexiteit van de klacht later afgehandeld dan 45 dagen.

Opdeling hiervan naar klachten:

- 14 cursisten waren niet tevreden met hun examenresultaat. Het onderzoek dat vereist is om het behaalde resultaat na te gaan viel meestal in de vakantieperiode terwijl de SYNTRA dan enkele weken gesloten zijn. Zelfs na de sluitingsperiode is het dan nog erg moeilijk om de betrokken docenten/cursus-coördinatoren te bereiken vooraleer het eigenlijke cursusjaar aanvangt.
- 7 cursisten waren niet tevreden met de lesgever en/of de inhoud van de cursus. In de meeste gevallen zijn deze cursisten ontevreden met hun examenresultaat, bijgevolg werd de klacht meestal geformuleerd tijdens de vakantieperiode van SYNTRA. In andere gevallen is er wegens de aard van de klacht naar personen toe een diepgaand onderzoek vereist.
- 4 cursisten waren niet tevreden omdat ze geen vrijstelling kregen. Het onderzoek naar het waarom duurde in deze gevallen langer wegens onder meer de nieuwe regelgeving (VDO).
- 4 cursisten waren niet tevreden omdat ze een getuigschrift kregen in plaats van een diploma. Reden: complexe materie.
- 4 cursisten waren niet tevreden omdat ze niet toegelaten werden voor een cursus. Het onderzoek duurde in deze gevallen langer daar de beslissing genomen door de EVC/EVK commissie door de afdeling Regie opnieuw diende te worden nagekeken.

VDAB

In 2013 handelde VDAB 1720 klachten af. Er waren 320 klachten meer dan in 2012. Het klachtenformulier op de website en het gratis nummer van de Servicelijn maakten VDAB andermaal zeer toegankelijk voor ontevreden burgers.

82% van de klachten werd ingediend door werkzoekenden. Zoals in de voorbije jaren waren er ook in 2013 verhoudingsgewijs weinig klachten van werkgevers.

5% van de klachten was niet-ontvankelijk. Bij ongeveer de helft van deze klachten was VDAB niet bevoegd, bij ongeveer 28% ging het over reeds behandelde klachten. De resterende klachten werden als onontvankelijk beoordeeld omwille van een lopende rechtszaak (1), geen aangetoond belang (7), langer dan een jaar geleden (6) of handelden over beleid en regelgeving (3).

95% van de klachten was ontvankelijk en werd ten gronde behandeld.

65% van deze klachten was ongegrond.

De gegronde en deels gegronde klachten waren goed voor 34% van de ontvankelijke klachten, 3% meer dan in 2012. In dit segment kreeg 46% van de klagers geen correcte prestatie of beslissing aangereikt, voelde 24% zich onheus bejegend, vond 14% de informatieverstrekking ontoereikend, bleef voor 9% de prestatie of beslissing te lang uit en ondervond 7% moeilijkheden om de dienst te bereiken. Naar het aanvoelen van de klachtenbehandelaars beschouwde 53% van de klagers hun gegronde of deels gegronde klacht na behandeling als opgelost.

96% van de klagers ontving een ontvangstmelding binnen de 7 dagen. Voor 96% van de klagers volgde het antwoord op hun klacht binnen de 45 dagen. Binnen VDAB geldt de management doelstelling dat 75% van de klagers een antwoord binnen de 20 dagen ontvangt. Voor 2013 werd deze doelstelling niet gehaald. In 65% van de gevallen ontving de klager binnen de 20 dagen een definitief antwoord. Een verklaring hiervoor kan gevonden worden in de hoge werkdruk in combinatie met het stijgend aantal klachten.

Klachtenbehandelaars worden aangemoedigd om persoonlijk contact te hebben met de klager, hetzij telefonisch, hetzij in een persoonlijk (fysiek) gesprek. Dit gebeurde bij 35% van de klachten. Hierbij stellen we een lichte stijging vast ten opzichte van 2012 (31%).

De dienst behandelt alle klachten kritisch en onderzoekt of het gaat om een gegronde, deels gegronde of ongegronde klacht. De vraag die de dienst zich stelt voor de bepaling van de gegrondheid luidt: Is er iets mis met de dienstverlening van de VDAB? Wanneer de klachtenbehandelaar echter de ware toedracht van de feiten niet meer kan achterhalen, of wanneer hij te maken krijgt met tegenstrijdige elementen, krijgt de klacht het label geen oordeel.

Om te bepalen of een klacht is opgelost, deels opgelost of niet opgelost, bekijkt de klachtenbehandelaar de oplossing vanuit het standpunt van de klager. 53% van de gegronde en deels gegronde klachten wordt beoordeeld als opgelost, 13% als deels opgelost en 34% als niet opgelost.

In het voor- en het najaar voert de Servicelijn een tevredenheidsmeting uit waarbij telkens een 100-tal klagers telefonisch wordt gecontacteerd om de behandeling van hun klacht te bespreken. Hieruit bleek dat 71% tevreden was over de behandeling van de klacht en 54% was tevreden over de oplossing.

Wat betreft de inhoudelijke evaluatie, heeft de dienst 88% van de ontvankelijke klachten ingedeeld volgens de producten- en dienstenmatrix. Omwille van het stijgend aantal klachten en de verhoogde werkdruk konden nog niet alle klachten ingedeeld worden. Op basis van de reeds ingedeelde klachten, kunnen we een voorzichtig algemeen beeld schetsen.

Bij de producten en diensten over het individu (werkzoekende, werknemer, cursist) liggen de resultaten in de lijn van 2012. De klachten gingen voornamelijk over het opvolgen van een (begeleidings)plan, over de opleiding voor werkzoekenden en over het beheer van het arbeidsmarktaanbod.

Wat de klachten over het opvolgen van een (begeleidings)plan betreft, uitten verzoekers voornamelijk hun ontevredenheid over de begeleiding die niet aan hun verwachtingen voldoet; dit in ongeveer 50% van de gevallen. In andere klachten voelt de verzoeker zich onheus bejegend of gaat hij niet akkoord met een transmissie.

Voor de klachten over het opvolgen van een plan, beoordeelde de dienst ongeveer 71% als ongegrond, 15% als gegrond en 13% als deels gegrond; voor een kleine minderheid was geen oordeel mogelijk.

De gegronde en deels gegronde klachten handelden voornamelijk over gebrekkige communicatie, organisatie, ontoereikende informatie en onheuse bejegening. VDAB heeft hier, naar gewoonte, bekeken hoe de dienstverlening in de toekomst kan verbeteren. Meer informatie werd opgenomen in het luik realisaties en voorstellen.

Bij ongeveer 33% van de klachten werd een oplossing gevonden voor de klager. 12% van de klachten werd gedeeltelijk opgelost. De resterende klachten werden als niet opgelost beschouwd.

Bij de klachten over opleidingen voor werkzoekenden lag de nadruk op ontevredenheid over het niet toegelaten worden tot een opleiding, stopzetting van een opleiding en verzuchtingen omtrent infosessies of ingangstesten.

Uit de analyse van de klachtenbehandelaars bleek dat 65% van de klachten ongegrond was, ongeveer 19% gegrond, een 14% deels gegrond en een kleine minderheid waar geen oordeel mogelijk was.

In de gegronde en deels gegronde klachten kwam een gebrekkige communicatie en organisatie binnen bepaalde opleidingen naar boven. Ook hier bekijkt de dienst kritisch zijn werking en onderneemt acties ter verbetering.

De klachtenbehandelaars oordeelden dat ongeveer 28% van de klachten werd opgelost, 11% gedeeltelijk opgelost en voor de resterende klachten kon VDAB niet tegemoet komen aan de gevraagde oplossing van de klager.

De klachten over het beheer van het arbeidsmarktaanbod informeerden VDAB over de ontevredenheid omtrent het persoonlijk dossier, met aandacht voor ontevredenheid over de inhoud van het dossier, uitschrijving, inschrijving als werkzoekende en onheuse bejegening. 60% van de klachten werd beoordeeld als ongegrond, tegenover 25% gegrond en 14% deels gegrond. Opnieuw was er een klein aantal klachten waar geen oordeel

mogelijk was.

De dienst noteerde uit de gegronde en deels gegronde klachten als aandachtspunten: permanent een optimale klantgerichtheid nastreven, werken aan communicatie en organisatie, en een constante kwaliteit waarborgen.

Ongeveer 36% van de klachten over het beheer van het arbeidsmarktaanbod werd als opgelost beschouwd, 7% als deels opgelost en een resterende 57% als niet opgelost.

Bij de diensten voor de werkgever gingen de klachten voornamelijk over het beheer van de arbeidsmarktvrage (vacatures). Zoals in 2012 gaan de klachten hoofdzakelijk over de kwaliteit van de vacaturedatabank.

16% van de klachten werd beoordeeld als gegronde en 5% als deels gegronde. Hiervan wordt ongeveer 24% als opgelost en 9% als deels opgelost beschouwd. Voor 78% van de klachten werd vastgesteld dat er niets mis is met de dienstverlening van de VDAB. Voor 1% van de klachten was geen oordeel mogelijk.

De dienst werkt aan verbeteracties om de klantentevredenheid van onze vacaturedatabank te optimaliseren.

De klachten over de ondersteunende processen handelen vooral over de website van de VDAB, de Servicelijn, de gebruiksvriendelijkheid van de vacaturedatabank en de gebruiksvriendelijkheid van Mijn loopbaan.

In het begin van 2013 voerde VDAB aanpassingen uit aan de website. Omdat het om een vrij ingrijpend technisch proces ging, waren programmeerfouten niet volledig uit te sluiten. Dit veroorzaakte dan ook storingen op de website, wat zorgde voor extra klachten.

Ongeveer 61% van de klachten over de ondersteunende processen werd beoordeeld als gegronde, 7% als deels gegronde. De ongegronde klachten waren goed voor 31% en opnieuw een minimaal percentage waar geen oordeel mogelijk was. 30% van de klachten kon worden opgelost, 9% werd deels opgelost. Voor de resterende klachten kon niet onmiddellijk tegemoet gekomen worden aan de behoefte van de klager.

VDAB bekijkt steeds kritisch hoe klachten aanleiding kunnen geven tot een verbetering van de dienstverlening. Dit kan verduidelijkt worden aan de hand van concrete realisaties en voorstellen weergegeven onder punt 4.

4. Concrete realisaties en voorstellen

DWSE

Naar aanleiding van de vaststellingen in 2012 werden volgende aandachtspunten meegenomen in de werking van de klachtendienst voor 2013:

1. Het opvolgen van de behandelingstermijnen bij Inspectie WSE.
2. De samenwerking tussen de klachtendienst en Inspectie WSE.

Hierover kan het volgende worden gerapporteerd:

1. Wat betreft de behandelingstermijnen

- Randinformatie

In het kader van een in 2009 federaal besliste regularisatiecampagne konden mensen zonder papieren een regularisatie aanvragen op basis van het criterium duurzame lokale verankering en binnen dat criterium op basis van het hebben van werk. Het kwam de bevoegde Gewesten hierbij toe om al dan niet de voor de regularisatie nodige arbeidskaart B toe te staan. De arbeidskaarten moesten ook tweemaal hernieuwd worden om aan de nodige drie jaar voor definitieve regularisatie te komen.

Hiervoor werden in 2009 in het Vlaams Gewest de nodige procedures afgesproken door de betrokken diensten. Zo werd er onder meer afgesproken dat de dienst arbeidsmigratie van het Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie een onderzoek zou doen naar de fiabiliteit van de werkgever uit het voorgestelde arbeidscontract, en dat er bij het ontbreken van voldoende informatie beroep kan gedaan worden op bijkomend onderzoek door de dienst inspectie werk en sociale economie. In totaal werden er tot 31 december 2011 in het Vlaams Gewest 2.341 aanvragen, ingediend, waarvan 1.987 eerste aanvragen.

Een substantieel deel van de onderzoekscapaciteit van inspectie diende bijgevolg te worden voorbehouden voor het uitvoeren van deze onderzoeken. Omwille van de specifieke kenmerken van elke provincie bleek dat een belangrijk deel van deze dossiers betrekking had op de provincie Antwerpen. Hiervoor kon de personeelsbezetting echter niet worden aangepast. Dientengevolge was er voornamelijk in deze provincie een vertraging ontstaan in de dossierbehandeling.

- Acties

Om dit probleem op te lossen werd besloten om de dossiers over verschillende provinciale teams te herverdelen. Hiermee kon de achterstand in dossiers stilaan worden weggewerkt. De klachtenmanager van het departement en inspectie werk en sociale economie vinden dat deze oplossing zijn nut heeft bewezen. Naar de toekomst toe zal deze werkwijze dan ook sneller kunnen worden ingezet om problemen te voorkomen.

Daarnaast werd bij inspectie ook verder gewerkt aan de aanpassing van de verschillende processen. Hierbij werden de termijnen explicieter opgenomen en strikter opgevolgd. Dit werd ook gekoppeld aan de informatica applicatie waarbij nu ook statistieken kunnen worden gekoppeld aan de gegevens. Zo kan men de doorlooptijden van de dossiers zowel in het geheel als op niveau van de sub acties opmeten, waardoor de kwaliteit van de dienstverlening blijvend proactief kan worden opgevolgd.

2. Bekendheid klachtenmanager bij inspecteurs

- Randinformatie

Bij de ontwikkeling van de Corporate Identity van het departement Werk en Sociale Economie in 2009 werden heel wat documenten opgesteld die de organisatie duidelijk vorm gaven. Hierbij werd bijvoorbeeld een document opgesteld over de werking van inspectie werk en sociale economie, voor mensen die het voorwerp uitmaakten van een controle.

In 2012 werd een nieuwe klachtenmanager aangesteld binnen het departement Werk en Sociale Economie. Deze paste de algemene interne procedure aan, en maakte i.s.m. de interne controller een procesflow op. Ook werd hierover een informatieve nota opgesteld die onder andere op de personeelsvergadering van 4 mei 2012 werd voorgesteld.

- Acties

Na overleg met het management van Inspectie werden een aantal afspraken gemaakt. De klachtenmanager zal zijn werking specifiek voor inspectie werk en sociale economie bijkomend voorstellen op een afdelingsstaf, staf of andere werkgroepen van inspectie. De bestaande procedures en documenten werden bekeken om na te gaan waar deze eventueel kunnen worden geüpdatet. Het belangrijkste aandachtspunt zal de aanpassing van contactformulier voor de inspecteurs zijn. Bij controles hebben inspecteurs een formulier ter beschikking voor de burger met informatie over de werking en bevoegdheden van inspectie. Er zal worden nagegaan hoe andere entiteiten hiermee omgaan.

Mogelijke nieuwe formulieren zullen worden ontwikkeld wanneer de huidige stock formulieren is opgebruikt of bij de ontwikkeling van een nieuwe Corporate Identity. Ondertussen worden inspecteurs er op gewezen dat ze klachten dienen door te sturen naar de klachtendienst. Ook andere personeelsleden zijn hiervan op de hoogte. Gezien het zeer beperkte directe contact met burgers wordt dit evenwel minder prioritair opgenomen.

Inspecteurs vallen onder een specifieke deontologische code, gezien deze worden omschreven als een meer risicovolle groep. Ook de deontologische code voor Vlaamse ambtenaren als de specifieke deontologische code op federaal niveau worden mee onderschreven.

VSA

Er zijn afspraken gemaakt met de boekhouding teneinde een betaling op een buitenlands IBAN- rekeningnummer mogelijk te maken wat betreft de aanmoedigingspremies.

ESF

Begin 2013 werd de nieuwe Vlaamse ESF-website gelanceerd, waarin op de homepage een toegang tot de klachtenprocedure voorzien is. Aldus kunnen klachten vlotter gecapteerd worden. Een concrete ingreep naar aanleiding van een klacht is de opgave van de openingsuren van het Agentschap op de website, die blijkbaar bij de lancering van de nieuwe site niet opnieuw opgenomen waren. Een andere klacht heeft aanleiding gegeven tot een herziening van de lijst met goedgekeurde projecten op de website. Deze zal op korte termijn geoptimaliseerd worden, met inbegrip van een zoekfunctie op de omschrijving van de projectinhoud. Bovendien is naar aanleiding van klachten uit het verleden in 2012 beslist dat indieners van een onontvankelijk dossier sneller gecontacteerd zullen worden, zodat ze de kans krijgen alsnog tijdig een ontvankelijk dossier in te dienen.

Syntra Vlaanderen

Een voorstel tot uitbouw van de klachtenbehandeling werd opgemaakt. Zie daarvoor punt 5 van deze vragenlijst.

VDAB

Begin 2013 voerde VDAB aanpassingen uit aan de website. Omdat het om een vrij ingrijpend technisch proces ging, waren programmeerfouten niet volledig uit te sluiten. De toepassing Mail-op-maat werkte gedurende een periode niet. Naar aanleiding van dit technisch probleem suggereerde een verzoeker om in de toekomst gebruikers via een bericht op de homepage van de website te informeren over de situatie en de vooruitzichten. VDAB neemt deze suggestie mee.

Een klacht omtrent een lange wachttijd over de behandeling van een aanvraag voor een Vlaamse Ondersteuningspremie (VOP), leidde tot overleg met alle gespecialiseerde arbeidsonderzoeksdiensten om na te gaan hoe deze termijn wordt ingekort.

Een werkgever kan binnen Mastervac opteren voor een gesloten vacature, waarbij zijn gegevens niet doorgegeven worden. De vermelding gesloten vacature staat echter onderaan in Mastervac. Dit leidt soms tot verkeerdelijk meegeven van informatie over de werkgever. Om deze situatie in de toekomst te vermijden, werd een aanpassing in Mastervac aangevraagd om de visibiliteit van gesloten vacatures te verbeteren.

Een werknemer wenste een afspraak te maken in de werkwinkel. Hij moest echter lang wachten vooraleer hij een reactie kreeg. Uit onderzoek bleek dat aanvragen van werknemers niet voorkomen in de opvolgingslijst van de werkwinkel. Dit was niet te wijten aan een nalatigheid van de medewerkers maar aan een tekortkoming in het VDAB-systeem. De dienst heeft aanpassingen in het systeem gedaan om dit in de toekomst te vermijden.

Een klager informeerde ons dat hij niet toegelaten werd tot een opleiding. Hij ontving hierover niet overeenstemmende feedback van de instructeur en van de consultant. De leidinggevenden en experts van de provincie bespraken kritisch wie in de toekomst de communicatie voert en hoe deze beslissing 'niet toegelaten tot een opleiding' naar de klant gecommuniceerd wordt.

Naar aanleiding van een klacht over een gevoel van willekeur bij de VDAB-test voor zwaar vervoer en bus & car herbekeek de dienst het screenings- en selectiebeleid kritisch. Aanpassingen werden gemaakt, zoals ondersteuning bij de voorbereiding op het selectiegesprek. Vooraf zoeken de kandidaten vacatures en leven ze zich in hun toekomstperspectieven in, dewelke tijdens het selectiegesprek aan bod komen. De klantenconsultanten kregen een tweedaagse opleiding interviewtechnieken en ondersteuning door ervaringsdeskundigen.

Tijdens teamvergaderingen en individuele gesprekken werden klachten over onheuse bejegening, onprofessionele communicatie, het niet respecteren van afspraken, teleurstelling in de opleidingsmethodiek en een gebrekkig onthaal besproken met de medewerkers.

Hierbij benadrukten de teamleiders het belang van een klantvriendelijke houding en van een gewaarborgde kwaliteit van de dienstverlening.

- Afspraken rond het respecteren van pauzes werden herhaald.
- Afspraken rond meer klassikale lessen binnen een CC werden uitgevoerd.
- Afspraken rond het informeren van kandidaat-cursisten over eventuele vertragingen tijdens een infosessie werden gemaakt.
- Het belang van een klantvriendelijk onthaal wordt aangehaald tijdens teamvergaderingen.
- Medewerkers worden aangesproken over de manier van communiceren met de werkgever over een werkzoekende (zoals bij een persoon met een spraakstoornis). Klanten moeten dusdanig voorgesteld worden dat zij zich niet gekwetst voelen.
- Tijdens een teamvergadering in een werkwinkel werd afgesproken om meer tijd te laten tussen het maken van de uitnodiging en de datum waarop de klant wordt verwacht. Verder werd de interne communicatie onder de aandacht gebracht om misverstanden omtrent het niet aanwezig zijn van een klant op een uitnodiging te vermijden in de toekomst.
- Een IBO-consulent kreeg de opdracht om haar IBO's strikter op te volgen en te controleren. Het team zorgde eveneens voor onderlinge toegang tot elkaars agenda en e-mails om afspraken sneller te behandelen. Tot slot zullen meer consultants opgeleid worden om afwezigheden wegens ziekte of vakantie beter op te vangen en de globale dienstverlening te verbeteren.

Tijdens bepaalde regionale sluitingsdagen van VDAB is de Servicelijn wel beschikbaar voor onze klanten. Naar aanleiding van een miscommunicatie naar een klant toe omtrent deze openingsuren, engageert de Servicelijn zich om in de toekomst de VDAB-medewerkers met een duidelijke communicatie in te lichten over de beschikbaarheid.

In april 2014 start een nieuw team van de Servicelijn op in Gent om zo nog beter tegemoet te komen aan de vragen van onze klanten. Er volgen ook nog extra aanwervingen.

Naar aanleiding van een klacht omtrent onduidelijke informatie over de opleiding Optiektechnieken, waarbij enkel het eerste jaar door VDAB ondersteund wordt en niet de aanvullende opleiding contactologie-optometrie, werd met de school duidelijk besproken dat er enkel nog een aanvullend jaar mogelijk is op voorwaarde dat dit gebeurt via een IBO-overeenkomst. Op deze manier worden cursisten correct geïnformeerd.

Enkele klachten vestigden de aandacht op de foute informatie van sommige opleidingsinstellingen die zich op hun website verkeerdelijk voorstelden als aanbieder van een VDAB-erkende opleiding. VDAB contacteerde deze instellingen met de dringende vraag om rechtzetting, wat ook gebeurde.

Anderzijds kregen verzoekers ook verkeerde informatie op de VDAB-site en van de Servicelijn omtrent een door VDAB erkende opleiding. Uit onderzoek bleek dat sommige instellingen hun opleiding verkeerdelijk aangeduid hadden als VDAB-erkend in de opleidingengids. VDAB voert hierop controles uit, maar niet dagelijks, waardoor soms voor korte duur de verkeerde informatie op de website gepubliceerd wordt. ICT werkt aan een oplossing zodat scholen niet langer zelf hun opleiding kunnen aanduiden als VDAB-erkend in de opleidingengids.

Ook werden aanpassingen gedaan in de opleidingengids om verkeerde informatie in te toekomst te vermijden. Zo ontving de dienst een klacht over foutieve informatie over een opleiding die, verkeerdelijk, stelde dat er geen les was op woensdag. Dit zorgde voor opvangmoeilijkheden bij de deelnemers. De informatie werd aangepast.

Voor bepaalde opleidingen is een tetanusinenting noodzakelijk. Dit staat nog niet vermeld in de opleidingengids. De dienst neemt dit onderwerp mee om de nodige aanpassingen te maken voor de betreffende opleidingen. Deze vereiste zal ook tijdens de infosessie en bij de start van de opleiding herhaald worden.

Naar aanleiding van een discriminatieklacht omtrent het gebruik van het woord "moedertaal" in enkele vacatures werden de betreffende werkgevers er attent op gemaakt dat indien de kennis van de moedertaal voor een welbepaalde functie een wezenlijke en bepalende beroepsvereiste vormt, dit in het bijzonder gerechtvaardigd en gemotiveerd moet worden. VDAB volgde op tot de vacature aangepast werd naar kwaliteitsnormen van VDAB.

Een vacature vroeg uitdrukkelijk om een vrouw voor een functie in het onderwijs, wat valt onder discriminatie. Ook hier werd de werkgever gecontacteerd om goede afspraken te maken in verband met de toegankelijkheid van de aangeboden job voor vrouwen én mannen. Hij werd erop gewezen om toekomstige vacatures te formuleren conform de VDAB-kwaliteitsrichtlijnen.

Wanneer een verzoeker niet tevreden is over een trajectbegeleiding, opteert de dienst vaak voor een bemiddelingsgesprek met het oog op een nieuwe start. VDAB houdt ook rekening met de nazorg van de verzoeker. Ongeveer een maand na het gesprek, wordt de verzoeker opnieuw gecontacteerd om het verdere verloop van de begeleiding te bespreken.

Verder hecht VDAB belang aan de kwaliteit van de antwoordbrieven en de mate van oplossing. Om deze reden voert VDAB jaarlijks een tevredenheidsenquête uit via de Servicelijn en organiseert de dienst kwaliteit een kritisch onderzoek naar de kwaliteit van de antwoordbrieven. Deze resultaten worden in maart besproken met het oog op verbeteracties.

VDAB ontvangt een groot aantal verzuchtingen, opmerkingen of suggesties omtrent onze vacaturedatabank, de zoekmogelijkheden, de presentatie van de resultaten, dubbele vacatures. VDAB onderneemt acties om de gebruiksvriendelijkheid van onze vacaturedatabank te verhogen. Vacatures worden door verschillende partners ingevoerd. Deze verschillende partners hebben op zich meestal ook een samenwerking met VDAB. Op die manier komen identieke vacatures via verschillende wegen op onze website te staan. VDAB heeft geïnvesteerd in de uitwerking van een opsporingsinstrument om dubbele vacatures automatisch op te sporen en te bundelen.

Deze applicatie is steeds voor verbetering vatbaar, daarom onderzoekt VDAB de implementatie van een 'report-knop', waarmee onze klanten onjuiste vacatures onmiddellijk kunnen signaleren, zodat de dienst dit kan controleren en opvolgen. In tussentijd kunnen onze klanten met de vacaturenummers terecht bij de Servicelijn voor verder onderzoek.

Naar aanleiding van opmerkingen of suggesties van klanten worden enkele voorstellen

onderzocht om het gebruik of de toepassingen van Mijn Loopbaan en het online cv gebruiksvriendelijker te maken. Zo wordt de burger, bijvoorbeeld, bij een automatische uitschrijving standaard geïnformeerd via een e-mail in de Mijn Loopbaan berichtenbox.

Opmerkingen en suggesties omtrent IT-toepassingen neemt de dienst mee. Toch moet hierbij rekening gehouden worden met een uitgebreid gamma aan opdrachten, prioriteitsbepalingen en budgetten.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

DWSE

De procedure van de klachtenbehandeling voor het departement WSE werd in 2011-2012 aangepast. Deze ruime oefening werd grondig opgenomen. De procedures werden geformaliseerd, ondersteunende documenten werden opgesteld, het klachtensysteem werd herdacht. Op basis van de stijgende klachten en meldingen en de ontwikkelde instrumenten ter behandeling hiervan werd besloten dat de eerste fase van dit proces voldoende was afgerond.

In 2013 werd dan ook de werking van de klachtendiensten op het niveau van het beleidsdomein aangepakt. Gezien de sterke prestaties van bijvoorbeeld de VDAB betreffende klachtenmanagement bestond hier immers een opportuniteit om van elkaar te leren en de klachtenbehandeling zo binnen het gehele beleidsdomein te versterken.

Om deze opportuniteit volledig te benutten, zet het klachtennetwerk WSE dat reeds informeel bestond zijn activiteiten verder als een formeel klachtennetwerk WSE. In dit netwerk delen de klachtenmanagers hun ervaringen en kunnen ze van elkaar leren.

Het opzet is om drie keer per jaar met de klachtenmanagers van de verschillende entiteiten van het beleidsdomein samen te zitten. Eventuele bijkomende vergaderingen kunnen worden samengeroepen indien specifieke omstandigheden hier toe nopen. De vaste vergaderkalender is als volgt opgesteld:

1. Een vergadering in januari naar aanleiding van de vraag voor insteek jaarrapport van de Vlaamse Ombudsman;
2. Een vergadering in juni om ervaringen uit te wisselen, eventueel het jaarrapport te bespreken en indien gepast gezamenlijke nota's op te stellen voor het management;
3. Een vergadering in november of december waarbij zowel voorbereiding jaarrapport als specifieke thema's kunnen worden besproken.

Op de vergaderingen in 2013 werden reeds heel wat nuttige ervaringen uitgewisseld. Dit gebeurde niet enkel met de klachtenmanagers binnen het beleidsdomein ook de Vlaamse Ombudsman en de klachtencoördinator van het beleidsdomein EWI kwamen langs voor een leerrijke discussie met onze klachtenmanagers. Via deze momenten werd de aandacht voor klachtenbehandeling scherp gehouden en de werking van de klachtendiensten van het beleidsdomein versterkt door ervaringen en kennis van collega's van zowel binnen als buiten het beleidsdomein.

De aandacht voor klachten werd op deze manier ook verder versterkt. Via het opstellen van een gecoördineerd rapport werden de klachten reeds onder de aandacht gebracht van het gezamenlijke topmanagement van het beleidsdomein WSE via presentatie van het rapport en de aanbevelingen op het Management Comité (MACO). Via de werkgroep kunnen nu eveneens gemeenschappelijke voorstellen uitgewerkt en indien wenselijk op het MACO worden gepresenteerd.

Ook de samenwerking met andere beleidsdomeinen werd versterkt. Zo is er een uitwisseling van expertise tussen het klachtennetwerk WSE en het klachtennetwerk EWI. Documenten en ervaringen werden uitgewisseld.

VSA

Het VSAWSE is door haar opdracht een organisatie die sterk betrokken is op haar directe klanten. Jaarlijks rekenen duizenden burgers / klanten op onze dienstverlening. Een belangrijke rol binnen dit kader kan worden opgenomen door een efficiënt en effectief klachtenmanagement. Hiertoe heeft het VSAWSE in 2013 volgende aanpassingen doorgevoerd:

- Op de website (www.werk.be) werd een duidelijk meldpunt voorzien waar de klant (1) de nodige informatie omtrent de klachtenprocedure kan terugvinden evenals (2) over de mogelijkheid beschikt om elektronisch een klacht in te dienen.
- De bestaande klachtenprocedure binnen het VSAWSE werd meer gecentraliseerd en meer geüniformeerd. Op basis van een checklist wordt nagegaan in welke mate de klacht ontvankelijk en gegrond is. Het feitenonderzoek gebeurt steeds door de klachtencoördinator (indien nodig in overleg met de juriste) en door de betrokken dienst. Nadat de (verschillende) visies op elkaar zijn afgestemd, wordt er gecommuniceerd naar de betrokkene.

ESF

Niet van toepassing.

Syntra Vlaanderen

Een voorstel tot uitbouw van de klachtenbehandeling werd door de klachtencoördinator op 6 december 2013 ingediend bij de directieraad van Syntra Vlaanderen. Na akkoord en eventuele aanpassingen door de directieraad kan het voorstel voor advies worden overgemaakt aan de Commissie Klachten van de raad van bestuur en nadien aan de raad van bestuur. Dit voorstel houdt rekening met de nieuwe opdeling van Syntra Vlaanderen in een afdeling Actor en een afdeling Regie.

Het is de bedoeling dat alle klachten die worden ingediend bij Syntra Vlaanderen altijd eerst worden behandeld door de afdeling Regie. Bijna alle klachten vinden immers hun grondslag in een bij besluit van de Vlaamse Regering voorgeschreven procedure, waarvoor de afdeling Regie en niet de klachtencoördinator in eerste aanleg bevoegd is.

Dit zal gebeuren volgens volgend vast stramien:

1^{ste} lijn: SYNTRA: de cursist (klachten komen in bijna alle gevallen van cursisten) kan steeds terecht met zijn klacht bij de betrokken SYNTRA.

Elke SYNTRA koepel heeft daartoe:

- een klachtenprocedure ontwikkeld;
- een systeem van klachtenregistratie uitgebouwd. Sommige SYNTRA koepels hebben op hun website een verwijzing naar klachten en ook een online invulformulier voor het noteren van een klacht;
- per opleiding of cluster van opleidingen contactpersonen aangeduid die concrete vragen tijdens de opleiding beantwoorden en klachten indien nodig doorgeven aan de ombudsman of andere personen binnen het centrum;
- een ombudsman aangesteld die instaat voor de opvolging van de klachten. De namen van deze ombudsmannen zijn terug te vinden op de website van SYNTRA Vlaanderen.

Als de klacht in de eerste lijn niet wordt opgelost geeft de SYNTRA koepel aan dat de cursist bij SYNTRA Vlaanderen terecht kan met zijn klacht.

2^{de} lijn: De afdeling Regie SYNTRA Vlaanderen

De afdeling Regie kan worden gecontacteerd per brief naar Kanselarijstraat 19, 1000 Brussel of via klachten@SYNTRAvlaanderen.be.

De afdeling Regie is bemiddelaar tussen de cursist en SYNTRA en werkt een voorstel uit.

Dit voorstel komt tot stand doordat de afdeling Regie zich over de klacht zal bevragen bij de actor SYNTRA Vlaanderen, en dit zowel decentraal als sectoraal. Tevens wordt er ook met de desbetreffende persoon van SYNTRA en meestal ook met de ombudsman zelf contact opgenomen om de klacht ten gronde te kunnen onderzoeken.

Om dit te realiseren heeft de afdeling Regie de volgende ondersteunende acties uitgewerkt:

- intern overleg (wekelijks/tweewekelijks) over de lopende klachten;
- interne korte briefings;
- de ontwikkeling van een Access databank voor de opvolging van de klachten. Per klacht worden geregistreerd: volgnummer, jaar, datum ontvangst klacht, datum deadline, soort klacht, traject, SYNTRA koepel, naam cursist, lesplaats, adres cursist, telefoonnummer cursist, e-mail cursist, datum versturen standaardbrief, omschrijving, contactpersonen, beslissing + datum, eventueel beroep + eindbeslissing, datum brief eindbeslissing.

Indien de belanghebbenden niet tevreden zijn met het voorstel van de afdeling Regie kunnen zij binnen de 7 werkdagen beroep aantekenen bij de Raad van Bestuur van SYNTRA Vlaanderen.

3^{de} lijn: Raad van bestuur - commissie Klachten

De commissie Klachten van de raad van bestuur bespreekt de klacht op basis van een nota en voorstel van beslissing van de afdeling Regie.

De commissie Klachten van de raad van bestuur bestaat uit drie leden van de raad van bestuur: een afgevaardigde namens de werkgevers, een afgevaardigde namens de werknemers en een afgevaardigde namens de Vlaamse Regering. De klachtencoördinator van Syntra Vlaanderen is secretaris van deze commissie.

De afdeling Regie kan zijn eerder voorstel herzien en een nieuw voorstel aan de commissie Klachten voorleggen, dan wel het oude voorstel behouden. De nota van de afdeling Regie is een weergave van het eerder gemotiveerde voorstel van de Afdeling Regie aangevuld met antwoorden op nieuwe feiten, dan wel een motivering voor een eventueel ingetrokken en nieuwe beslissing.

De indiener van de klacht heeft steeds de mogelijkheid om in verschijning gehoord te worden en kan zich laten bijstaan door een raadsman.

De commissie Klachten bezorgt zijn advies aan de raad van bestuur, die dit advies al dan niet bekrachtigt.

De beslissing van de raad van bestuur van het Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming - SYNTRA Vlaanderen is een eindbeslissing waartegen beroep kan worden ingesteld bij de Raad van State.

De klachtencoördinator kan er na de beslissing van de raad van bestuur en op initiatief van de belanghebbende wel op toezien of de procedureregels werden gevolgd. Een dergelijk initiatief heeft geen schorsend karakter op de termijn voor instelling van een administratief hoger beroep bij de Raad van State (60 dagen).

VDAB

Niet van toepassing.

6. Bedenkingen van de klachtencoördinator Werk en Sociale Economie naar aanleiding van bijdrage klachtenrapport 2013

Alle bedenkingen die werden meegegeven in het klachtenrapport 2012 werden besproken en opgenomen door de verschillende entiteiten. Het klachtenrapport werd ook besproken op het MACO, waar het werd gezien als een opportuniteit om de eigen diensten beter te laten functioneren. Ook bedenkingen van de Ombudsman aan de minister werden in 2013 opgenomen als een mogelijkheid om de dienstverlening te verbeteren. Als klachtencoördinator kan ik dan ook alleen maar tevreden terugkijken naar een jaar waarbij de samenwerking tussen klachtendiensten onderling en met de leidinggevende op een serene manier heeft geleid tot een verbeterde dienstverlening.

Ook buiten de grenzen van het beleidsdomein is er gezocht naar mogelijke manieren om klachtenmanagement te verbeteren. Dit werd gevonden in een samenwerking met het klachtennetwerk EWI. De eerste vruchten van deze samenwerking waren een uitwisseling van informatie, documenten en ervaringen. De klachtencoördinatoren van beide beleidsdomeinen gaven een presentatie op elkaars netwerk. Naar de toekomst toe is besloten om deze samenwerking te behouden. Verdere samenwerking zou ook kunnen gezocht worden op het vlak van gezamenlijke opleidingen.

Bij dit alles werd uiteraard gestreefd naar een versterkt klachtenmanagement dat leidt tot een betere dienstverlening voor de burger. Wat ook gebeurde. Het aantal gecapteerde klachten is in alle entiteiten gestegen. De klachtenprocedure bij Syntra, waar een aantal pijnpunten bleven, werd grondig herwerkt. De lange behandeltermijnen bij ESF zijn verdwenen.

Concluderend kan ik enkel vaststellen dat het beleidsdomein WSE op de goede weg zit qua klachtenmanagement. De uitdaging wordt gelanceerd naar de klachtenmanagers en het management om in tijden van grote veranderingen de zelfde aandacht te blijven besteden aan klachtenmanagement en de optimale dienstverlening aan de burger.

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.



RAPPORT KLACHTENMANAGEMENT SYNTRA-AB

CURSUSJAAR 2012 - 2013

1. Klachtenbeeld 2013	2
2. Kwantitatieve gegevens	8

1. Klachtenbeeld 2012 - 2013

1.1 Cursusjaar 2012 - 13 in vergelijking met vorige cursusjaren

De ombudswerking van Syntra-AB in haar huidige vorm, is gestart in januari 2008. Dit betekent dat er voor het eerste semester van cursusjaar 2007-08 geen cijfers beschikbaar zijn. In de vergelijkende tabellen en grafieken zijn er dan ook geen cijfers meer opgenomen van 2007-08.

Het jaarrapport 2012-2013 geeft een beeld van 1 september 2012 tot en met 31 augustus 2013.

1.2 Klachten versus klagers

Net zoals de vorige jaren heeft een deel van de klagers meerdere klachten.

Een concreet voorbeeld:

Een klacht i.v.m. een examen gaat praktisch altijd gepaard met een klacht over de aanpak van de docent en de kwaliteit van de lessen ("ik ben gebuisd, maar dat komt doordat de docent zijn lessen altijd te vroeg stopte en daardoor niet alle leerstof gezien werd") en/of slechte communicatie over dat examen door de campus ("ik ben gebuisd omdat de campus mij nooit laten weten heeft welke leerstof moest verwerkt worden in het eindwerk").

Het afgelopen cursusjaar waren er 352 klachten van 303 klagers.

1.3 Syntra Vlaanderen en Syntra-AB

Voor de afhandeling van de klachten was er in het verleden een zeer goede samenwerking met Syntra Vlaanderen. Klachten die gemeld werden bij Syntra Vlaanderen, stuurde Syntra Vlaanderen door naar Syntra-AB. In de regel werd de klacht dan afgehandeld volgens de klachtenprocedure van Syntra-AB. Wij brachten dan Syntra Vlaanderen op de hoogte van de uitkomst van de klacht.

In de loop van het afgelopen cursusjaar werd de interne werking van Syntra Vlaanderen grondig hertekend, waarbij er nu een duidelijk onderscheid gemaakt wordt tussen Syntra Vlaanderen als regisseur en als acteur. Waar vroeger de klachtenafhandeling gebeurde door de decentrale dienst, behoort dit nu tot de taken van de centrale diensten, m.a.w. Syntra Vlaanderen als regisseur.

Net zoals vroeger is er geregeld overleg tussen Syntra Vlaanderen en Syntra-AB, maar het is nog even aftasten om met vallen en opstaan de optimale manier van samenwerken te vinden. Sinds dit jaar onderzoekt Syntra Vlaanderen zelf de klacht. Dat maakt dat de ombudsman niet altijd op de hoogte was. Klachten die het afgelopen cursusjaar bij Syntra Vlaanderen toekwamen, werden dus niet systematisch doorgestuurd naar de ombudsman van Syntra-AB. In de toekomst zal dit wel gebeuren.

Klachten i.v.m. vrijstellingen en toelatingsvoorwaarden, zijn onontvankelijk voor Syntra-AB en deze sturen we dan ook door naar Syntra Vlaanderen.

In principe geldt hetzelfde voor de examenklachten. Hier gaan we echter in een volgend punt dieper op in.

1.4 Onontvankelijke klachten

Een eerste categorie van onontvankelijke klachten betreft de regelgeving. Een voorbeeld werd hierboven reeds aangehaald: beslissingen rond vrijstellingen en toelatingsvoorwaarden. Deze klachten worden opgevolgd door Syntra Vlaanderen.

Een deel van de onontvankelijke klachten gaat over het feit dat een getuigschrift bedrijfsbeheer behaald aan een andere instelling, in combinatie met een getuigschrift beroepskennis behaald bij Syntra, geen recht geeft op een diploma voor dat beroep.

De overige klachten in deze groep waren ofwel anoniem, ofwel bestemd voor een andere Syntra.

Er zijn dit jaar 17 onontvankelijke klachten. Dit cijfer ligt in de lijn met de vorige jaren (vorig jaar 18).

1.5 Examenklachten

In principe zijn examenklachten onontvankelijk voor Syntra-AB. Het examenreglement schrijft immers voor dat deze klachten rechtstreeks aan Syntra Vlaanderen moeten gericht worden.

Voor het behandelen van deze klachten is er echter een zeer nauwe samenwerking nodig tussen Syntra Vlaanderen en Syntra-AB.

Elders werd er reeds op gewezen dat een klacht meerdere klachten kan omvatten. Dit geldt bij uitstek voor de examenklachten: de cursist is gebuisd, maar wijt dit aan de slechte kwaliteit van de lessen, of verkeerde communicatie over het examen door de campus. Het spreekt voor zich dat deze laatste aspecten van examenklachten wel grondig onderzocht worden door Syntra-AB.

Het correct afnemen van een examen behoort tot de kerntaken van de docent. Ook dit aspect van de examenklacht is dus belangrijk voor Syntra-AB. Vandaar dat de examenklachten ook opgenomen zijn in de statistieken.

1.6 Ongegronde klachten

65 % van de klachten is ongegrond, of slechts deels gegrond. Het aandeel van de deels gegronde klachten is echter gestegen.

Nieuw sinds een paar jaar is de stijging van het aantal klachten i.v.m. de lesplaats. Syntra-AB stelt alles in het werk om de cursisten een kwaliteitsvolle dienstverlening aan te bieden. Tegelijk moet Syntra-AB toch ook rekening houden met andere belangen en prioriteiten, i.c. de financiële steun van de overheid: geld van elke belastingbetaler dat aan Syntra-AB wordt toevertrouwd om er zo efficiënt mogelijk mee op te springen en waarover ook rekenschap moet afgelegd worden. Door deze laatste prioriteit komt het meer en meer voor dat cursisten voor een vervolgjaar moeten overgaan naar een andere campus. Het spreekt voor zich dat dit aanleiding geeft tot klachten. Wanneer een cursist door dergelijke maatregel moet overgaan van bv. campus Leuven naar Kempen, dan kunnen we moeilijk hard maken dat deze klacht ongegrond is. Tot vorig jaar catalogeerden we deze klachten dan ook bij de gegronde klachten.

We hebben hier echter een leerproces doorgemaakt. Creatieve oplossingen worden voorgesteld aan de cursist, die deze oplossingen toch ook wel enigszins apprecieert. Zo wordt aan de cursisten die voor een vervolgjaar moeten overgaan naar een andere campus, vaak het inschrijvingsgeld terugbetaald op voorwaarde dat ze aan alle examens deelnemen. Vanaf dit jaar beschouwen we deze klachten dan ook als Deels gegrond, en Deels opgelost.

1.7 Onopgeloste, of slechts deels opgeloste klachten

6% van de klachten blijft onopgelost. Dit percentage is vergelijkbaar met vorige cursusjaren.

Nog te vaak wacht de cursist om zijn klacht te formuleren tot het kalf verdrongen is: problemen waarmee hij te kampen heeft in de loop van het cursusjaar worden pas gemeld nadat het cursusjaar afgelopen is, vaak met de verklaring dat de cursist niet eerder durfde te reageren uit vrees voor zijn/haar examens. Het spreekt voor zich dat het dan zeer moeilijk is om de situatie nog te verhelpen.

1.8 Spreiding over de campussen

Weinig tot geen verschuivingen ten opzichte van vorig jaar.

We herhalen hier wat we vorige jaren reeds aanhaalden: we kunnen ons niet van de indruk ontdoen dat minstens een deel van de problemen in campus Metropool direct te koppelen is aan de gebrekkige kennis van de Nederlandse taal bij de allochtone cursistenpopulatie. Net als vorig jaar betreft meer dan een vierde van de klachten in campus Metropool problemen met de annulatie van inschrijvingen, waarbij de klager zelf het probleem vaak wijt aan het feit dat hij/zij de algemene voorwaarden niet begrijpt.

Ongetwijfeld ligt dit ook aan de grondslag van een deel van andere klachten: klachten i.v.m. communicatie en informatie door de campus, interne werking en administratie. Heeft de medewerker op de campus begrepen welk formulier de cursist juist nodig had? Heeft de cursist begrepen welk attest hij moest binnen brengen? In telefonische of persoonlijke contacten met de ombudsman zijn deze cursisten vaak nauwelijks verstaanbaar.

1.9 Problemen met de annulatie van inschrijvingen

Het aandeel van de problemen i.v.m. de annulering van een inschrijving is zowat gelijk gebleven t.o.v. vorig cursusjaar. Vermits het totaal aantal klachten dit jaar gedaald is t.o.v. vorig jaar, betekent dit dus dat er ook een daling is van dit aantal klachten.

Een deel van deze klachten betreft de automatische inschrijving van de geslaagde cursisten voor het tweede, resp. derde jaar.

In alle onterechte klachten i.v.m. de annulatieprocedure werd consequent vastgehouden aan de algemene voorwaarden, tot de inschakeling van het incassobureau toe.

Enkele klachten betreffen de inschrijving via de website. Om te ontkomen aan de 15 euro annulatiekost wordt soms het argument gebruikt, dat men alleen maar informatie vroeg, en niet de bedoeling had om in te schrijven. Dit kan echter eenvoudig weerlegd worden. Om in te schrijven moet de gebruiker tal van vertrouwelijke gegevens invullen, en zich uitdrukkelijk akkoord verklaren met de algemene voorwaarden. Zonder dit akkoord is een inschrijving onmogelijk. Het spreekt voor zich dat dergelijke gegevens niet nodig zijn om alleen maar informatie te krijgen. Bovendien moet men om in te schrijven meerdere schermen doorlopen waarop telkens in grote letters het woord 'Inschrijving' vermeld staat.

1.10 Slechte of onduidelijke communicatie

Vorig jaar hadden we hier een significante stijging van het aantal klachten. De verklaring lag toen voornamelijk bij de taalopleidingen Frans. Het niveau van de deelnemers beantwoordde niet aan de beoogde doelgroep, en de docent paste de lesinhoud aan, hetzij naar boven, hetzij naar beneden, afhankelijk van de deelnemers.

Dit verklaarde eveneens het toegenomen aantal klachten t.a.v. de docenten. Ofwel klaagde de cursist dat de lesinhoud niet overeenstemde met wat aangekondigd werd in de communicatie, ofwel klaagde hij of zij dat de docent het aangekondigd programma niet respecteerde.

Vanaf dit cursusjaar is hier echter aan geredieerd. De cursist kan op voorhand beter inschatten in welk niveau hij thuis hoort, en de annuleringsvoorwaarden werden versoepeld. Het is duidelijk dat deze oplossing werkt. Het aantal klachten is significant gedaald.

1.11 Financiële klachten

Ook hier een daling t.o.v. vorig jaar.

Vorig jaar was er een toename van het aantal klachten over de facturatie van de grondstoffen. De grondstoffenprocedure werd geactualiseerd, ondersteund door duidelijke communicatie. Dit heeft zijn vruchten afgeworpen.

Het aantal gegronde financiële klachten is beperkt. Concrete voorbeelden: cursisten die hun inschrijvingsgeld eerst cash betaald hebben, nadien opleidingscheques binnen brengen en waar er dan een probleem is met de terugbetaling, of cursisten die niet geslaagd zijn in een module en daardoor niet mogen deelnemen aan de overige modules van het cursusjaar en dan een deel van hun inschrijvingsgeld moeten terugkrijgen. Deze klachten worden uiteraard opgelost.

1.12 Klachten over de interne werking – administratieve vergissingen

Hier merken we een duidelijk leerproces over de jaren. In vergelijking met 2009 zijn deze klachten teruggevallen tot ongeveer 1/3.

Het uitschrijven van duidelijke procedures en werkvoorschriften ligt hier ongetwijfeld aan de oorsprong.

1.13 Klachten over docenten

De stijging van het aantal klachten over docenten vorig jaar werd hoger reeds verklaard, bij het hoofdstuk 'Correcte informatie en communicatie'. De verklaring ligt hier voornamelijk bij de taalopleidingen Frans. Hoger werd er ook reeds op gewezen dat er maatregelen getroffen werden om deze problemen dit jaar te voorkomen. Het aantal klachten is dit jaar dan ook teruggevallen op het niveau van voor vorig jaar.

Verder zijn er relatief weinig klachten voor zo'n uitgebreid docentencorps.

Zoals reeds eerder vermeld, worden klachten t.a.v. een docent vaak geformuleerd in combinatie met een klacht i.v.m. het examen door de niet geslaagde cursist.

De concrete inhoud van deze klachten is zowat ongewijzigd t.o.v. vorig cursusjaar: de lestijden niet respecteren, kopieën maken tijdens de les, verhaaltjes vertellen i.p.v. leerstof te zien, vormen hier de voornaamste klachten.

Klachten over docenten worden systematisch doorgegeven aan de docentencoach.

1.14 Lesdata die verplaatst werden naar een tijdstip dat niet past voor de cursist

Met het uitgebreide docentencorps dat Syntra-AB tewerk stelt, is het onvermijdelijk dat lessen al eens verschoven moeten worden, omwille van ziekte van de docent, beroepsverplichtingen, e. d.

De verbetering van de vorig jaren heeft zich dit jaar niet doorgezet. Dit jaar is het aandeel van deze klachten terug gestegen.

1.15 Infrastructuur en uitrusting

Het werd hoger reeds aangehaald: de cursist is duidelijk mondiger en kritischer geworden. Het inschrijvingsgeld, de grondstoffen, uitrusting die moet aangeschaft worden: dit loopt al gauw op tot een aanzienlijk bedrag. Het is dan ook begrijpelijk dat de cursist wil dat alles perfect is.

Het aantal klachten is hier meer dan verdubbeld in vergelijking met twee jaar geleden: van 11 naar 25.

Een eerste oorzaak die deze stijging verklaart, is de cursus juwelier waar meerdere klassen werden samengevoegd tot een grote groep. Dit bracht ongerustheid mee bij de start van het cursusjaar. Na enkele lessen is dit echter ook weer geluwd.

Een tweede bron van klachten waren de cursisten kleermaker die in een verouderd lokaal in de kelder les kregen.

Een derde oorzaak van deze stijging was de gure winter die zorgde voor tal van putten en beschadigingen aan de parking in campus Mechelen.

Daarnaast waren er nog enkele alleenstaande klachten.

1.16 Slotbedenking bij de cijfers

Het totaal aantal klachten is al sinds enkele jaren in dalende lijn.

De voornaamste verbeteringen vinden we bij de klachten i.v.m. correcte informatie en communicatie, de docenten, examens, de annulatie van inschrijvingen.

Stijging zien we bij de klachten over de infrastructuur en uitrusting, de wachttijd om documenten te bekomen en verplaatste lesdata.

De overige klachten blijven zowat status quo.

Hoger werd het reeds aangehaald: de cursist wordt mondiger en kritischer. Een “nee” wordt niet geaccepteerd, in het antwoord op de klacht vindt de klager nieuwe elementen om zijn

of haar klacht verder te zetten. Veel meer dan vroeger wordt er bedreigd met Test Aankoop, de media, zo niet erger.

Deze fenomenen zijn niet gebonden aan Syntra-AB. Ook de ombudsman van Syntra Vlaanderen komt tot dezelfde vaststelling, terwijl men toch zou kunnen verwachten dat de drempel daar hoger ligt.

Nieuw is ook dat de cursist zijn ongenoegen via meerdere kanalen tegelijk ventileert: campus, ombudsman, Syntra Vlaanderen, Vlaamse ombudsdienst. Meer en meer worden ook de nieuwe media ingeschakeld, zoals Facebook of Twitter. Voor dit jaar hebben we hierover geen cijfers bijgehouden (in de database is hiervoor op dit ogenblik geen veld voorzien), maar dit fenomeen loont wellicht de moeite om op te volgen.

In principe volgt een klacht een vrij eenvoudig traject: de klacht komt binnen bij de ombudsman, er wordt een onderzoek ingesteld, de beslissing wordt meegedeeld aan de klager.

In de regel is de klacht afgesloten wanneer de beslissing vertrekt naar de klager. Nochtans liggen de zaken vaak ingewikkelder. Een concreet voorbeeld om dit te illustreren. Er komt een klacht binnen van een klas over een bepaalde docent: de docent komt geregeld te laat, zijn uitleg is onduidelijk, hij houdt zich niet aan de leerstof, hij weigert dingen die niet begrepen zijn nogmaals uit te leggen, enz. Uit onderzoek blijkt dat de klacht gegrond is. Er volgt een gesprek met de docent, en het ziet er naar uit dat het probleem opgelost is. Dit wordt gemeld aan de cursisten en de klacht wordt afgesloten. Na enkele lessen hervalt de docent echter in zijn oud gedrag. Er volgt een nieuw gesprek, en hieruit blijkt dat de docent moet vervangen worden. Voor Syntra-AB is het probleem pas echt opgelost wanneer de nieuw aangeworven docent blijkt te voldoen. Zo zijn er meerdere klachten die, alhoewel ze afgesloten zijn, toch nog opvolging vereisen in de campus, of door de ombudsman.

Tegelijk illustreert dit voorbeeld dat er vaak een dubbele oplossing nodig is: een directe oplossing voor het acuut probleem, en een lange termijn oplossing om gelijkaardige klachten in de toekomst te voorkomen. Door de aanwerving van een nieuwe lesgever is het probleem opgelost voor de campus: de kwaliteit van de opleiding is in de toekomst gegarandeerd. Voor de cursisten moet er echter nog een oplossing gezocht worden om de verloren leerstof in te halen.

De eenvoud van het hogergeschetste traject komt niet tot uiting in de praktische toepassing van de klachtenprocedure. In de praktijk blijkt deze zeer stroef te werken. Administratie en controle nemen haast meer tijd in beslag dan de tijd die we besteden om een oplossing te zoeken voor de ontevreden cursist. Waar het klachtenregister oorspronkelijk ontworpen is als performant hulpmiddel, enerzijds voor de ombudsman om de klacht efficiënt te kunnen opvolgen, en tegelijk als communicatiemiddel om iedereen binnen AB op de hoogte te houden van de stand van zaken, is het verworpen tot een log administratief instrument dat niet meer beantwoordt aan het oorspronkelijk doel.

Oorspronkelijk was ook de afspraak dat een formele klacht automatisch wordt doorgegeven aan de ombudsman. In de praktijk wordt hier nogal eens van afgeweken. Afwijkingen komen

voor in beide richtingen. Soms wordt de ombudsman al op de hoogte gebracht dat er mogelijks een klacht zou kunnen komen. Wanneer de klacht dan inderdaad bij de ombudsman komt, dan kan deze zeer snel reageren. In dat geval heeft het echter geen zin om nog een klachtenbehandelaar aan te stellen.

Ofwel probeert men vanuit de campus eerst zelf het probleem op te lossen. Wanneer de situatie compleet geblokkeerd zit, wordt de klacht doorgestuurd naar de ombudsman.

Wellicht is het toch het beste om de oorspronkelijke afspraken aan te houden: zodra er een formele klacht is, wordt deze meteen doorgestuurd naar de ombudsman.

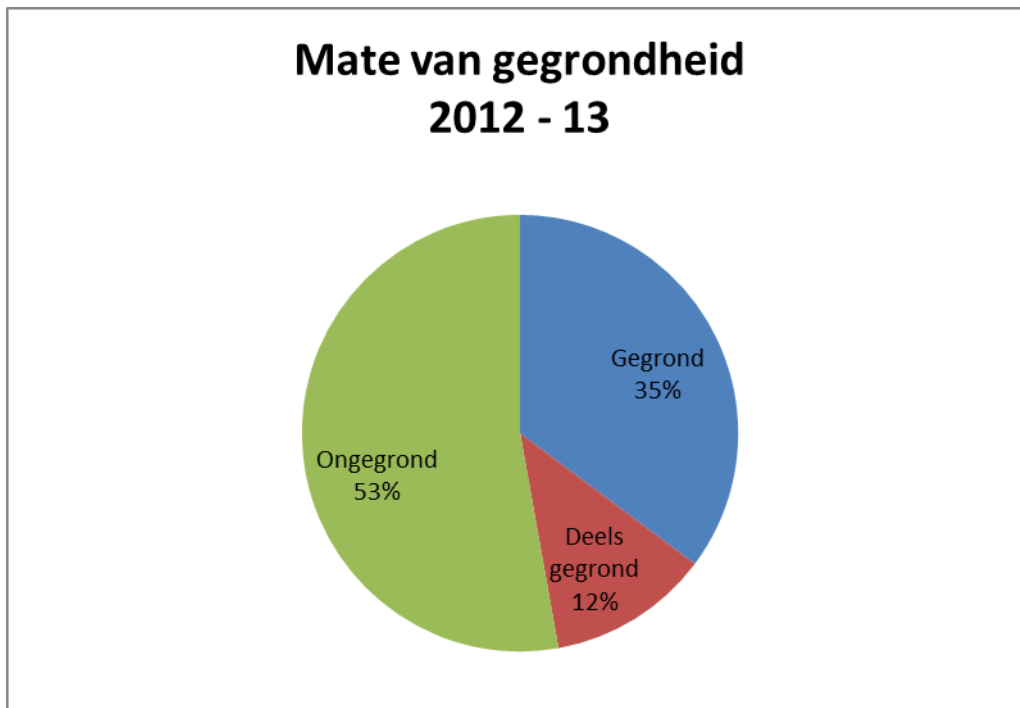
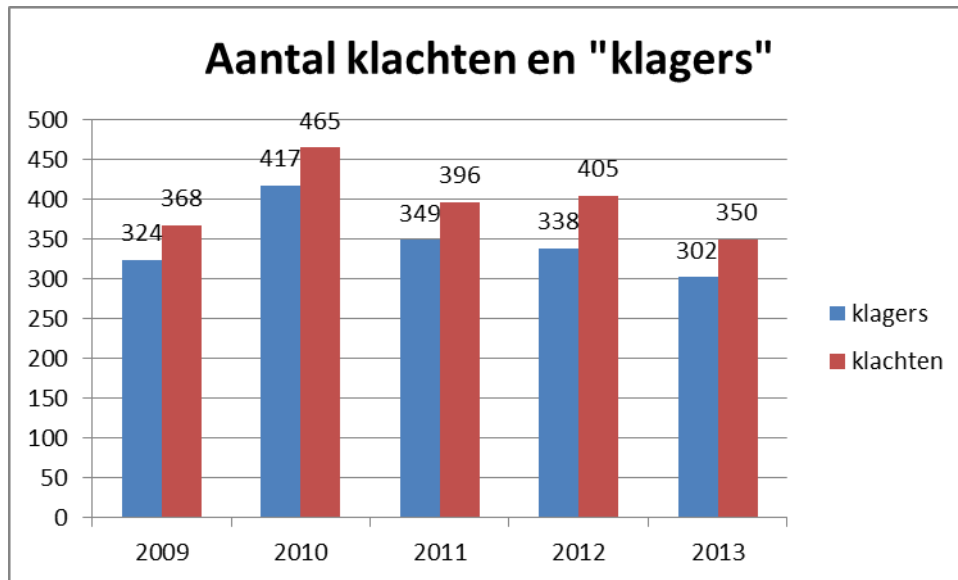
En van het ogenblik dat de klacht bij de ombudsman zit, is hij nog de enige die communiceert met de klager. Met de beste bedoelingen worden door de campus soms verontschuldigungen aangeboden, maar zoals het gezegde luidt: "qui s'excuse, s'accuse". Het wordt voor de ombudsman zeer moeilijk om een klacht nog te weerleggen wanneer er al een fout is toegegeven vanuit de campus.

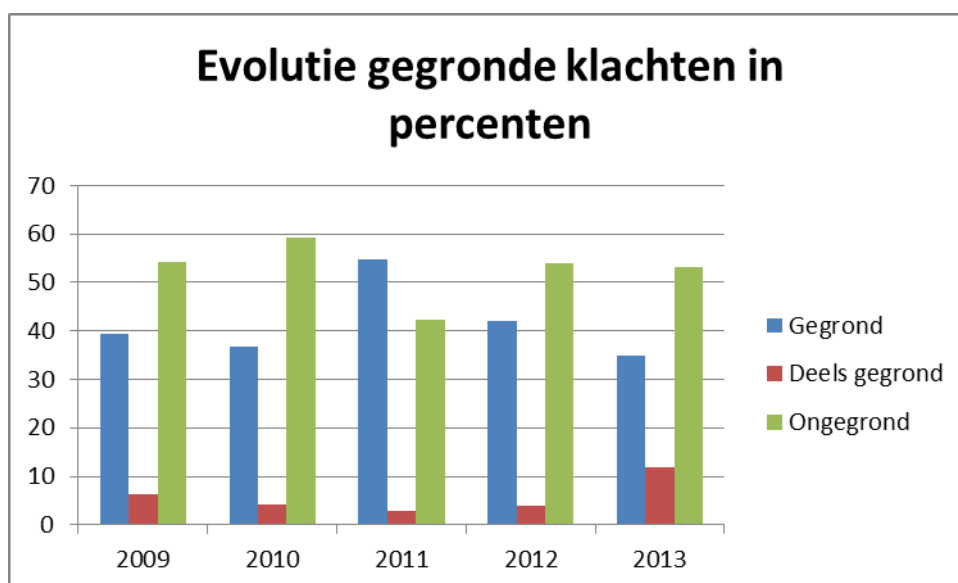
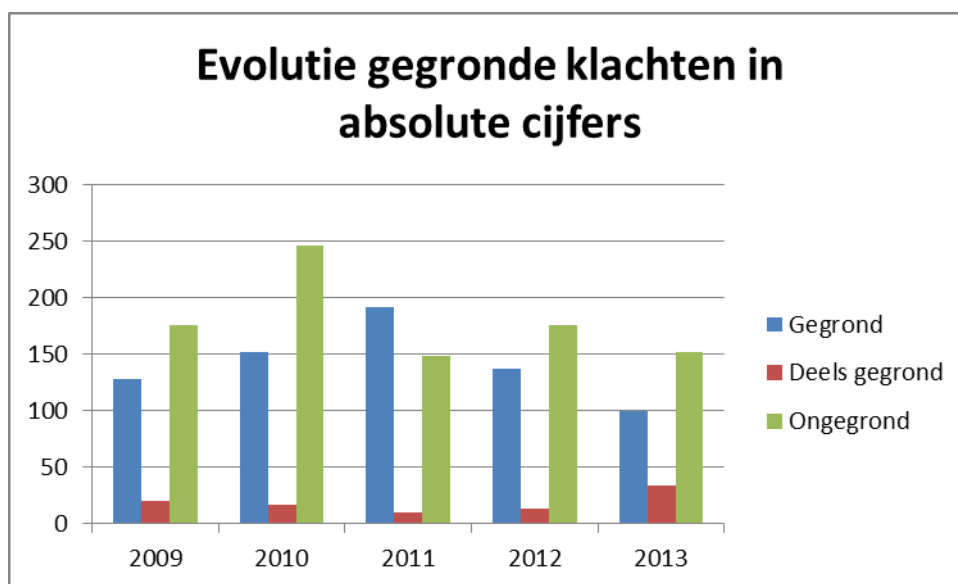
Het is wellicht zinvol even stil te staan bij de betekenis van een klasbezoek door de ombudsman. Wanneer het een klacht betreft die al volledig geëscaleerd is en waar de communicatie volledig geblokkeerd zit, is het vaak niet realistisch te verwachten dat de ombudsman de situatie met een klasbezoek kan rechtekken, zeker wanneer er op voorhand al beslist is dat er geen onderhandelingsmarge overblijft of dat er geen enkele toegeving mogelijk is aan de cursisten.

Als laatste aanbeveling willen we wijzen op de consistentie in de beslissingen. Bij gelijkaardige klachten zou er wellicht best ook een gelijkaardige beslissing genomen worden. Of alleszins beslissingen genomen op basis van gelijkaardige criteria. Belangrijk hierbij is de communicatie met de ombudsman: afspraken die gemaakt zijn met de campussen, of regels die gelden voor de campussen, ook communiceren naar de ombudsman.

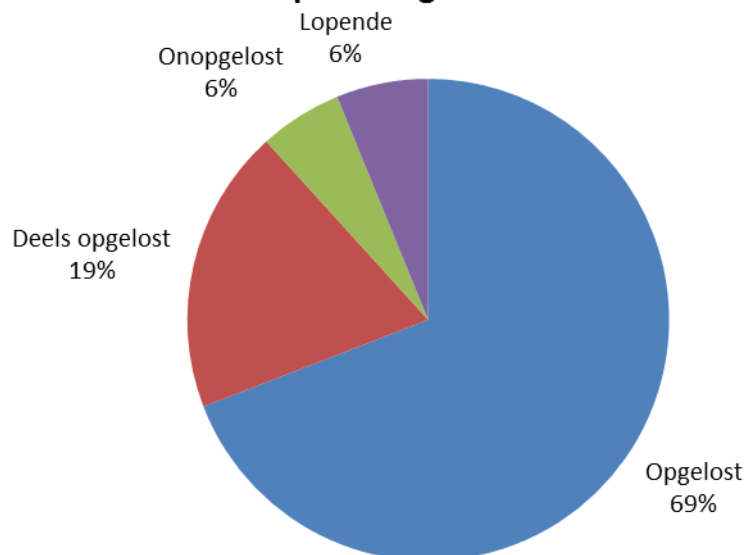
Vanuit kwaliteitsoogpunt is de reorganisatie een verbetering. Ook vanuit deze invalshoek zou de klachtenprocedure wellicht best aangepast worden aan de nieuwe situatie. Zoals ze nu opgevat is, is de eindverantwoordelijke voor de beslissing rechter en partij.

2. Kwantitatieve gegevens

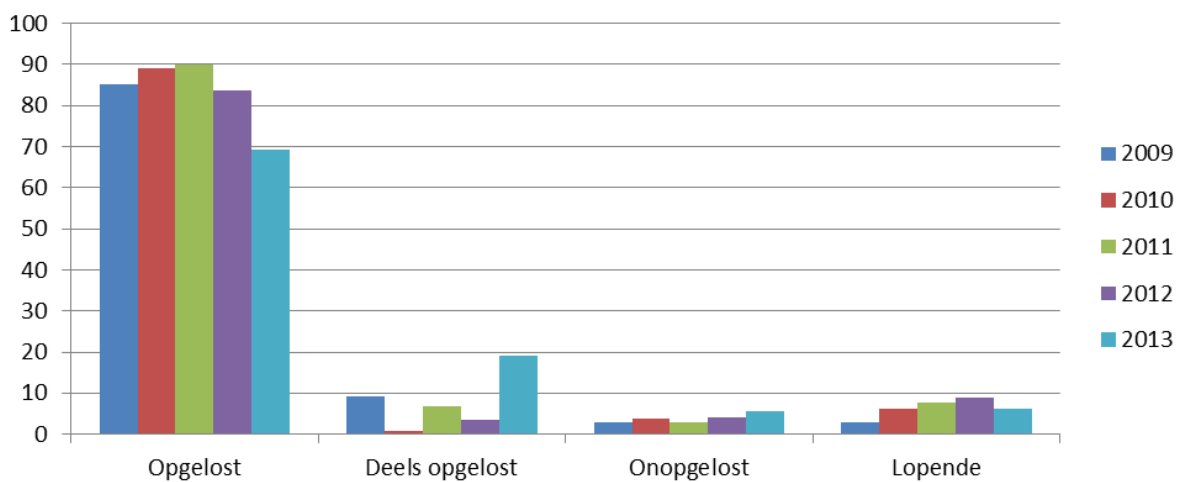




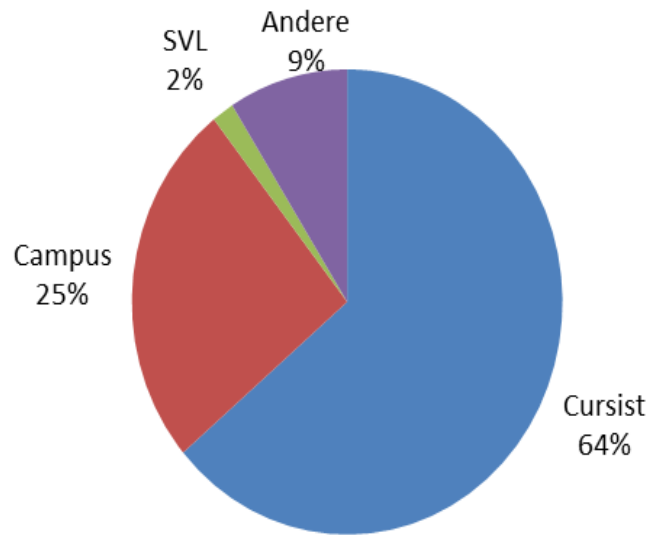
(Deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing 2012 - 13



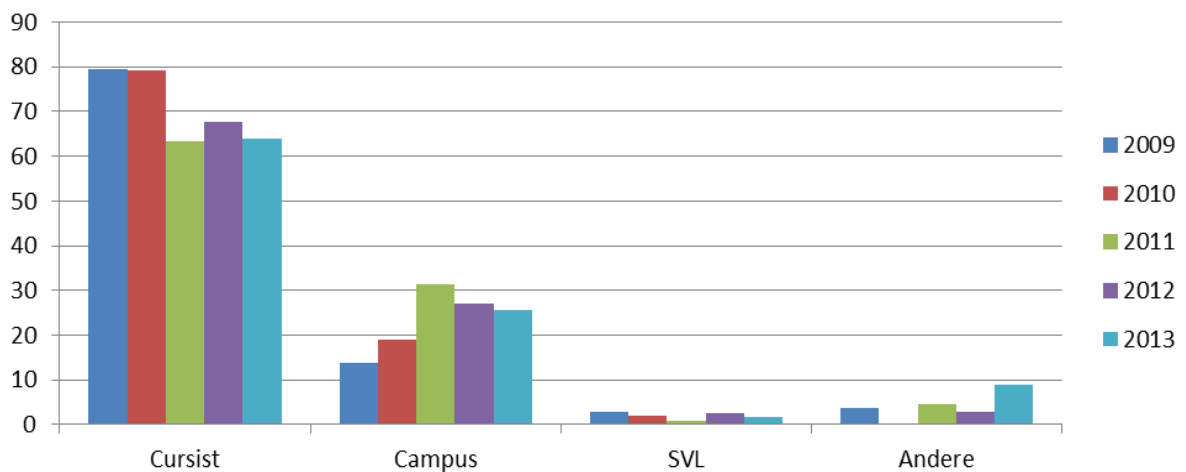
Evolutie mate van oplossing

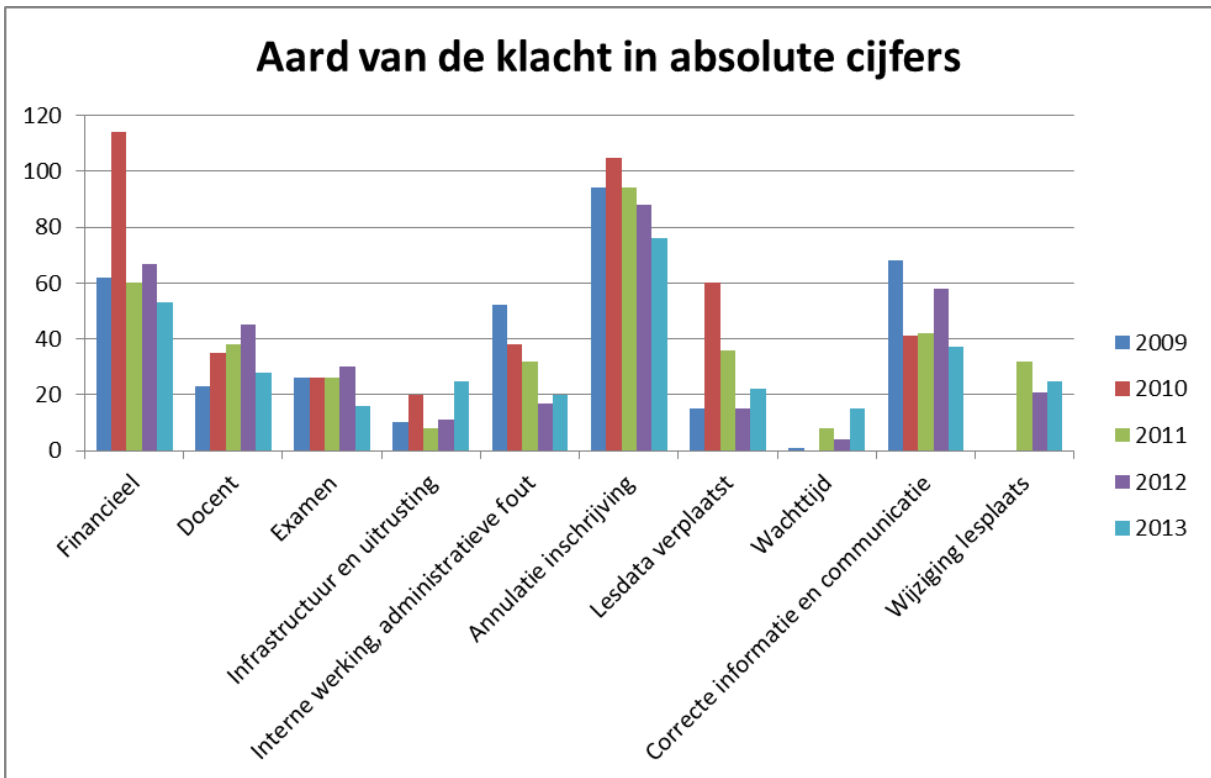
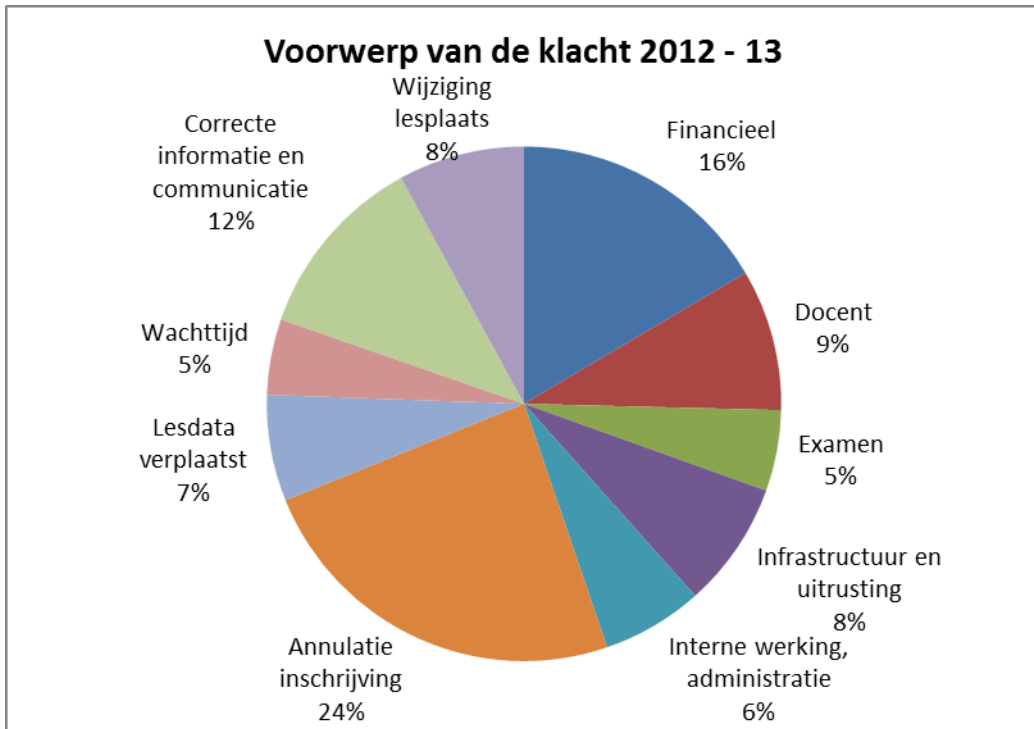


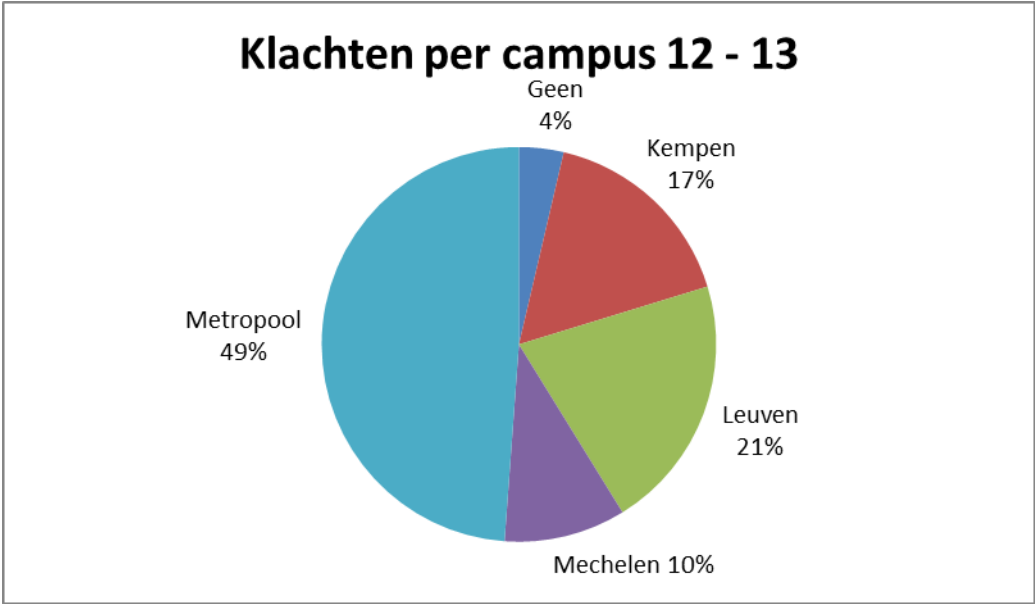
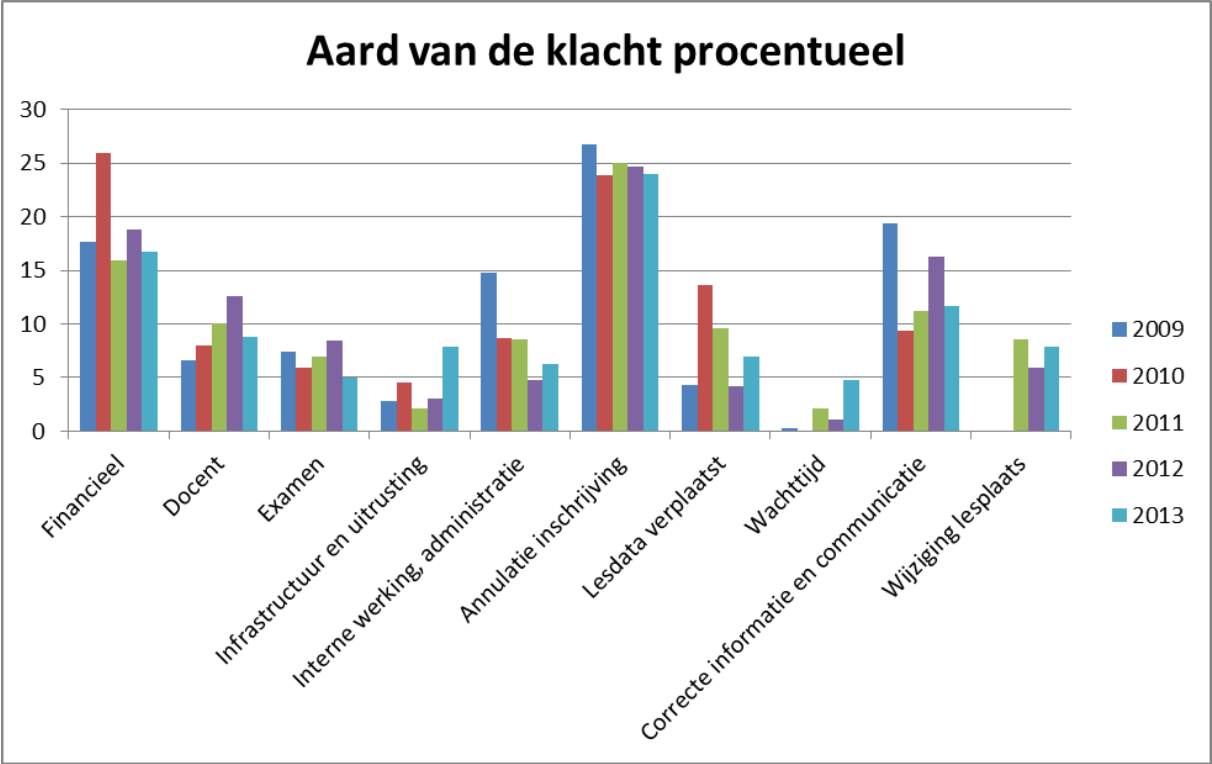
Oorsprong van de klachten 2012 - 13

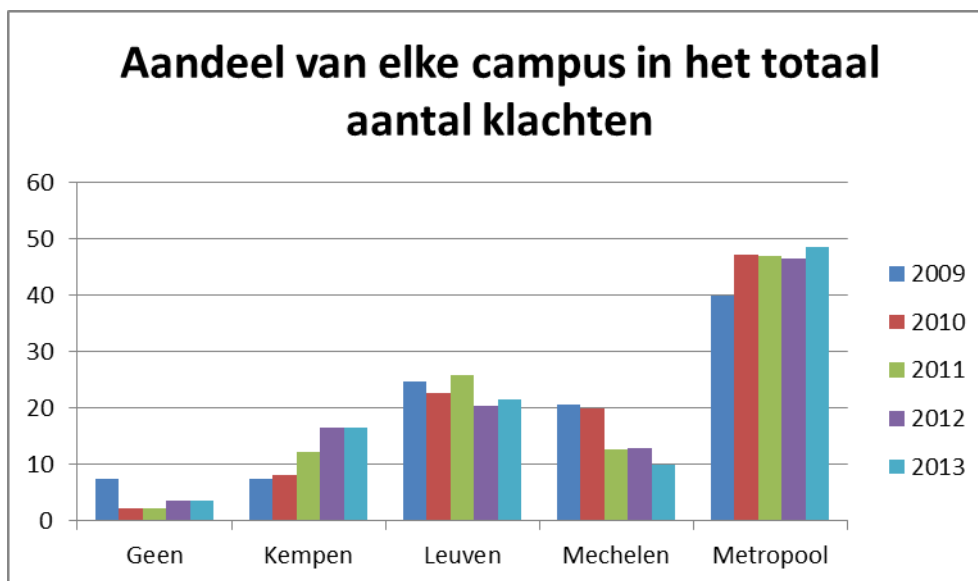
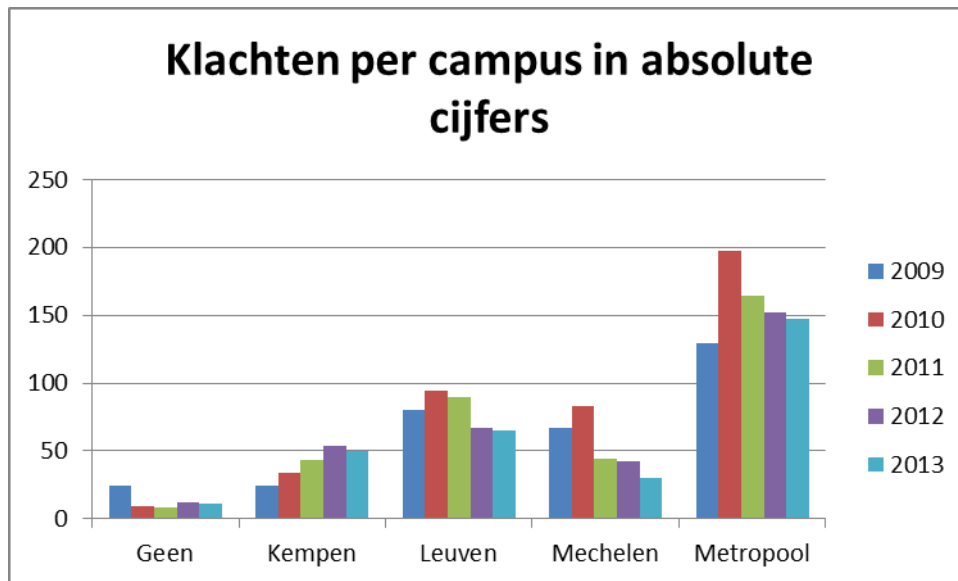


Evolutie oorsprong van de klachten









Naam van uw instelling: SYNTRA Midden-Vlaanderen vzw

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Klachtencoördinator Wim Blommaert : wim.blommaert@syntra-mvl.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	60
Aantal ontvankelijke klachten:	52

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	33
	ongegrond	19

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	52
	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 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

Het aantal klachten is toegenomen tegenover vorig kalenderjaar. Aangezien de vernieuwde klachtenprocedure pas actief is sinds medio 2012, hoeft dit niet te betekenen dat de kwaliteit van de werking achteruitgaat. Integendeel denken wij eerder dat het voor de klant steeds duidelijker wordt waar hij/zij een klacht kan uiten.

In 2013 hebben onze onthaalbedienden een erg geapprecieerde opleiding (via rollenspel met professionele acteurs) genoten m.b.t. het ontvangen van klachten.

De overgrote meerderheid van de ongegronde klachten handelen over de Sodexho korting die werd toegekend via de maaltijdcheques. Er is beslist om niet meer gelijkaardige kortingacties aan te gaan.

Overzicht van onze klachtencategorieën	Aantal
Administratie: informeren, inschrijven, factureren	10
Inhoud cursus, curriculum, stages	7
Docent - gedrag, mededelingen, handelingen	11
Omkadering: didactisch, praktisch, veiligheid	4
Examens en (instap)toetsen: organisatorisch	1
Onrechtstreeks: niet aan ons gemeld	6
Klachten n.a.v. verplaatsen vervolgjaren	0

Waar we vorig jaar nog verschillende klachten hebben ontvangen m.b.t. het verplaatsen van een vervolgjaar (= 2de of 3de jaar van een bepaalde opleiding) naar een andere campus/SYNTRA, is hierover dit jaar geen enkele klacht binnengekomen.

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?

- Voortaan worden ook de klachten geregistreerd die bij een externe partij zijn geuit en waarvoor wij informatie hebben geleverd. Deze klachten zijn wel afgetrokken van het hierboven vermelde aantal klachten, omdat deze uiteraard reeds bij andere instanties geregistreerd staan en alzo dubbels worden vermeden.
- N.a.v. enkele klachten wordt er momenteel op SYNTRA Vlaanderen niveau gebouwd aan het opzetten van een veiligheidsbeleid (agressie van cursisten ten opzichte van docenten/personeel). Hiervoor doen we aan kennisdeling met VDAB.
- De klachtenprocedure werd aangepast om ook klassikale klachten op te vangen en te behandelen.
- Tegen volgend cursusjaar wordt een nieuw concept van onthaalbrochure opgesteld zodat er flexibeler kan gecommuniceerd worden met de klant (cursist).
- Het doormailen van vertrouwelijke mails wordt opgenomen in het informatieveiligheidsbeleid.
- Er is een overleg gevraagd aan SYNTRA Vlaanderen, de overkoepelende overheid van SYNTRA Midden-Vlaanderen vzw, om een overleg te plegen rond de huidige procedures.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw instelling: SYNTRA Brussel VZW

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Zelfstandig kwaliteitscoördinator namens Syntra Brussel: Kristien Van den Wouwer kristien.vandenwouwer@syntrabrusseel.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	1
	ongegrond	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	2
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	

Ontoereikende informatieverstrekking:		
Onvoldoende bereikbaarheid:		
Onheuse bejegening:		
Andere:		

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

1. Klacht cursisten vastgoedmakelaar 3 avond. Januari 2013 : Een docent is onverwacht uitgevallen wegens een operatie. Heeft nagelaten ons te verwittigen. Cursisten waren niet verwittigd. Bovendien slaagden wij er niet in de docent op korte termijn te vervangen. Een vervanger werd gevonden in mei, de lessen werden gegeven einde juni. Daardoor kon het eindexamen cursisten niet gebeuren voor 30/6/2013, en konden cursisten zich niet inschrijven als makelaar. Eindexamen is doorgegaan in september 2013. De klacht was ongegrond wegens de omstandigheden van overmacht. Ons centrum heeft alles in het werk gesteld een eindexamen te organiseren binnen de korst mogelijke termijn.
2. Klacht cursist herborist: deze klacht is er gekomen doordat de docent van het vak chemie niet aanwezig was om les te geven, te wijten aan miscommunicatie. Oplossing: De sectorcoördinator van de opleiding heeft met de klasverantwoordelijke samengezeten om dit probleem te bespreken. Er is inderdaad iets verkeerd gelopen bij de communicatie tussen het opleidingscentrum en de docent. Als oplossing werden er extra lessen ingevoerd zodat de leerstof volledig kon gezien worden op een normaal ritme.
3. Klacht cursist mode: een cursiste van de dagopleiding mode was ontevreden over de communicatie van Syntra Brussel. Één van de punten was de communicatie rond het herexamen. Ze had begrepen dat ze een afgewerkt stuk moest binnenbrengen in plaats van het ter plaatse maken. Door de miscommunicatie hebben ze haar nog een kans gegeven dit te doen tijdens de lessen. Maar hierdoor heeft ze achterstand opgelopen in de opleiding (ook mede door medische redenen) en beslist ze om te stoppen. De uitschrijving gebeurt na de periode dat men het inschrijvingsgeld nog kan recuperen. Toch staat men toe om de helft van het inschrijvingsgeld terug te betalen. Omdat het bedrag dat zij betaalt bij inschrijving niet enkel het inschrijvingsgeld is maar ook enkele kosten dekt zoals materiaal, kopies, ... wordt niet exact de helft terugbetaald. Haar eis was dan ook om de volledige helft terug te krijgen. De directeur afgevaardigd bestuurder heeft haar met een schrijven op de hoogte gebracht, na bevraging van alle betrokkenen, om haar te melden dat wij de juiste beslissing genomen en toegepast hebben.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

- Opstellen van een procedure klachtenbehandeling
- Verduidelijken intern reglement en examenreglement in cursistenbrochure

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

Betere communicatie op vlak van herexamen. Er wordt niet enkel per post gecommuniceerd maar ook per mail.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

<p>Naam van uw instelling: SYNTRA Limburg vzw</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</p> <p>Sofie Claes, sofie.claes@syntra-limburg.be</p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	61
Aantal ontvankelijke klachten:	57

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	43
	ongegrond	14

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	49
	Onopgelost:	8

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	7
Ontoereikende informatieverstrekking:	

Onvoldoende bereikbaarheid:		
Onheuse bejegening:		
Andere:		

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

De klachten geregistreerd in ons klachtenregistratiesysteem worden onderverdeeld in vier grote categorieën nl. opleiding, docent, logistiek en boekhouding. In 2013 had de meerderheid van de klachten als onderwerp enerzijds de opleiding (37) en anderzijds de docent (19). Slechts één klacht betrof de afdeling logistiek. Het zwaartepunt van de klachten in verband met de opleiding situeert zich rond communicatie. In deze gevallen haalde men aan dat er nog onduidelijkheid heerste omtrent de inhoud van de vakken en de examens. Ook veranderingen van lesdata moeten adequater gecommuniceerd worden. Indien wijzigingen noodzakelijk zijn, verwachten cursisten dat deze duidelijk en tijdig gecommuniceerd worden. Tenslotte is er ook duidelijke informatie nodig wanneer een cursus vanuit SYNTRA stop gezet wordt. Vaak voelen de cursisten zich in de kou staan en vragen opvolging en een goed alternatief. Het stopzetten van de cursus kan helaas niet meer veranderd worden maar het verstrekken van informatie aan de betrokkene dient te verbeteren. Ook de prijs van een opleiding was soms onderwerp van discussie. In de meerderheid van bovenstaande gevallen, werden deze klachten opgelost aan de hand van een gesprek met de cursist in kwestie.

Een minderheid van de klachten betreft de betwisting van de examenresultaten. Vaak neemt de behandeling van dit soort klachten wel meer tijd in beslag. Indien de docent het onderwerp van de klacht was, handelde het voornamelijk over de manier van lesgeven, houding van de docent en de inhoud van zijn lessen. Vaak voelden de cursisten zich in deze gevallen onheus behandeld. Ook hier bracht telkens een gesprek soelaas. Indien de klacht gegrond was, werd er in bepaalde gevallen ook overgegaan tot in eerste instantie een nauwere opvolging van de docent (lesbezoeken) en indien noodzakelijk het minderen of stopzetten van de lesopdracht van de docent.

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 basis van enkele klachten zijn er ook enkele zeer concrete veranderingen gebeurd. Binnen de opleiding marokijnbewerker heeft de klacht van een cursist over de ontoereikende uitrusting van het lokaal geleid tot de aankoop van nieuwe naaimachines en het ter beschikking stellen van extra naaimachines vanuit een andere cursus. Zo werd dit tekort rechtgezet.

Verder werd de inschrijvingsprijs van de cursus Digitaal Technisch Tekenaar aangepast naar aanleiding van een klacht. De inschrijvingsprijs van het tweede cursusjaar was namelijk niet evenredig met deze van het eerste cursusjaar. Na gesprek met de tweedejaarscursisten werd overgegaan tot een aanpassing van de prijs in kwestie. Tenslotte hebben de opmerkingen in verband met de docenten concreet geleid tot evaluatiegesprekken met de betrokken docenten waarna de situatie van nabij werd opgevolgd. In bepaalde gevallen werd uiteindelijk beslist om de samenwerking te verminderen of stop te zetten en nieuwe docenten aan te trekken. Een nauwe opvolging van de docenten behoort ook in de toekomst tot de prioriteiten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

<p>Naam van uw instelling: Syntra West</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Patrick Huyghe</p> <p>Patrick.huyghe@syntrawest.be</p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	76
Aantal ontvankelijke klachten:	76

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	76
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	76
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	

Onheuse bejegening:		
Andere:		

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

Alle klachten binnen syntra west (hoe klein ook) worden opgenomen in een registratie- en opvolgingssysteem dat wordt beheerd door een “ombudsman” per campus die voor elke klacht een eigenaar toewijst.

Klachten zijn zowel mondeling geformuleerd, schriftelijk via brief of e-mail.

Klachten betroffen volgende thema's:

- **Docenten (27)**
- **Infoverstrekking (7)**
- **Leerproces (17)**
- **Opleiding algemeen (13)**
- **Organisatorisch (2)**
- **Didactisch materiaal (5)**
- **Administratie (1)**
- **Diploma/certificering (2)**
- **Andere (2)**

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Elke klacht werd met de klant afgehandeld.

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

Op basis van analyse van de klachten worden een aantal corrigerende maatregelen uitgevoerd in 2014 die te maken hebben met:

- Kwaliteit van de lessenroosters
- Inzet van competente docenten
- Kwaliteit van de syllabus
- Uitrusting van de lokalen
- Juiste informatie op de commerciële dragers

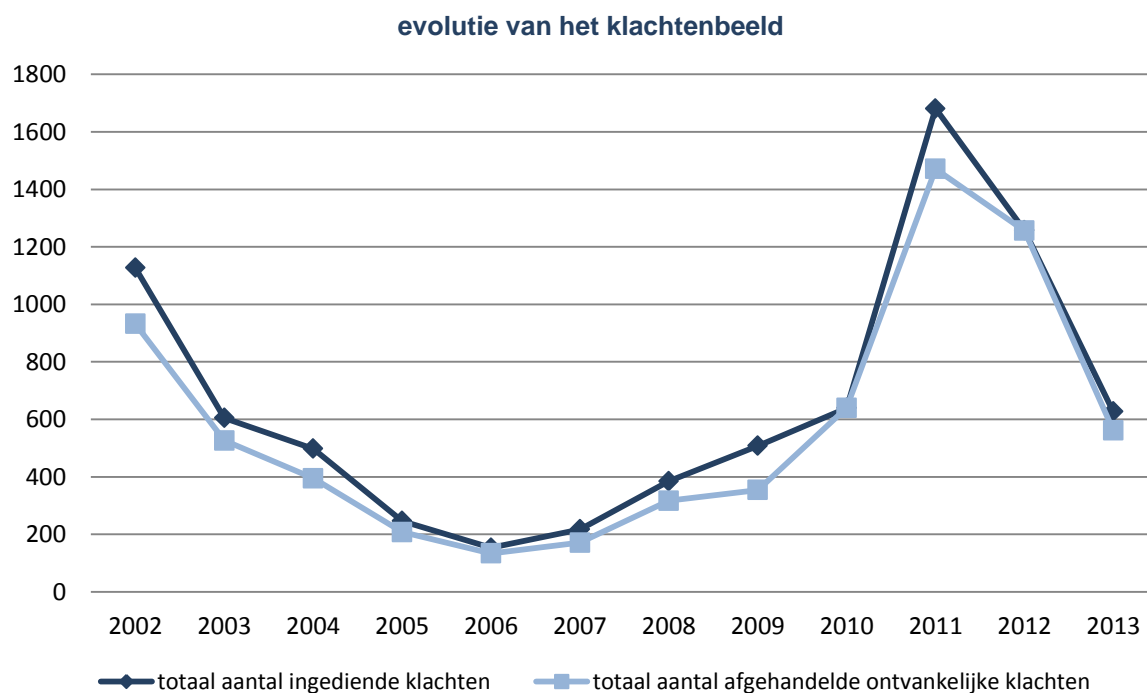
Financiën en Begroting

627 klachten



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

Jaarverslag werkjaar 2013 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	4
2.1	AANTAL KLACHTEN	4
2.2	STATISTISCHE GEGEVENS	5
3	AANTAL KLACHTEN PER INHOUDELIJKE CATEGORIE.....	6
4	KORTE BESCHRIJVING VAN DE PROCEDURE VAN DE KLACHTENBEHANDELING	7
4.1	PROCEDUREFASES	7
4.1.1	<i>Ontvangst.....</i>	7
4.1.2	<i>Onderzoek.....</i>	7
4.1.3	<i>Afhandeling</i>	7
4.1.4	<i>Rapportering.....</i>	7
5	ALGEMENE BESPREKING VAN HET KLACHTENBEELD IN 2013	9
5.1	INGEDIENDE KLACHTEN	9
5.2	AFGEHANDELDE KLACHTEN	11
5.2.1	<i>Algemeen</i>	11
5.2.2	<i>Onontvankelijke klachten</i>	12
5.2.3	<i>Ontvankelijke klachten</i>	14
6	EVALUATIE VAN HET KLACHTENBEELD PER SECTOR	15
6.1	VERKEERSBELASTINGEN	15
6.2	ONROERENDE VOORHEFFING	33
6.3	VERKROTTINGSHEFFING WONINGEN EN/OF GEBOUWEN	47
6.4	CENTRALE INVORDERINGSCEL	49
6.5	PLANBATENHEFFING	50
6.6	LEEGSTANDSHEFFING BEDRIJFSRUIMTEN	51
6.7	ANDERE.....	52
6.8	SUCCESSIERECHTEN	52
6.9	REGISTRATIERECHTEN.....	52
6.10	DIENST DERDENGESCHILLEN	52
7	WAT ZIJN DE CONCRETE REALISATIES GEWEEST IN HET AFGELOPEN JAAR (TEN GEVOLGE VAN DE KLACHTENBEHANDELING)?.....	53
7.1	NATRAJECT AANBEVELINGEN 2012 VAN DE KLACHTDIENST	53
7.2	WIJZIGINGEN KLACHTENBEELD	53
7.3	AANBEVELINGEN 2013 VAN DE KLACHTDIENST	55
8	WAT IS VERANDERD / WELKE VERANDERINGEN ZIJN GEPLAND?	56
8.1	VLAAMSE CODEX FISCALITEIT	56
8.2	AMBTSHALVE STOPZETTING VAN DE AANGIFTE NA SCHRAPPING NUMMERPLAAT	56
8.3	WIJZIGINGEN AAN HET LEEGSTANDSDECREET BEDRIJFSRUIMTEN.....	56
8.4	SOCIAAL TARIEF ONROERENDE VOORHEFFING BIJ VERHUUR DOOR SVK	57
8.5	WIJZIGING PLANBATENHEFFING VOOR WEEKENDVERBLIJVEN.....	57
8.6	OVERNAME INNING REGISTRATIE- EN SUCCESSIERECHTEN.....	58
9	TOT SLOT	58
	LIJST MET AFKORTINGEN.....	59

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 was in 2013 nog 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 Vlaamse Regering besliste om de bestuurlijke efficiëntie binnen de Vlaamse overheid te verhogen door het verminderen van het aantal entiteiten. In dat kader is in het najaar 2013 het integratieproces gestart om het IVA Centrale Accounting onder te brengen in het departement Financiën en Begroting. Tegen 1 februari 2014 zal het IVA Centrale Accounting in zijn geheel zijn opgenomen in het departement.

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.

2 Kwantitatieve gegevens

Deze gegevens handelen over de periode van 1 januari 2013 tot en met 31 december 2013.

Op 1 januari 2013 stonden nog 57 klachten open (één over de leegstandsheffing bedrijfsruimten, 22 over de onroerende voorheffing en 34 over de verkeersbelastingen).

Op 31 december 2013 waren nog 72 klachten in behandeling (één over de dienst derdengeschillen, 28 over de onroerende voorheffing en 43 over de verkeersbelastingen).

2.1 Aantal klachten

		Aantallen
Totaal aantal klachten (ingediend in 2013)	Totaal	627
Aantal klachten verdeeld volgens (on)ontvankelijkheid (afgehandeld in 2013)	Ontvankelijk	562
	Onontvankelijk	50
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens categorie (omzendbrief 3.5) (afgehandeld in 2013)	Al eerder klacht ingediend	2
	Anoniem	3
	Beleid en regelgeving	0
	Geen belang	0
	Geen Vlaamse Overheid	40
	Interne personeelsaangelegenheden	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	3
	Kennelijk ongegrond	2
	Meer dan een jaar voor indiening	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	0
Aantal klachten volgens de drager (ingediend in 2013)	Brief	63
	E-mail	281
	Telefoon	29
	Fax	1
	Mondeling	0
	Klachtenformulier	253
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen (ingediend in 2013)	Rechtstreeks van burger	473
	Via kabinet	0
	Via Vlaamse Ombudsdienst	107
	Via georganiseerd middenveld	4
	Andere kanalen	43

2.2 Statistische gegevens

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding (afgehandeld in 2013)	Gemiddelde	0,7
	Mediaan	0
	0-10 dagen	612
	>10 dagen	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing (afgehandeld in 2013)	Gemiddelde	30,0
	Mediaan	33
	0-20 dagen	109
	21-45 dagen	496
	46-90 dagen	6
	>90 dagen	1
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid (afgehandeld in 2013)	Gegrond	35
	Deels gegrond	34
	Ongegrond	493
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing (afgehandeld in 2013)	Opgelost	66
	Deels opgelost	3
	Onopgelost	0
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen (afgehandeld in 2013)	Niet-correcte beslissing	13
	Te lange behandeltermijn	11
	Ontoereikende informatieverstrekking	23
	Onvoldoende bereikbaarheid	6
	Onheuse bejegening	0
	Andere	16

3 Aantal klachten per inhoudelijke categorie

Klachten per inhoudelijke categorie (ingediend in 2013)		Aantal									
	Verkeersbelastingen (VB)	311									
	Leegstandsheffing bedrijfsruimten (LB)	0									
	Verkrottingsheffing woningen (LW)	15									
	Onroerende voorheffing (OV)	259									
	Centrale invorderingscel (CIC)	2									
	Registratierechten (RR)	1									
	Successierechten (SR)	3									
	Dienst derdengeschillen (DDG)	1									
	Andere (AND)	33									
	Planbatenheffing (PBH)	2									
Per inhoudelijke categorie:		VB	LB	OV	LW	RR	SR	CIC	DDG	AND	PBH
de mate van gegrondheid van de klacht (afgehandeld in 2013)	Gegrond	17	0	18	0	0	0	0	0	0	0
	Deels gegrond	21	0	13	0	0	0	0	0	0	0
	Ongegrond	257	0	217	15	0	0	2	0	0	2
Per inhoudelijke categorie:		VB	LB	OV	LW	RR	SR	CIC	DDG	AND	PBH
de mate waarin de (deels) gegronde klacht is opgelost	Opgelost	37	0	29	0	0	0	0	0	0	0
	Deels opgelost	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0
	Niet opgelost	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Per inhoudelijke categorie:		VB	LB	OV	LW	RR	SR	CIC	DDG	AND	PBH
de toegepaste ombudsnormen bij de (deels) gegronde klachten	Niet-correcte beslissing	7	0	6	0	0	0	0	0	0	0
	Te lange behandeltermijn	5	0	6	0	0	0	0	0	0	0
	Ontoereikende informatieverstrekking	15	0	8	0	0	0	0	0	0	0
	Onvoldoende bereikbaarheid	1	0	5	0	0	0	0	0	0	0
	Onheuse bejegening	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Andere	10	0	6	0	0	0	0	0	0	0

4 Korte beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling

4.1 Procedurefasen

4.1.1 Ontvangst

- Verzamelen van de binnengekomen schriftelijke klachten via 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.

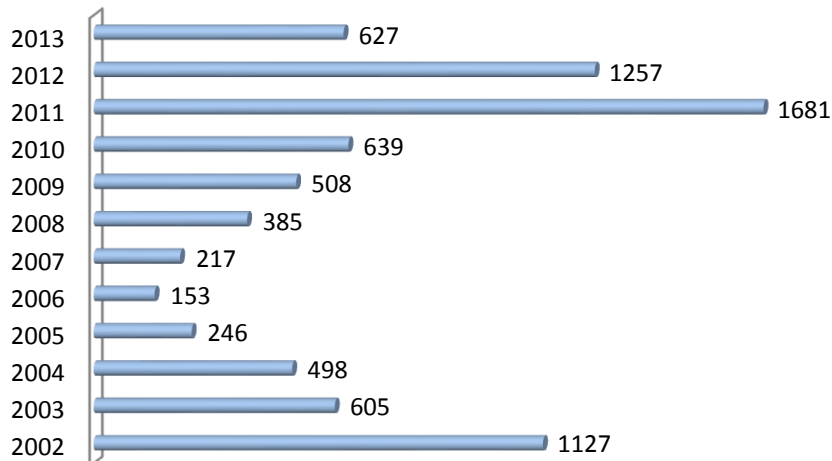
- Systematisch overleg met de afdeling dossierbehandeling, afdeling inning en invordering, afdeling klantenmanagement van de Vlaamse Belastingdienst waarbij de terechte klachten worden besproken en nieuws uit de verschillende afdelingen wordt uitgewisseld.

5 Algemene bespreking van het klachtenbeeld in 2013

5.1 Ingediende klachten

- De Klachtendienst Financiën ontving 627 klachten in 2013.

evolutie aantal ingediende klachten



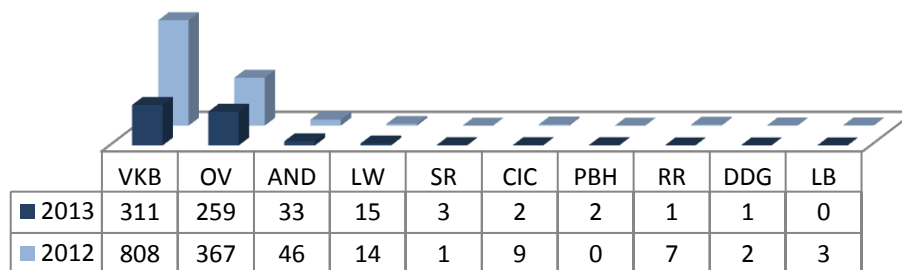
Het aantal klachten is in 2013 sterk afgenomen in vergelijking met de vele klachten in 2011 en 2012. Dit aantal halveerde ten opzichte van 2012.

De 627 ingediende klachten kunnen als volgt worden opgedeeld: 311 klachten over de verkeersbelastingen, 259 klachten over de onroerende voorheffing, 33 klachten over andere materies, 15 klachten verkrottingsheffing woningen, 3 klachten over successierechten, 2 klachten over de centrale invorderingscel en over de planbatenheffing en één klacht over de dienst derdengeschillen en over de registratierechten.

We ontvingen géén klachten over de leegstandsheffing bedrijfsruimten.

Onderstaande grafiek toont de vergelijking van het aantal ingediende klachten per sector tussen 2012 en 2013:

aantal ingediende klachten volgens sector



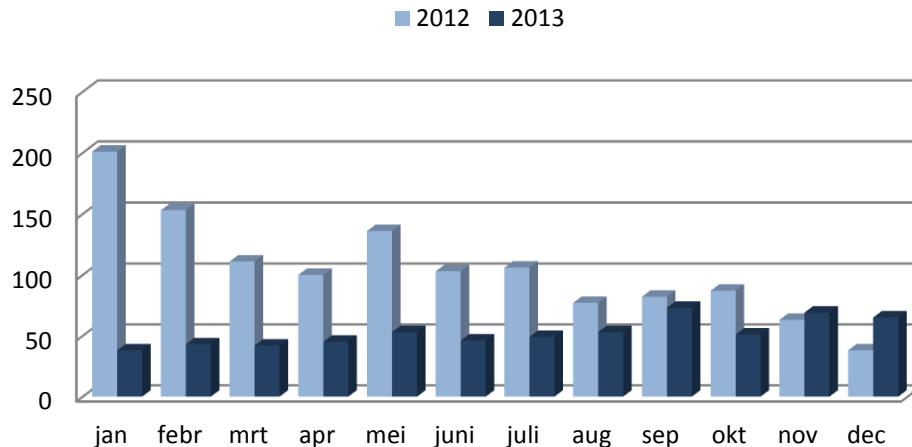
De daling van het aantal ingediende klachten in 2013 is het grootst voor de 'verkeersbelastingen' (- 497 klachten) gevolgd door 'onroerende voorheffing' (- 108 klachten).

Er was een stijging van de klachten (weliswaar zeer beperkt in aantal) over 'verkrottingsheffing

woningen' en over 'successierechten' en we registreerden voor de eerste maal (2) klachten over de planbatenheffing.

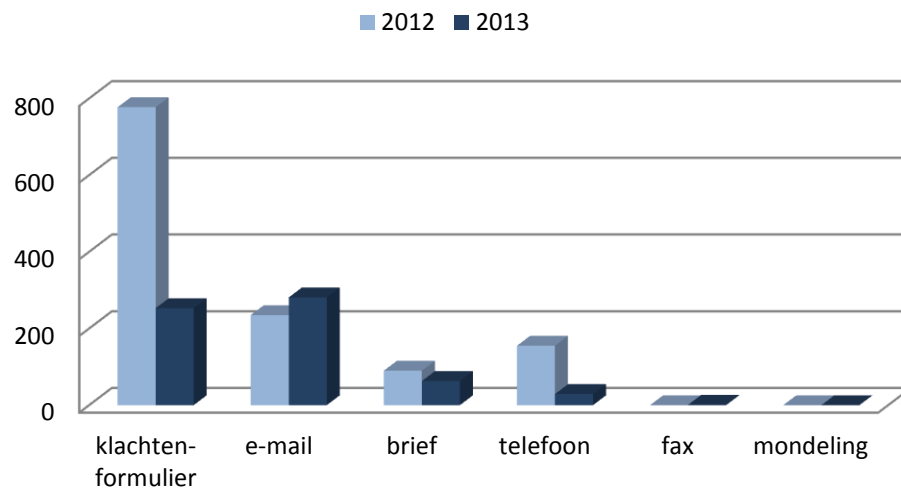
- In het laatste kwartaal van 2012 was een dalende tendens van het aantal ingediende klachten waarneembaar. In 2013 bleef het aantal klachten maandelijks vrij stabiel en schommelde gemiddeld rond de 52 klachten. De traditionele verzending van de aanslagbiljetten inzake de onroerende voorheffing in de periode mei – augustus 2013 had geen weerslag op het aantal klachten dat maandelijks werd ingediend.

aantal ingediende klachten per maand



- Het merendeel van de burgers diende klacht in langs digitale weg, nl. via klachtenformulier of e-mail: 534 burgers wat overeenkomt met 85% van alle ingediende klachten. Het aantal telefonische klachten viel sterk terug.

aantal klachten volgens drager

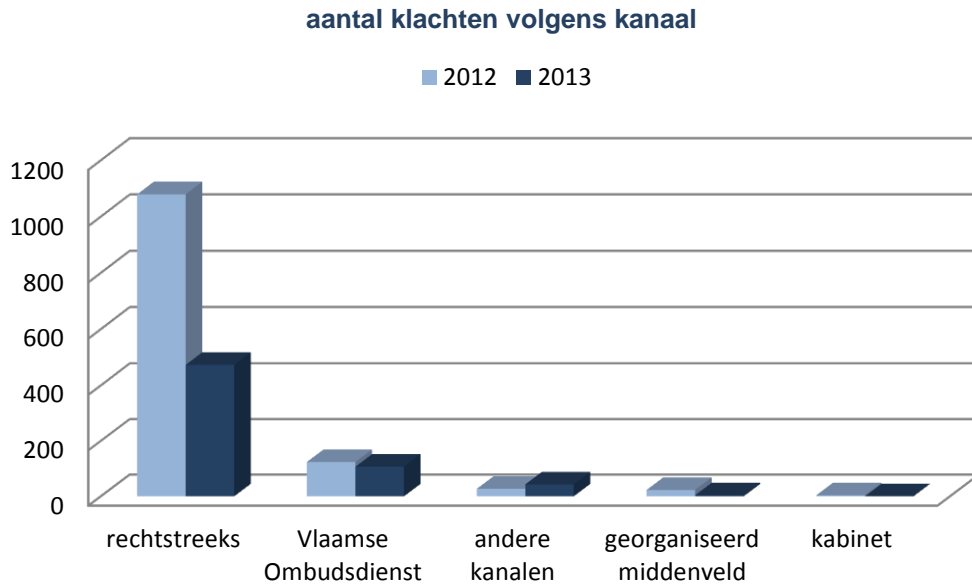


- In de meeste gevallen nam de burger zelf contact op met de klachtendienst (473 klachten – 75,4%). De Vlaamse Ombudsdienst stuurde 107 klachten (17,1%) door voor verder onderzoek. 43 klachten (6,9%) bereikten ons via andere kanalen en 4 klachten (0,6%) werden ingediend via een georganiseerd middenveld.

We ontvingen in 2013 geen klachten via het kabinet.

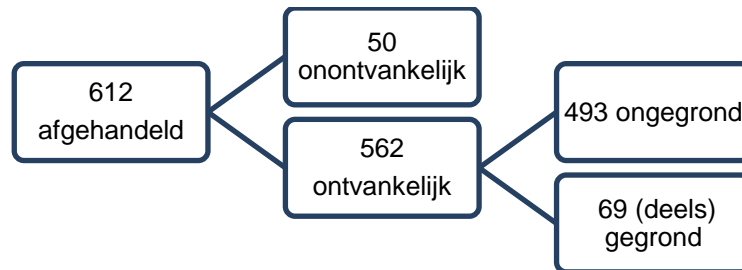
Onder 'andere kanalen' duiden we onder meer de klachten aan die we krijgen doorgestuurd via de dienst 1700. De Vlaamse Ombudsdienst werkt sinds eind 2012 samen met het algemene Vlaamse

infonummer 1700, die eerstelijnsklachten kunnen doorsturen naar de Klachtendienst Financiën. Dit resulteerde in een gering aantal klachten via 1700, nl. 37 klachten.



5.2 Afgehandelde klachten

5.2.1 Algemeen



- Op 31 december 2012 waren nog 57 klachten in behandeling (ingediend eind 2012). Deze klachten werden afgesloten in 2013.

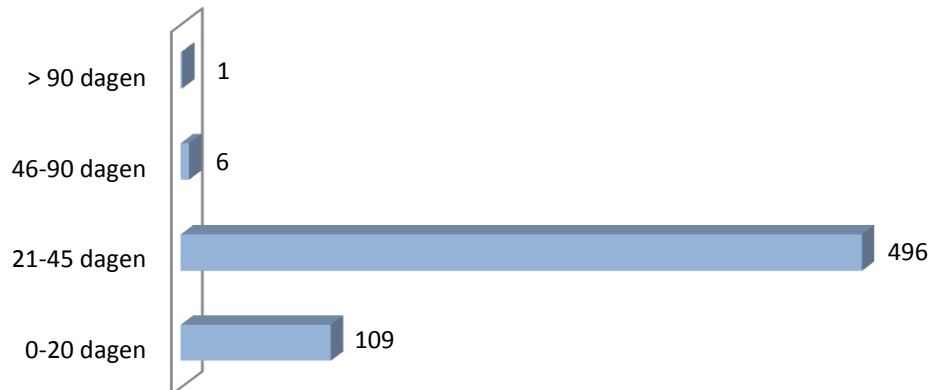
Van de 627 ingediende klachten in 2013 stonden eind 2013 nog 72 klachten open (ingediend in november of december 2013).

De klachtendienst heeft in de loop van 2013 dus in totaal 612 klachten afgehandeld.

- Alle ontvangstmeldingen werden ruimschoots binnen de voorziene termijn van 10 dagen verstuurd: de gemiddelde verzendingstermijn bedroeg minder dan één dag.
- De klachtendienst verstuurde het antwoord op de klacht gemiddeld na 30 dagen.

Volgende grafiek toont de behandelingsduur van de in 2013 afgesloten klachten. Het betreft zowel de nieuwe klachten als deze van 2012 die nog in behandeling waren.

behandelingsduur in kalenderdagen van de klachten, afgesloten in 2013



Het merendeel van de klagers kreeg tijdig een antwoord: slechts 7 burgers (1% van de klachten) ontvingen het antwoord buiten de termijn van 45 dagen.

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.

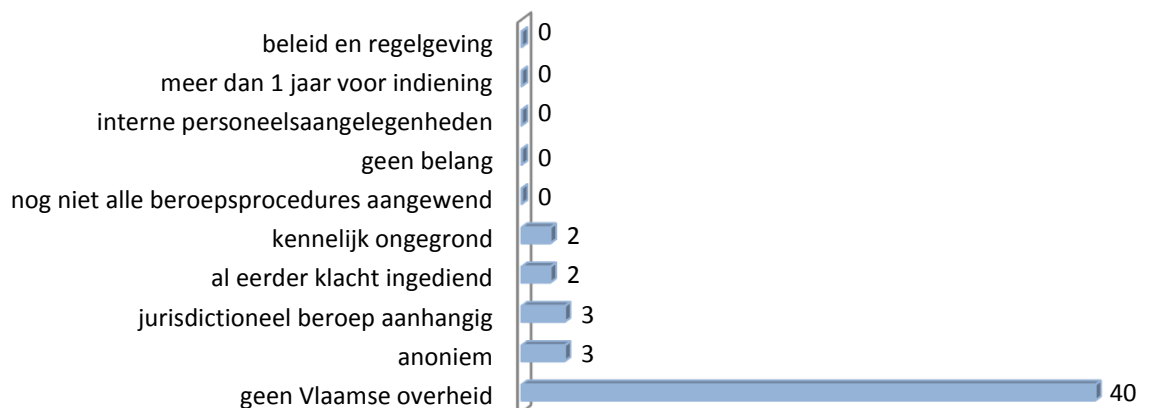
Zoals vermeld in de omzendbrief dient het begrip “klacht” in de gevallen waar het niet meteen duidelijk is of de boodschap van de burger moet worden begrepen als een klacht, vanuit een maximaal klantgerichte benadering, ruim geïnterpreteerd te worden.

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 2013 heeft de klachtendienst **50 klachten onontvankelijk** verklaard, wat overeenkomt met 8,17% van het totaal aantal afgehandelde klachten. Dit percentage ligt hoger dan in 2012 (toen 5,49% - 73 onontvankelijke klachten).

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

verdeling klachten volgens onontvankelijkheidsgronden



- ✓ geen betrekking op de Vlaamse overheid: 40 klachten (56 in 2012). 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 (32): Het merendeel van deze klachten had geen betrekking op de werking van de Vlaamse Belastingdienst, maar op het functioneren van de Federale Overheidsdienst Financiën. De klagers waren niet tevreden over de werking van belastingkantoren of over de wijze waarop medewerkers van belastingkantoren omgaan met burgers. Bepaalde klachten handelden over problemen inzake de personenbelasting (uitblijven van een afrekening (aanslagbiljet) of een teruggave, controle van een aangifte, berekening van de personenbelasting,...).

Andere klachten handelden onder meer over de werking van een OCMW of van een syndicus, de saneringsbijdrage voor water, aanrekening van BTW, zwartwerk, sluikstorten,...

- Verkeersbelastingen (3): Twee klachten hadden betrekking op de werking van de DIV (Directie Inschrijving Voertuigen):

- problemen bij de inschrijving van een voertuig, in verband met de vermelde titularis. Het betrof een recente inschrijving die op dat moment nog niet gekend was bij de Vlaamse Belastingdienst en waar bijgevolg nog geen berekening van de verkeersbelasting gebeurde. Verzoeker diende zich rechtstreeks te wenden tot de DIV voor een correctie van de gegevens.

- de ontvangst van een brief van de DIV over de schrapping van zijn nummerplaat, terwijl verzoeker dit niet had gevraagd. Het betrof een recente schrapping die op dat moment nog niet gekend was bij de Vlaamse Belastingdienst en waar bijgevolg nog geen herberekening van de verkeersbelasting gebeurde. Verzoeker diende zich rechtstreeks te wenden tot de DIV voor de activatie van de nummerplaat.

Een derde burger klaagde over de ontvangst van een Franstalig aanslagbiljet, maar de zetel van de rechtspersoon was gevestigd te Brussel. Het aanslagbiljet was bijgevolg afkomstig van de FOD Financiën en dus niet van de Vlaamse Belastingdienst.

- Successierechten (3): Eén klacht over de lange behandeltermijn van een aangifte inzake de successierechten en 2 ontevreden burgers over de (berekening van de) te betalen successierechten.

- Leegstandsheffing bedrijfsruimten (1): Deze burger klaagde over de werking van het Agentschap Ruimtelijke Ordening inzake het afgeleverde registratieattest en was zelf nog niet in contact gekomen met de Vlaamse Belastingdienst (had nog geen aanslagbiljet ontvangen). De klacht handelde bijgevolg uitsluitend over de wijze waarop RWO het dossier behandelde.

- Registratierechten (1): Een teruggave registratierechten zou niet kunnen gebeuren op de rekening vanwaar de betaling van de registratierechten initieel afkomstig was: verzoekster diende met haar ex-partner een gezamenlijke rekening te openen, terwijl zij de registratierechten zelf had betaald van haar eigen rekening.

- ✓ anoniem: 3 klachten. Eén klacht viel onder de sector 'onroerende voorheffing', een andere klacht onder de sector 'verkeersbelastingen' en een derde klacht onder de sector 'andere'.
- ✓ jurisdictioneel beroep aanhangig: 3 klachten: zowel over de onroerende voorheffing (1) als over de verkeersbelasting (2) werd klacht ingediend nadat de verzoekers tegen de beslissing van de Vlaamse Belastingdienst een verzoekschrift hadden neergelegd bij de Rechtbank van Eerste Aanleg te Gent.
- ✓ al eerder klacht ingediend: 2 klachten. Deze klachten vielen onder de sector 'onroerende voorheffing', waarbij ten opzichte van de vorige klachtendossiers geen nieuwe elementen werden aangebracht.
- ✓ kennelijk ongegrond: 2 klachten. Eén klacht had betrekking op de sector 'verkeersbelastingen': de burger had telefonisch contact met de dienst 1700, waar hij onheus zou zijn behandeld. Op onze vraag naar concrete gegevens over het tijdstip van het contact en het gebruikte telefoonnummer werd niet ingegaan, maar kregen zelf verwijten naar het hoofd geslingerd.

De andere klacht had betrekking op de sector 'onroerende voorheffing': verzoeker klaagde over het verzendritme van zijn aanslagbiljetten onroerende voorheffing, maar we beschikten over te weinig gegevens om een onderzoek te voeren. Ondanks onze herhaalde vraag kregen we geen bijkomende

informatie.

- ✓ De onontvankelijkheidsgronden nog niet alle beroepsprocedures aangewend, geen belang, interne personeelsaangelegenheden, meer dan een jaar voor indiening en beleid en regelgeving 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 **562 ontvankelijke klachten** waren er 493 (87,7%) ongegrond, 34 (6,1%) deels gegrond en 35 (6,2%) gegrond.
Het aantal (deels) gegronde klachten is gedaald ten opzichte van 2012, zowel numeriek als procentueel.
 - Het merendeel van de (deels) gegronde klachten, nl. 66 werden opgelost en 3 klachten kregen een gedeeltelijke oplossing. Geen enkele klacht bleef onopgelost.
 - De opsplitsing van de **69 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, planbatenheffing 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 2013 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 4.303.663 aanslagbiljetten verkeersbelastingen voor de geautomatiseerde voertuigen. Hiervan had 94% betrekking op het aanslagjaar 2013. Er werden tevens 2.659 aanslagbiljetten verstuurd voor een aangerekende boete.

De administratie verzond ook 614.569 ontheffingsbrieven waarbij een eerder betalingsdocument werd herzien op basis van gegevens van de DIV over de schraping van de nummerplaat.

In 2013 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 102.366 aanslagbiljetten verkeersbelasting voor de niet-geautomatiseerde voertuigen, 835 aanslagbiljetten voor een aangerekende boete en 60.722 uitnodigingen tot betaling eurovignet.

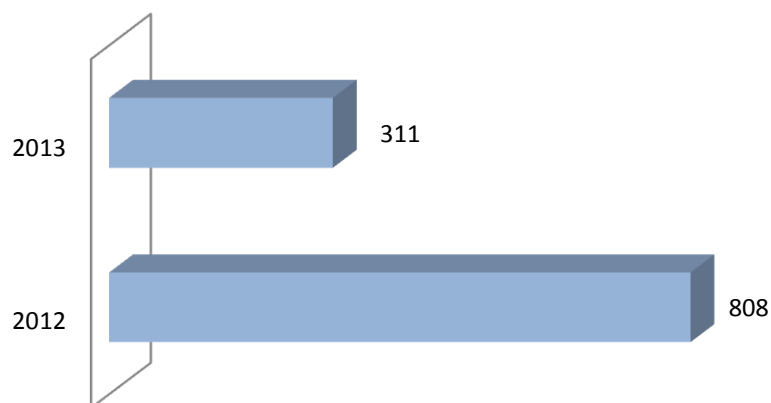
De administratie verstuurde in 2013 370.523 herinneringen en 190.190 laatste herinneringen voor de betaling van de verkeersbelastingen. 106.034 dossiers (vaak zitten meerdere vorderingen in 1 dossier) werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in de loop van 2013 21.487 bezwaren en handelde 23.038 bezwaren af.

- Op het einde van het werkjaar 2012 stonden nog 34 klachten over de verkeersbelastingen open, die werden afgesloten in 2013.

De klachtendienst ontving in 2013 311 klachten over de verkeersbelastingen, wat neerkomt op een daling van 61,5% ten opzichte van 2012; zie onderstaande grafiek:

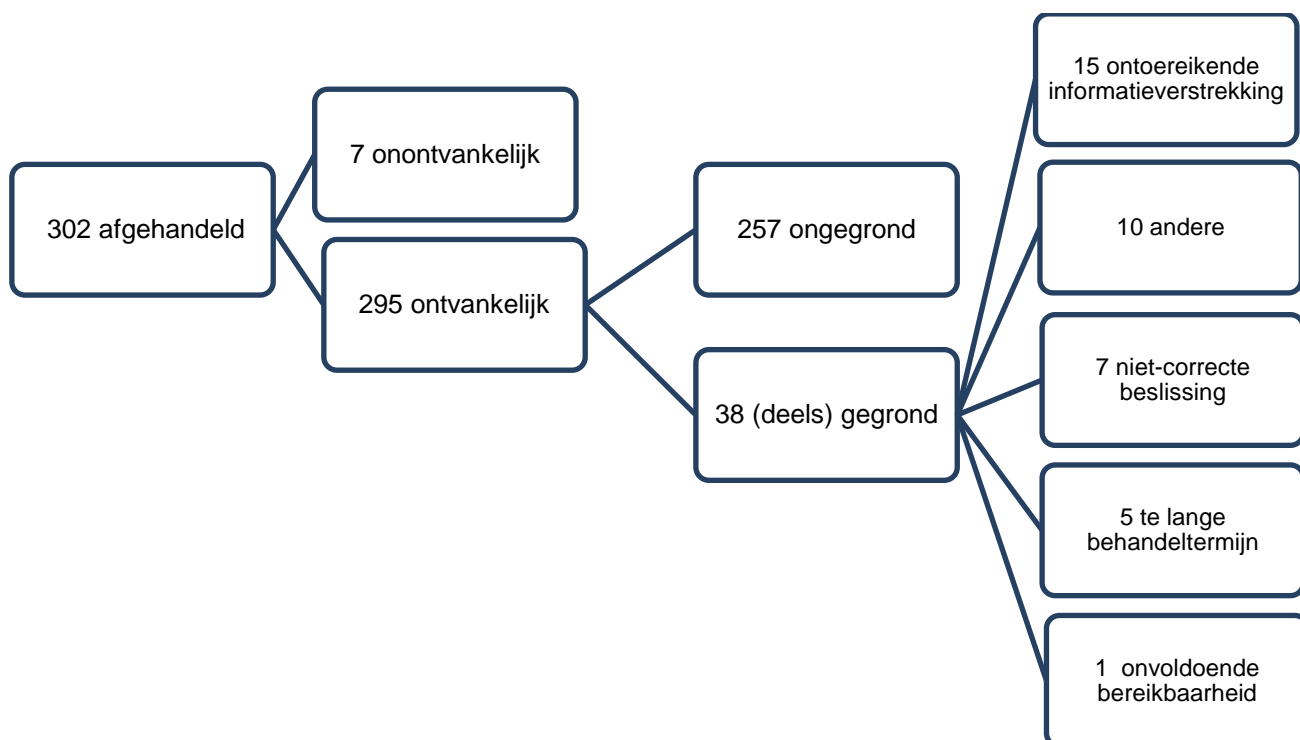
evolutie aantal ingediende klachten verkeersbelastingen



Op het einde van het werkjaar 2013 stonden nog 43 klachten over de verkeersbelastingen open.

Dit betekent dat in 2013 **302 klachten werden afgesloten**. Deze kregen volgende evaluatie:

7 klachten onontvankelijk + 295 ontvankelijk → 257 ongegrond + 21 deels gegrond + 17 gegrond.

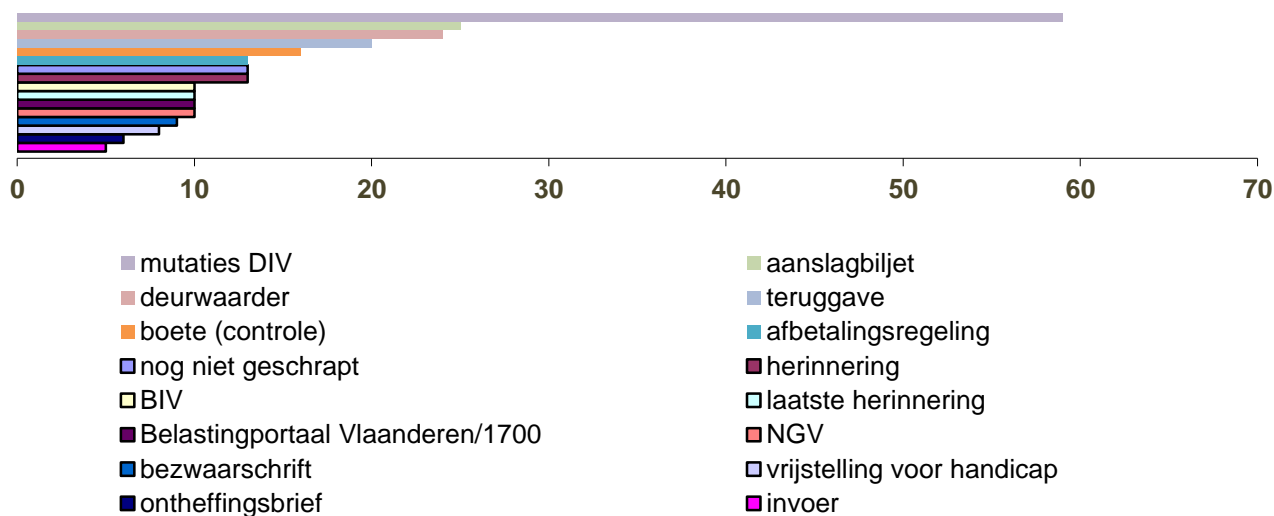


De klachtendienst verklaarde 7 klachten over de verkeersbelastingen onontvankelijk omdat ze geen betrekking hadden op de Vlaamse overheid (3), omdat een juridische beroep aanhangig was gemaakt (2), omdat de klager anoniem wenste te blijven (1) en omdat de klacht kennelijk ongegrond was (1). Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.

Ongegronde klachten (257):

Deze klachten handelden over diverse onderwerpen, waarvan de meest voorkomende (tenminste 5 klachten over het thema ontvangen) hieronder worden besproken:

kwalificatie ongegronde klachten verkeersbelastingen



✓ Mutaties DIV.

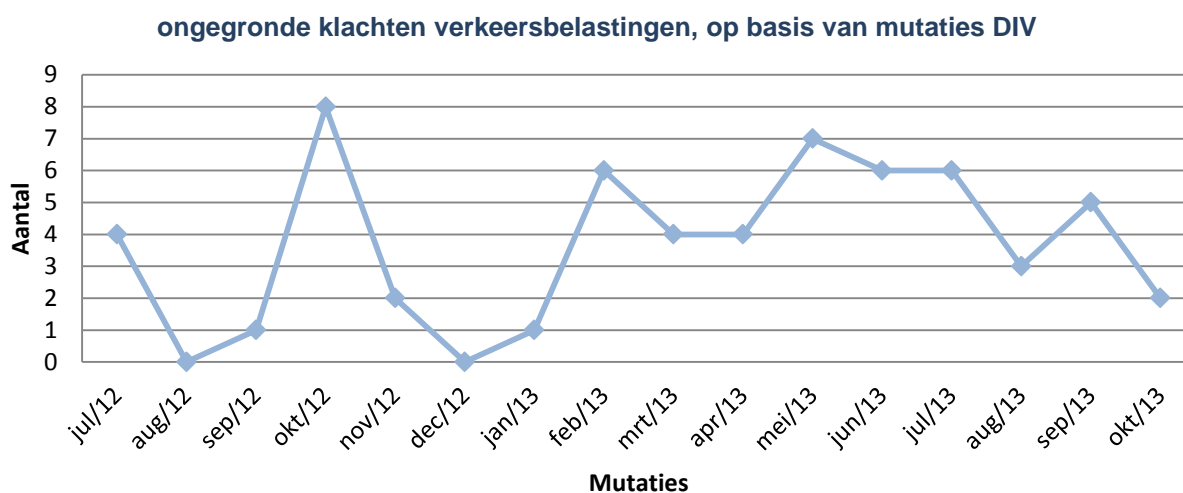
De aanslagbiljetten van de verkeersbelastingen (geautomatiseerde voertuigen) worden door de Vlaamse Belastingdienst opgesteld op basis van gegevens die afkomstig zijn van de DIV (Directie Inschrijving Voertuigen; deze dienst behoort tot de FOD Mobiliteit en Vervoer).

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 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:



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 2012 of 2013 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 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: als het verschuldigde bedrag voor de verkeersbelasting lager ligt, wordt het te betalen bedrag opgetrokken tot de minimale verkeersbelasting. 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.

- ze meenden dat er geen rekening werd gehouden met de schrappingsdatum bij de DIV vermits ze geen ontheffingsbrief ontvingen. Het betrof voertuigen waarvan de schrapping dateerde van ná het einde van de belastbare periode op het aanslagbiljet waardoor een teruggave van de reeds betaalde verkeersbelasting niet mogelijk was.

Andere klachten tenslotte handelden over de ontvangst van een herinnering of een laatste herinnering voor de betaling van een openstaande schuld aan verkeersbelasting. De burgers meenden dat deze verkeersbelasting niet meer verschuldigd was, gelet op de schrapping van het voertuig / de nummerplaat. Ofwel bleef echter effectief de minimumbelasting verschuldigd, ofwel de forfaitaire belasting voor bijvoorbeeld een kampeeraanhangwagen.

✓ Aanslagbiljet.

- klachten over de ontvangst van een aanslagbiljet verkeersbelasting voor een personenwagen, terwijl de belastingplichtige meende dat het voertuig gekwalificeerd was als een lichte vrachtauto, waarvoor andere tarieven aan verkeersbelasting gelden.

Van zodra de wagen niet voldoet aan de fiscale definitie voor lichte vrachtauto wordt de wagen belast als een personenwagen. 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. Het voertuig kan in dat geval niet genieten van het fiscaal gunstige regime voor een lichte vrachtauto.

De Vlaamse Belastingdienst baseert zich voor het opstellen van de aanslagbiljetten verkeersbelastingen op gegevens (over onder meer het percentage aan laadruimte) die afkomstig zijn van de DIV. De voertuigen werden terecht belast als personenwagens en niet als lichte vrachtauto omdat het laadpercentage te laag lag.

- klachten over de hoogte van het te betalen bedrag.

Ook in deze gevallen werden de aanslagbiljetten verkeersbelasting(en) correct berekend op basis van de beschikbare gegevens van de DIV (over onder meer de fiscale pk's van het voertuig) en overeenkomstig de wettelijke bepalingen terzake.

- klachten over de start van de belastbare periode voor de verkeersbelasting. Ook dit is wettelijk geregeld: de belastbare periode start namelijk op de eerste dag van de maand waarin het voertuig wordt ingeschreven bij de DIV.

- klachten van burgers die nog geen aanslagbiljet van de verkeersbelasting(en) hadden ontvangen. Bij sommige dossiers bleek het aanslagbiljet effectief reeds te zijn verstuurd naar het adres waar de belastingplichtige officieel woonachtig was en werd het aanslagbiljet niet teruggestuurd door de post. We informeerden deze burgers dat de Vlaamse Belastingdienst sinds april 2013 de mogelijkheid aan-

biedt om aanslagbiljetten digitaal te ontvangen via Zoomit. Burgers kunnen zich hiervoor inschrijven op de website van de Vlaamse Belastingdienst (<https://belastingen.fenb.be/>). Nadat men is aangemeld (via e-ID of token), dient men zijn rekeningnummer en e-mailadres te registreren: alle toekomstige aanslagbiljetten zullen vanaf dan digitaal worden verzonden.

Bij andere dossiers bleek het aanslagbiljet nog niet te zijn verzonden. Het verzendritme verliep echter normaal: 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. Het aanslagbiljet werd voor deze klachten ook effectief verzonden in de maand na (verlenging van de) inschrijving.

- Een belastingplichtige (rechtspersoon) meldde dat de naam van de titularis op het aanslagbiljet foutief was maar deze naam werd correct overgenomen zoals gekend bij de Kruispuntbank van Ondernemingen.

✓ Gerechtsdeurwaarder.

- Burgers klaagden over de invordering van het aanslagbiljet verkeersbelastingen via de gerechtsdeurwaarder. De invorderingsprocedure verliep echter op een correcte wijze: bij laattijdige betaling van een aanslagbiljet wordt in eerste instantie een herinnering verzonden en vervolgens een laatste herinnering. Als de betaling nog steeds uitblijft, wordt het dossier overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder, die de belastingplichtige zal aanmanen om de vordering te betalen, een dwangbevel zal betekenen, ...

- Het betrof dikwijls de invordering van oude vorderingen, voor de aanslagjaren 2007 tot en met 2010, waarvoor de FOD Financiën indertijd nog een aanslagbiljet en herinnering had gestuurd, en die bij de overname van de inning werden overgedragen aan de Vlaamse Belastingdienst.

De Vlaamse Belastingdienst verstuurde eveneens al betalingsdocumenten zoals de laatste herinnering en maakte het dossier uiteindelijk over aan een gerechtsdeurwaarder.

De meeste burgers klaagden dat de nummerplaat lange tijd geleden werd geschrapd, maar in deze gevallen was naast de verkeersbelasting voor de effectief gereden maanden dikwijls ook het volledige bedrag aan belasting op inverkeerstelling verschuldigd.

- Anderen beweerden geen vorige betalingsdocumenten te hebben ontvangen, terwijl deze (uitnodiging tot betaling, aanslagbiljet, herinnering, laatste herinnering) effectief werden verstuurd naar het adres waar de belastingplichtige officieel woonachtig was en deze documenten niet werden teruggestuurd door de post.

- Nog anderen meenden de vordering al te hebben betaald, wat echter niet het geval was: de betaling had bijvoorbeeld betrekking op een ander voertuig.

In andere gevallen betrof het de gedwongen invordering van een openstaande schuld ingevolge aangerekende nalatighedsinteressen. De belastingplichtige betaalde immers laattijdig, na de verzending van de laatste herinnering waardoor nog extra nalatighedsinteressen verschuldigd waren. Het feit dat nalatighedsinteressen verschuldigd zijn bij laattijdige betaling staat steeds vermeld op het aanslagbiljet. Gezien de invorderingsprocedure reeds dermate ver gevorderd was, was de volgende stap effectief de inschakeling van een gerechtsdeurwaarder voor de invordering van de nog openstaande schuld.

- We ontvingen ook klachten over de ontvangst van een aanmaning tot betaling via de gerechtsdeurwaarder, terwijl een afbetalingsplan zou zijn aangevraagd bij de Vlaamse Belastingdienst. Ofwel was zo'n aanvraag niet terug te vinden, ofwel werd het afbetalingsplan eerder geweigerd.

Indien een dossier voor gedwongen invordering reeds werd overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder, dient de belastingplichtige een afbetalingsplan rechtstreeks aan te vragen bij de gerechtsdeurwaarder.

✓ Teruggave.

We ontvingen voornamelijk klachten van burgers die de verkeersbelasting dubbel betaalden, die teveel 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 terugbetaling verkeersbelasting na ontvangst van een ontheffingsbrief. De terugbetaling gebeurde echter effectief binnen de termijn van 2 maanden, zoals vermeld in de ontheffingsbrief.

✓ 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.

- klachten over de ontvangst van een boete bij een controle op de openbare weg, terwijl de belastingplichtigen geen aanslagbiljet zouden ontvangen hebben. Nochtans werd het aanslagbiljet verstuurd naar de officiële woonplaats van de belastingplichtige en niet teruggestuurd door de post. In bepaalde gevallen werd vóór de controle bovendien reeds een herinnering of zelfs een laatste herinnering verzonden naar het juiste adres, maar de belastingplichtigen beweerden niet op de hoogte te zijn van de vordering.

- Eén burger vond het ongehoord dat hij een boete moest betalen, terwijl nog geen herinnering was verstuurd. De invorderingsprocedure (verzending herinneringen) 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.

- klachten over de aanrekening van een boete, terwijl een afbetalingsaanvraag werd ingediend. In het ene geval had de Vlaamse Belastingdienst de beslissing hierover (afwijzing) reeds eerder toegestuurd aan de belastingplichtige. In het andere geval was een afbetalingsplan lopende bij de gerechtsdeurwaarder, wat door de burger echter niet correct werd opgevolgd.

- klachten over de aanrekening van een boete, terwijl de verkeersbelasting zou zijn betaald. De betaling van de verkeersbelasting gebeurde evenwel op het oude rekeningnummer van de Vlaamse Belastingdienst, dat reeds was afgesloten. We registreerden deze klachten als ongegrond aangezien door de administratie naar de belastingplichtigen toe voldoende werd gecommuniceerd over de wijziging van het rekeningnummer en aangezien de bank de betaling op het oude rekeningnummer met een duidelijke mededeling heeft teruggestort aan de opdrachtgever.

- klachten over de ontvangst van een brief "kennisgeving van administratieve boete". In bepaalde 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 terwijl 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. In andere gevallen werd bij een controle door de Vlaamse Belastingdienst of door de douane vastgesteld dat het voertuig niet over een geldige aangifte (verkeersbelasting/eurovignet) beschikte. Door de administratie werd telkens terecht het voornemen bekendgemaakt om een boete aan te rekenen voor deze overtredingen.

✓ 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.

We raden de burgers steeds aan om de attesten zo snel mogelijk te bezorgen aan de Vlaamse Belastingdienst om kosten (invordering via de gerechtsdeurwaarder) of een boete (bij controle op de baan) te vermijden.

- Sommige belastingplichtigen vroegen een afbetalingsplan aan bij de Klachtendienst Financiën. Echter, dergelijke aanvragen moeten rechtstreeks worden gericht aan de Vlaamse Belastingdienst, met toevoeging van de nodige bewijsstukken. Wij stuurden de aanvraag zelf rechtstreeks door naar de Vlaamse Belastingdienst in die gevallen waarbij geen bewijsstuk noodzakelijk was (bijvoorbeeld indien de Vlaamse Belastingdienst in de voorbije twee jaar reeds een afbetalingsplan had toegekend).

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

- Sommige burgers wensten uitstel van betaling, maar dit is wettelijk gezien niet mogelijk. Deze belastingplichtigen werden gewezen op de mogelijkheid om een afbetalingsplan aan te vragen.

✓ 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 schrapt, 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, laatste herinneringen of aanmaningen/dwangbevelen via een gerechtsdeurwaarder voor de betaling 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.

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, laatste herinnering of de aanmaning / dwangbevel toch te betalen vermits de aanslag correct werd opgesteld en ingevorderd door de Vlaamse Belastingdienst.

✓ 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: de verzending van een herinnering, gevolgd door een laatste herinnering, waarna het dossier wordt overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

- Burgers klaagden over de ontvangst van een herinnering, terwijl ze de vordering reeds hadden betaald. We kwalificeerden de klacht als ongegrond indien:

→ men effectief had betaald, maar te weinig. Er werd een herinnering verstuurd voor het nog openstaande bedrag aan verkeersbelastingen.

→ men effectief had betaald, maar op het oude, afgesloten rekeningnummer van de Vlaamse Belastingdienst. De betaling op het oude rekeningnummer werd door de bank automatisch en met een duidelijke mededeling teruggestort aan de opdrachtgever. De belastingplichtige had het bedrag vervolgens op het juiste rekeningnummer moeten betalen.

- Burgers klaagden ook over de ontvangst van een herinnering, terwijl men het origineel aanslagbiljet niet had ontvangen. Dit aanslagbiljet werd echter verstuurd naar de officiële woonplaats van de belastingplichtige en niet teruggestuurd door de post.

- Burgers klaagden ook over de nalatigheidsinteresten, aangerekend op de herinnering. Uit de klachten bleek dat men laattijdig had betaald: de betaling gebeurde in de maand na het verstrijken van de uiterste betaaldatum, waardoor terecht nalatigheidsinteresten verschuldigd waren.

In de meeste gevallen waren trouwens, in tegenstelling tot wat de burger vermoedde, geen nalatigheidsinteresten of andere kosten verschuldigd. Zo betreft bijvoorbeeld het opdecim voor de gemeente geen extra kost.

- Burgers klaagden over de ontvangst van een herinnering voor het bedrag aan aanvullende verkeersbelasting, terwijl het voertuig niet over een LPG-installatie zou beschikken. Uit de bestanden van de DIV bleek echter dat de LPG-installatie nog steeds aanwezig was waardoor de herinnering voor de betaling van de aanvullende verkeersbelasting terecht werd verstuurd.

- Een burger meende geen eigenaar te zijn van het voertuig waarvoor hij een herinnering (eerst een aanslagbiljet) had ontvangen. Ook hier bleek uit de bestanden van de DIV dat het voertuig effectief op zijn naam was ingeschreven.

✓ 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 eerste 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.

- Een burger klaagde over de BIV die verschuldigd was voor zijn boot.

De BIV ontstaat door gebruik van een vaartuig in België, wanneer er voor dat vaartuig een vlaggenbrief werd afgeleverd door de dienst Maritiem Transport. Gelet op de aflevering van de vlaggenbrief, wordt automatisch een aanslagbiljet inzake de BIV verstuurd door de Vlaamse Belastingdienst.

- Een burger klaagde over de aanrekening van BIV, terwijl het een herinschrijving van een voertuig zou betreffen. Dit kon echter niet worden afgeleid uit de gegevens van de DIV waardoor de klacht als ongegrond werd gekwalificeerd. Indien het voertuig op dezelfde naam reeds was ingeschreven vóór 1/6/1992 is de BIV bij herinschrijving bovendien wel verschuldigd omdat de wetgeving op de BIV toen nog niet van toepassing was waardoor de BIV bij de eerste inschrijving niet werd betaald.

- De Vlaamse Belastingdienst paste de wetgeving inzake de BIV op een correcte wijze toe in geval van: → burgers die meenden dat de BIV niet verschuldigd was omdat het voertuig werd overgedragen tussen 2 wettelijk samenwonende partners.

De BIV kan enkel worden vrijgesteld indien een voertuig wordt ingeschreven naar aanleiding van een overdracht tussen echtgenoten of een overdracht tussen uit de echt gescheiden personen, en op voorwaarde dat de BIV door de overdrager reeds werd betaald. De Vlaamse wetgeving voorziet deze uitzondering niet voor wettelijk samenwonenden.

→ burgers die klaagden dat men voor eenzelfde voertuig minder BIV moet betalen in Wallonië ten opzichte van Vlaanderen. De Vlaamse Belastingdienst berekende de BIV op een correcte wijze, volgens de bepalingen inzake de vergroende BIV.

- Over deze vergroende BIV:

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.

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 de BIV als volgt wordt berekend:

- inschrijving 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).

- inschrijvingen in 2013: 67% volgens de nieuwe berekeningswijze en 33% op basis van de oude berekeningswijze.

- inschrijvingen vanaf 1 januari 2014: ook voor een tweedehandswagen zal de BIV voor de volle 100% berekend worden op basis van de milieukeurmerken van het voertuig.

Burgers klaagden over het te betalen bedrag aan BIV:

→ dat de aangerekende BIV veel hoger lag dan het vroegere minimumtarief;

→ dat de aangerekende BIV voor een voertuig, ingeschreven eind december 2012, hoger lag dan wanneer het voertuig zou zijn ingeschreven in januari 2013.

→ dat de aangerekende CO₂-uitstootwaarde veel te hoog was en bijgevolg ook de BIV.

De BIV werd telkens correct berekend volgens de geldende wetgeving en op basis van de beschikbare gegevens van de DIV (over onder meer de CO₂-uitstoot waarde). Als bepaalde milieukeurmerken niet gekend zijn (bv. CO₂-uitstoot en euronorm zijn niet altijd gekend bij oudere voertuigen), worden waarden gehanteerd die wettelijk zijn bepaald.

✓ 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: de verzending van een herinnering, gevolgd door een laatste herinnering, waarna het dossier wordt overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

We verwijzen hier naar het puntje 'Herinnering' (pagina 21). Velen reageerden pas na ontvangst van de laatste herinnering. De klachten waren grotendeels vergelijkbaar met de reacties na ontvangst van de herinnering:

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

→ men effectief had betaald, maar laattijdig en pas na aanmaak van de laatste herinnering waardoor de registratie van de betaling en de verzending van de herinnering elkaar kruisten.

→ men effectief had betaald, maar op het oude, afgesloten rekeningnummer van de Vlaamse Belastingdienst. De betaling op het oude rekeningnummer werd door de bank automatisch en met een duidelijke mededeling teruggestort aan de opdrachtgever. De belastingplichtige had het bedrag vervolgens op het juiste rekeningnummer moeten betalen.

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

✓ Belastingportaal Vlaanderen + 1700.

- Sommige burgers wensten online een bezwaarschrift in te dienen of een ander rekeningnummer door te geven, wat niet lukte. Bij de Vlaamse Belastingdienst werden hierover echter geen problemen vastgesteld. Het probleem lag wellicht bij de gebruikte browser. Al naargelang de klacht raadden we de burger aan om het nogmaals te proberen of gaven we zelf het nieuwe rekeningnummer van de belastingplichtige door aan de Vlaamse Belastingdienst.

- Verschillende burgers klaagden over de manier waarop ze te woord werden gestaan door 1700. In die gevallen dat onze vraag om bijkomende informatie over de datum en uur van de oproep onbeantwoord bleef en we dus geen concreet onderzoek konden voeren, gingen we ervan uit dat het uit de hand gelopen gesprek met 1700 niet enkel te wijten was aan het gedrag van de voorlichter.

- Burgers klaagden tenslotte over het feit dat de dienst 1700 niet toegankelijk is vanuit het buitenland. Men kan 1700 echter wel contacteren vanuit het buitenland: via het betalend nummer +32 2 553 1700. Er zijn tevens nog andere communicatiemogelijkheden: de verzending van een vraag via mail of chat.

De burger kan ook rechtstreeks contact opnemen met de Vlaamse Belastingdienst door het online contactformulier in te vullen op het belastingportaal Vlaanderen.

✓ 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.

De klachten handelden voornamelijk over de ontvangst van een aanslagbiljet inzake de verkeersbelasting voor een niet-geautomatiseerd voertuig, terwijl de nummerplaat al werd geschrapt bij de DIV. De verkeersbelasting blijft echter verschuldigd zolang de aangifte niet wordt stopgezet. We gaven deze klachten door aan de Vlaamse Belastingdienst voor stopzetting van de aangifte en voor onderzoek naar ontheffing van de verkeersbelasting op basis van de schrapping van de nummerplaat.

✓ 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.

Burgers gingen voorts niet akkoord 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 en op de stukken die de belastingplichtige had bezorgd aan de administratie. Deze stukken bleken niet altijd voldoende te zijn voor een ontheffing van de verkeersbelasting, bijvoorbeeld bij een inbeslaggenomen voertuig waarbij de periode van inbeslagname niet werd geattesteerd, terwijl dit meermaals uitdrukkelijk werd gevraagd door de Vlaamse Belastingdienst.

Sommige bezwaren werden terecht afgewezen als laattijdig, bijvoorbeeld inzake aanvragen vrijstelling voor een taxidienst of voor verhuur met bestuurder waarbij de vrijstelling voor het aanslagjaar 2010 en volgende pas werd aangevraagd in 2013.

✓ 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.

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 en de Vlaamse Belastingdienst rekening dient te houden met de datum van schrapping van een voertuig, zoals gekend bij de DIV.

We kregen ook klachten over de ontvangst van een brief inzake de stopzetting vrijstelling verkeersbelasting. De brief betrof de stopzetting van een vrijstelling die in het verleden werd toegekend aan een gehandicapte persoon. Deze persoon was ondertussen al lange tijd overleden, terwijl het voertuig nog steeds als actief stond geregistreerd op naam van de overledene. Aan de erfgenaam werd gemeld dat de verkeersbelastingen vooralsnog verschuldigd blijven vanaf 1/1/2011 (datum overname van de inning van de verkeersbelasting). Naar aanleiding van het feit dat de erfgenaam de nummerplaat nu had laten schrappen en op basis van een verklaring over het niet-gebruik van de nummerplaat, besliste de Vlaamse Belastingdienst om hiervoor geen aanslagbiljetten te versturen.

Bezwaren inzake de vrijstelling wegens handicap werden afgewezen als laattijdig indien het bezwaar buiten de wettelijke bezwaartermijn werd ontvangen. Als bewijsstukken (attest van de FOD Sociale Zekerheid over de toekenning van de invaliditeit, met terugwerkende kracht) buiten de bezwaartermijn worden voorgelegd, wordt volgens de procedure geen ambtshalve ontheffing verleend indien dit attest niet wordt bezorgd binnen de maand na ontvangst van het attest.

✓ Ontheffingsbrief.

In geval van schrapping van een voertuig / nummerplaat wordt de verkeersbelasting herberekend in functie van de niet verstreken maanden van de belastbare periode, vanaf de maand van schrapping. Enkel de volledig effectief gereden maanden moeten in principe worden betaald. Voor de verkeersbelasting is echter steeds een minimumbedrag van toepassing: als het verschuldigde bedrag voor de verkeersbelasting lager ligt, wordt het te betalen bedrag opgetrokken tot de minimale verkeersbelasting.

De Vlaamse Belastingdienst stuurt over deze herberekening een brief, de ontheffingsbrief, aan de belastingplichtige met informatie over de terugbetaling of over het nog openstaande bedrag aan verkeersbelasting, al naargelang de vordering al dan niet reeds werd betaald.

Burgers klaagden 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 echter te laat waardoor de ontheffingsbrief ondertussen reeds was opgemaakt met informatie over het op dat moment nog openstaande bedrag. De ontheffingsbrief en de betaling hadden elkaar dus gekruist.

De ontheffingsbrief wordt opgesteld op basis van gegevens van de DIV over de schrapping / wissing van een voertuig. Betwistingen van de schrapping zelf of van de datum van schrapping werden dan ook als ongegrond gekwalificeerd.

✓ 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 en desgevallend de datum waarop het voertuig voor de eerste maal in België in het verkeer werd gebracht. Als een voertuig in het verkeer wordt gebracht, moet het onmiddellijk worden ingeschreven bij de DIV.

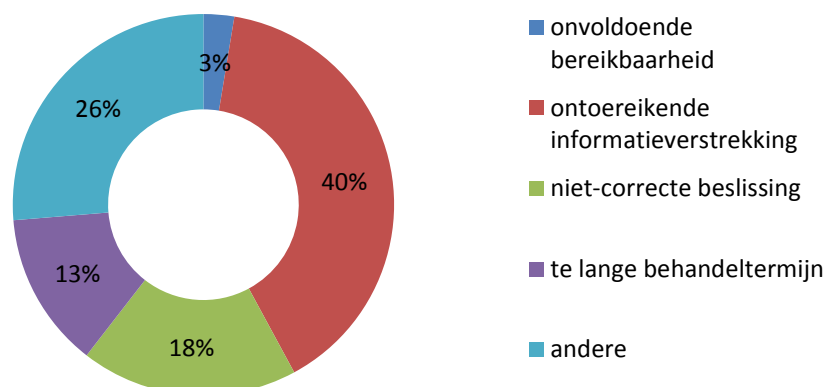
In bepaalde gevallen wordt het voertuig bij de DIV echter ingeschreven in een andere maand dan de maand van invoer. In dergelijk geval verstuurt de Vlaamse Belastingdienst een brief aan de belastingplichtige om te melden dat een bijkomende aanslag verkeersbelasting zal worden gevestigd voor de periode 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 op het moment dat ze het ambtshalve aanslagbiljet inzake de invoer hadden ontvangen, terwijl ze niet eerder reageerden tegen de kennisgeving van de bijkomende aanslag. We informeerden hen over de procedure rond 'invoer' en wezen op de mogelijkheid om

bezwaar in te dienen bij de Vlaamse Belastingdienst.

(Deels) gegronde klachten (38):

verdeling klachten verkeersbelastingen volgens ombudsnormen



✓ ombudsnorm **ontoereikende informatieverstrekking**: 15 klachten (36 in 2012).

Deze klachten kunnen worden onderverdeeld in 2 groepen:

- Klachten over de gegeven informatie / uitblijven van informatie: 11 klachten.

→ informatie via e-mail / brief / telefonisch (5 klachten):

* Het door verzoeker ingediende bezwaarschrift werd gekoppeld aan een andere belastingplichtige waardoor niet hij, maar die andere, een ontvangstmelding kreeg toegestuurd. Verzoeker nam contact op met 1700 over zijn bezwaarschrift, de vraag werd geëscaleerd naar de Vlaamse Belastingdienst en verzoeker kreeg via e-mail het antwoord dat hij bezwaar moest indienen, wat hij dus reeds had gedaan.

* Verzoeker ging niet akkoord met de aangerekende minimumbelasting voor zijn motorfiets. Via brief werd hem het verschil in werkwijze uiteengezet tussen de Vlaamse Belastingdienst en de FOD Financiën (die de minimumbelasting niet aanrekende), terwijl verzoeker dat zelf niet had aangehaald. Ook werd hem gemeld dat bij een verhuis altijd een nieuwe Europese nummerplaat moet worden aangevraagd indien de vorige nog een Belgische was. Deze informatie klopt niet: volgens de DIV is dit enkel het geval als het adres niet meer kan worden vermeld op het kentekenbewijs.

* Verzoekster ontving in mei 2013 een ontheffingsbrief naar aanleiding van de schrapping van de nummerplaat. In deze brief stond vermeld dat een bedrag ging worden teruggestort op een welbepaalde rekening, nl. op het rekeningnummer van de notaris, die de verkeersbelasting had betaald. De administratie had deze ontheffingsbrief best niet verstuurd gezien de teruggave reeds gebeurde in februari 2013, op het juiste rekeningnummer van verzoekster. Het feit dat ze volgens de brief nog geld zou terugkrijgen was niet correct, want het bedrag werd reeds teruggestort. De ontheffingsbrief zorgde dus onnodig voor veel verwarring. Op verzoeksters brief hierover werd niet geantwoord.

* Verzoekster was als intercommunale op de hoogte van de nieuwe werkwijze inzake de toekenning van de vrijstelling van de verkeersbelasting en het eurovignet. In een bepaald dossier werden via brief bijkomende bewijzen opgevraagd, terwijl dit voor het bewuste type voertuig niet noodzakelijk was.

* Verzoeksters vraag over de aanrekening van de BIV bij de overdracht van de wagen na het overlijden van haar echtgenoot, werd geëscaleerd door 1700. Een medewerker van de Vlaamse Belastingdienst heeft haar telefonisch gemeld dat ze de BIV effectief verschuldigd blijft: de echtgenoot zou de BIV niet hebben betaald omdat hij was vrijgesteld wegens handicap. De medewerker merkte niet op dat de vrijstelling wegens handicap dateerde van ná de inschrijving van het voertuig waardoor de BIV in het verleden wel degelijk al werd betaald. Naar aanleiding van de klacht werd de BIV ontheven.

→ *geen informatie via brief (3 klachten):*

* In de ontheffingsbrief wordt vermeld dat het ontheven bedrag binnen een termijn van maximaal 2 maanden zal worden uitbetaald, behalve in geval van een aanwending op openstaande schulden. Als de teruggave wordt aangewend, verstuurt de Vlaamse Belastingdienst doorgaans een brief aan de belastingplichtige over deze aanwending met informatie over eventueel nog openstaande bedragen. In 3 gevallen verstuurde de Vlaamse Belastingdienst echter geen aparte brief over de aanzuivering van een ontheven bedrag (na schrapping van de nummerplaat) op een openstaande schuld. De burgers bleven hierdoor in de veronderstelling dat het ontheven bedrag ging worden terugbetaald.

→ *geen beslissing over een ingediend bezwaarschrift / geen informatie over de te betalen vordering, maar wel de inschakeling van een gerechtsdeurwaarder (3 klachten):*

* Verzoeker diende in maart 2011 een bezwaarschrift in omdat hij zijn nummerplaat al lange tijd niet meer gebruikte. Nadien ontving hij toch nog een herinnering en een laatste herinnering, maar hij dacht dat alles in orde zou komen na de behandeling van zijn bezwaar. Tot hij in februari 2013 een aanmaning kreeg toegestuurd door de gerechtsdeurwaarder. Naar aanleiding van de klacht werd het bezwaar beantwoord in maart 2013 en besliste de Vlaamse Belastingdienst de kosten van de gerechtsdeurwaarder kwijt te schelden.

* Verzoeker diende in februari 2012 bezwaar in na ontvangst van een betalingsherinnering voor de aanslagjaren 2010 en 2011 omdat zijn motorfiets het jaar daarvoor perte totale was verklaard. Dit bezwaar werd echter enkel geregistreerd tegen het aanslagjaar 2011 en na onderzoek werd hiervoor in april 2012 volledige ontheffing verleend. In februari 2013 kreeg hij een aanmaning toegestuurd door de gerechtsdeurwaarder. Verzoeker reageerde via het contactformulier, in de veronderstelling dat hij volledig in orde was. Hij kreeg via e-mail het antwoord dat hij enkel bezwaar had ingediend tegen het aanslagjaar 2011 en dat geen bezwaar werd ontvangen tegen het aanslagjaar 2010. Naar aanleiding van de klacht werd in februari 2013 vooralsnog een beslissing verstuurd over het bezwaarschrift tegen 2010 en besliste de Vlaamse Belastingdienst de kosten van de gerechtsdeurwaarder kwijt te schelden.

* De gerechtsdeurwaarder betekende aan verzoeker een dwangbevel voor een openstaande schuld aan verkeersbelasting voor aanslagjaar 2012, terwijl hij hiervoor pas in 2013 een aanslagbiljet ontving dat hij tijdig betaalde.

De aanslagbiljetten voor de aanslagjaren 2010, 2011 en 2012 werden initieel steeds naar een oud adres gestuurd overeenkomstig de adresgegevens van de titularis van het voertuig bij de DIV. Een laatste herinnering -aanslagjaar 2010- kwam retour, maar de behandeling van dit dossier sleepte aan. Ondertussen werden ook voor 2011 en 2012 nog herinneringen verstuurd en aanmaningen via de gerechtsdeurwaarder naar het oude adres. Na behandeling van het retourdossier heeft de administratie voor de drie aanslagjaren in augustus 2013 nieuwe aanslagbiljetten verstuurd aan verzoeker, die tijdig werden betaald. Het dossier voor aanslagjaar 2012 werd echter niet afgesloten bij de gerechtsdeurwaarder waardoor verzoeker onterecht een dwangbevel ontving voor de betaling van de schuld voor 2012.

- Klachten over de werking van 1700: 4 klachten.

→ het telefonisch contact tussen de burger en een voorlichter van 1700 (3 klachten):

De gesprekken werden beluisterd door een kwaliteitsverantwoordelijke en hieruit bleek dat de voorlichters niet altijd klantgericht te werk gingen (in 2 gevallen: onder meer niet behulpzaam zijn, geen gebruik maken van de beschikbare scripts).

In het derde geval werd door de voorlichter flagrant foutieve informatie gegeven:

Verzoeker ontving een aanslagbiljet voor zijn voertuig dat was omgebouwd tot een lichte vrachtauto, maar nog werd belast als personenwagen. Hij nam contact op met 1700 en de voorlichter meldde hem dat hij het aanslagbiljet mocht seponeren in plaats van dat een bezwaar moest worden ingediend. Verzoeker ontving vervolgens een betalingsherinnering, terwijl hij ervan uitging dat hij automatisch een nieuw, aangepast aanslagbiljet zou krijgen. Hij nam opnieuw contact op met 1700 waar men hem ditmaal correct verwees naar de bezwaarprocedure. Het bezwaarschrift werd echter afgewezen als laattijdig. Naar aanleiding van de klacht en op basis van de initieel foutief verstrekte informatie door 1700 (bevestigd na beluisteren van het gesprek) heeft de Vlaamse Belastingdienst beslist het bezwaar vooralsnog als tijdig te beschouwen, met een herberekening van de verkeersbelasting wegens lichte vrachtauto tot gevolg.

→ de escalatie van een telefonische vraag (1 klacht):

De voorlichter van 1700 kan de burger doorschakelen met een medewerker van de Vlaamse Belastingdienst indien de vraag te specifiek is of dossiergebonden. Als een dergelijke doorschakeling niet mogelijk is, zal de vraag worden geëscaleerd en krijgt de beller de belofte dat een medewerker van de Vlaamse Belastingdienst hem binnen de 5 werkdagen zal contacteren met het antwoord op de vraag. Deze procedure liep fout in 1 dossier:

Verzoeker ontving in september 2011 een betalingsherinnering en in augustus 2012 een laatste herinnering voor de betaling van een openstaand bedrag aan verkeersbelasting. Verzoeker nam telkens contact op met 1700 en de voorlichters zouden hebben beweerd dat alles in orde was. In februari 2013 ontving hij echter een aanmaning tot betaling via de gerechtsdeurwaarder.

Het tweede telefonisch contact werd opgespoord: de voorlichter had voor deze vraag -gelet op het specifieke dossier- een escalatie aangemaakt. De escalatie werd door 1700 echter niet doorgestuurd naar de Vlaamse Belastingdienst waardoor de Vlaamse Belastingdienst hierover geen informatie heeft kunnen geven aan verzoeker. Naar aanleiding van de klacht besliste de Vlaamse Belastingdienst de kost van de gerechtsdeurwaarder kwijt te schelden.

✓ ombudsnorm **andere**: 10 klachten (25 in 2012).

- 3 klachten ten gevolge een afwijkend verzendadres:

* 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.

Deze problematiek is stilaan van de baan: in 2013 registreerden we hierover 2 klachten. In beide gevallen werden verzoekers aanslagbiljetten inzake de verkeersbelastingen sinds 2011 naar de echtgenoten gestuurd. De verzoekers reageerden reeds in 2011 bij de Vlaamse Belastingdienst, maar de dienst sloot in beide gevallen de dossiers af zonder dat het afwijkend verzendadres werd verwijderd. Gevolg was dat ook volgende aanslagbiljetten niet bij de juiste persoon terechtkwamen.

* Eén afwijkend verzendadres, ingesteld naar aanleiding van een retour-dossier, werd niet verwijderd niettegenstaande de Vlaamse Belastingdienst aan verzoeker reeds had bevestigd dat hij de aanslagbiljetten niet verschuldigd was. Hierdoor kreeg hij toch nog een volgend aanslagbiljet en een betalingsherinnering toegestuurd.

- 3 klachten over de niet-automatische ontheffing van de verkeersbelasting:

Na schrapping van de nummerplaat uit de bestanden van de DIV gebeurt door de Vlaamse Belastingdienst automatisch een ontheffing van de verkeersbelasting in functie van de niet-verstreken maanden van de belastbare periode, vanaf de maand van schrapping.

Uit deze klachten bleek dat de automatische ontheffing beperkt is tot het lopende aanslagjaar, terwijl verzoekers ten gevolge de schrapping recht hadden op een bijkomende ontheffing, voor het vorige aanslagjaar.

Bijvoorbeeld: Verzoekster ontving op 21/2/2013 een aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2013 waarbij de belastbare periode startte op 1/1/2013. De DIV schrapte de nummerplaat op 9/11/2012, maar dit was bij de Vlaamse Belastingdienst pas gekend vanaf begin april 2013 (schrapping met terugwerkende kracht). De schrapping impliceerde dat geen verkeersbelasting meer verschuldigd was vanaf de maand november 2012: er volgde een volledige en automatische ontheffing voor het lopende aanslagjaar 2013, maar niet voor de maanden november en december 2012 voor het vorige aanslagjaar 2012. Dit gebeurde vooralsnog naar aanleiding van de klacht.

- 2 klachten hadden betrekking op een foutieve actie van de gerechtsdeurwaarder:

In beide gevallen schakelde de Vlaamse Belastingdienst terecht een gerechtsdeurwaarder in wegens niet-betaling. Toen uit onderzoek naar aanleiding van de klacht bleek dat de gerechtsdeurwaarder de procedure niet correct had gevolgd, werden bepaalde kosten van de gerechtsdeurwaarder kwijtgescholden.

De ene verzoeker diende bezwaar in bij de gerechtsdeurwaarder na ontvangst van de aanmaning. De gerechtsdeurwaarder maakte het bezwaarschrift echter niet over aan de Vlaamse Belastingdienst, maar betekende wel het dwangbevel.

De andere verzoeker betaalde de vordering na ontvangst van de aanmaning. Hij betaalde op rekening van de Vlaamse Belastingdienst en enkel de vordering zelf, zonder de kost van de aanmaning. De gerechtsdeurwaarder was op de hoogte van deze betaling, maar betekende desondanks een dwangbevel voor de betaling van de verkeersbelasting en later nog een herinnering hiervan. Gelet op de betaling, diende hij enkel een herinnering te sturen voor de kost van de aanmaning.

- 1 klacht over een foutieve vermelding van het busnummer op het aanslagbiljet verkeersbelastingen waardoor niet met zekerheid kon worden gezegd dat verzoeker het aanslagbiljet, de herinnering en de laatste herinnering effectief had ontvangen. Dit is een gekend technisch probleem (zie ook jaarverslag werkjaar 2012).

- 1 klacht over een onvolledige teruggave waarbij bleek dat ook een onterechte teruggave was gebeurd: Langs de ene kant had verzoekster een bedrag van 150,00 euro gestort dat niet voor de Vlaamse Belastingdienst bestemd was en dat door de administratie werd teruggestort via 2 aparte betalingen, voor een in totaal lager bedrag dan de betaalde 150,00 euro. Langs de andere kant had deze verzoekster een bezwaarschrift ingediend dat gedeeltelijk werd ingewilligd: de aanslag werd herberekend wat resulteerde in een nog openstaand saldo van ruim 610 euro. Ook de nalatighedsinteressen werden herberekend: de reeds aangerekende interessen voor ruim 11 euro werden teruggestort aan verzoekster, terwijl deze in mindering dienden te worden gebracht op het nog openstaande saldo.

✓ ombudsnorm **niet-correcte beslissing**: 7 klachten (11 in 2012).

- 3 klachten hadden betrekking op een boete:

* Verzoekster moest bij een controle op de baan verschillende achterstallige vorderingen inzake de verkeersbelasting en bijhorende boetes betalen. De boetes waren effectief verschuldigd wegens laattijdige betaling. Eén boete werd echter ten onrechte berekend aan 25% in plaats van 10%: de controle/betaling vond immers plaats binnen de maand na het verstrijken van de uiterste betaaldatum.

* Verzoekster was een boete verschuldigd inzake het eurovignet nadat men bij een controle op de baan had vastgesteld dat er geen aangifte was geregistreerd. Verzoekster ontving in april 2013 derhalve het aanslagbiljet voor de boete, ten bedrage van 2.500,00 euro. In september 2013 ontving zij echter nogmaals een aanslagbiljet voor deze boete, voor nog een keer het bedrag van 2.500,00 euro. De boete werd blijkbaar tweemaal ingekohierd en naar aanleiding van de klacht in ontheffing geplaatst.

* Verzoeker betwistte een oude, door de FOD Financiën aangerekende boete van 50 euro. Volgens de procedure zou deze boete worden kwijtgescholden, maar het antwoord van de administratie was desalniettemin negatief. Naar aanleiding van deze beslissing nam verzoeker telefonisch contact op met de dossierbehandelaar, die het dossier nogmaals ging voorleggen en verzoeker zou contacteren. Er kwam echter geen nieuws, tenzij een aanmaning via de gerechtsdeurwaarder voor de betaling van de openstaande 50 euro.

Naar aanleiding van de klacht werd de procedure gevolgd en de boete kwijtgescholden.

- 1 klacht over de invoer van een voertuig:

Het betrof een oud bezwaardossier bij de FOD Financiën, waarin de FOD Financiën in oktober 2010 reeds had beslist om de BIV te ontheffen, maar dat de verkeersbelasting verschuldigd bleef voor een bedrag van 152,13 euro. De Vlaamse Belastingdienst verstuurde hiervoor het aanslagbiljet in oktober 2012, voor een bedrag van 319,70 euro: de BIV werd opnieuw aangerekend. Naar aanleiding van de klacht moest verzoeker enkel het bedrag van 152,13 euro betalen, overeenkomstig de beslissing van de FOD Financiën.

- 1 klacht over de teruggave op een foutief rekeningnummer:

Verzoeker reageerde op de hem toegestuurde ontheffingsbrief en hij vroeg aan de Vlaamse Belastingdienst om het bedrag uit te betalen op een ander rekeningnummer. Het door hem opgegeven nieuwe rekeningnummer werd geregistreerd, maar door een technisch probleem gebeurde de terugbetaling toch op het oude rekeningnummer.

- 1 klacht door een foutieve typering van het bezwaar:

Verzoeker diende bezwaar in tegen de verkeersbelasting omdat de nummerplaat door de post nooit werd afgeleverd op zijn adres; hij voegde het attest van de post bij zijn bezwaar. De brief werd getypeerd als een dossier van het type FRONTAUTO en verzoeker kreeg bijgevolg automatisch een brief over 'kennisgeving schrapping/vervanging of stopzetting aangifte' zonder dat op zijn vraag werd ingegaan. Ondertussen liep de invordering verder, werden herinneringen verstuurd en een gerechtsdeurwaarder ingeschakeld voor de gedwongen invordering. Naar aanleiding van de klacht werd het dossier correct getypeerd, als BZWFIV, werd bevestiging over de niet-aflevering van de nummerplaat gevraagd en verkregen van de post en werd het aanslagbiljet volledig ontheven.

- 1 klacht over een onterecht aanslagbiljet voor een boot:

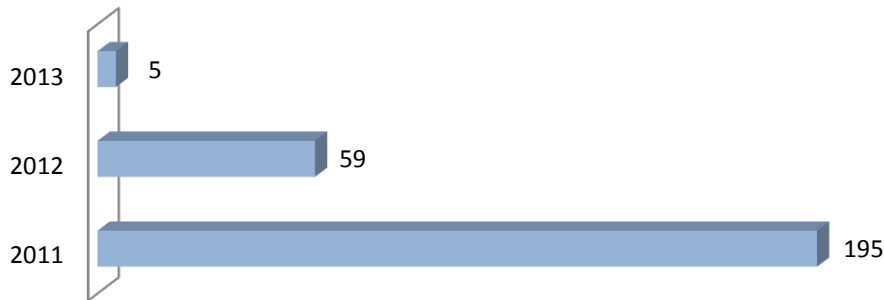
Verzoeker ontving in oktober 2013 een aanslagbiljet inzake de BIV voor zijn boot, terwijl hij 2 maanden eerder al een vergelijkbaar aanslagbiljet had ontvangen van de FOD Financiën.

De plaats van de aanslag is de officiële woonplaats van de natuurlijke persoon, op de datum van aflevering van de vlaggenbrief: deze burger is en was steeds woonachtig te Herstal (Luik); dit was ook de thuisbasis van zijn boot. Naar aanleiding van de klacht bleek de aanslag ten onrechte te zijn ingekohierd door de Vlaamse Belastingdienst waarna de aanslag werd ontheven.

✓ ombudsnorm 'te lange behandeltermijn': 5 klachten (59 in 2012).

De ombudsnorm 'te lange behandeltermijn' werd zowel in 2011 als in 2012 het meest frequent geschonden. Dit veranderde in 2013: deze norm is terugggevallen op een voorlaatste plaats in het rijtje van toegekende ombudsnormen.

evolutie ombudsnorm 'te lange behandeltermijn' VKB



Deze 5 klachten hadden enerzijds betrekking op het uitblijven van een teruggave inzake de verkeersbelasting en anderzijds op de termijn voor het verwerken van een betaling.

- Het uitblijven van een teruggave verkeersbelasting: 3 klachten (31 in 2012).

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.

In deze 3 gevallen gebeurde de teruggave niet binnen de termijn van 2 maanden, vermeld in de ontheffingsbrief:

* Verzoekster ontving de ontheffingsbrief op 5/10/2012, maar de teruggave dateerde van 20/12/2012.

* Een bedrijf in vereffening ontving de ontheffingsbrief op 27/7/2012. Er volgde eind september geen teruggave; verzoeker kreeg eind oktober een brief met de vraag op welk rekeningnummer het bedrag moest worden gestort. De teruggave bleef nadien nog steeds uit en gebeurde naar aanleiding van de klacht op 21/12/2012.

Bij een teruggave aan een bedrijf in vereffening doet de Vlaamse Belastingdienst navraag aan wie mag worden terugbetaald. Bij een volgende controle werd echter dikwijls niet opgemerkt dat de juiste gegevens ondertussen waren ingebracht, waardoor de teruggave opnieuw werd uitgesteld.

De instructies werden aangepast: er is nu een aanduiding als reeds navraag werd gedaan zodat de teruggave effectief kan doorgaan.

* Verzoeker ontving de ontheffingsbrief op 21/3/2013, maar de teruggave gebeurde pas op 14/6/2013.

In principe gebeurt automatisch een verrekening van de verkeersbelasting op het aanslagbiljet van de nieuwe wagen indien de Europese nummerplaat wordt overgedragen van het oude voertuig op het nieuwe en indien men de verkeersbelasting op het oude voertuig reeds betaalde. Deze verzoeker ontving echter een aanslagbiljet voor zijn nieuwe wagen, voor het volledige bedrag, niettegenstaande de nummerplaat behouden bleef en de verkeersbelasting voor de oude wagen reeds was betaald. De administratie wachtte de volledige betaling van de nieuwe aanslag af vooraleer het ontheven bedrag voor de oude aanslag terug te storten, waardoor de vooropgestelde termijn van teruggave werd overschreden.

- Laattijdige verwerking van betalingen: 2 klachten (10 klachten in 2012).

* Bij de betaling van de verkeersbelastingen 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 verkeersbelastingen zonder mededeling of zonder juiste betalingsreferte. 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.

In één geval werd de betaalde som aangeboekt na 2 maanden waardoor verzoekster in tussentijd een betalingsherinnering kreeg toegestuurd.

* Sommige burgers storten per vergissing een bedrag op het rekeningnummer van de Vlaamse Belastingdienst, terwijl dit bedrag niet voor de verkeersbelastingen is bestemd.

De klachtendienst hanteert als norm de teruggave van onterechte (of dubbele betalingen) binnen de maand na ontvangst van de betaling.

In één geval werd een verkeerdelijk betaald bedrag teruggestort na 4 maanden.

✓ ombudsnorm **onvoldoende bereikbaarheid**: 1 klacht (6 in 2012).

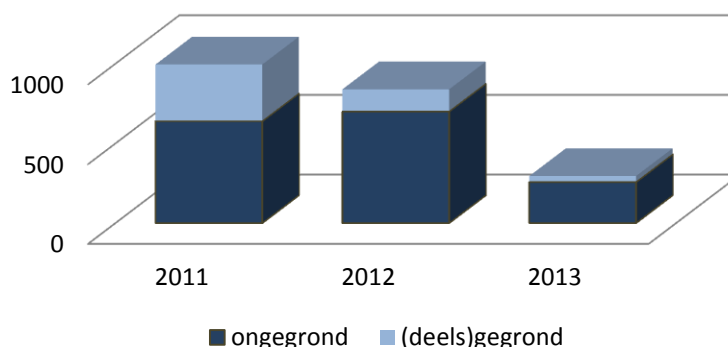
- Een burger slaagde er op 22/3/2013 niet in om een voorlichter aan de lijn te krijgen bij 1700 en kreeg steeds de bezettoon. 1700 bevestigde dat de bereikbaarheid die dag laag is geweest.

In principe krijgt men een drukteboodschap te horen wanneer de lijnen bezet zijn. Ingeval echter alle simultane lijnen, beschikbaar voor 1700 in de telefooncentrale, bezet zijn, hoort een oproeper een bezettoon in plaats van de drukteboodschap. Dat betekent bijgevolg dat er die dag zoveel mensen tegelijk contact hebben proberen op te nemen met 1700, in gesprek waren of in wacht stonden dat nieuwe oproepers niet op de telefooncentrale van het contactcenter binnen geraakten.

✓ De ombudsnorm **onheuse bejegening** werd in 2013 niet toegekend (2 in 2012).

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

verhouding ongegronde - (deels) gegronde klachten verkeersbelastingen



De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten + ontheffingsbrieven bedraagt 0,006 %.

De daling van het aantal (deels) gegronde klachten, dat we reeds vaststelden in 2012, zette zich door in 2013: in 12,88% van de ontvankelijke klachten over de verkeersbelastingen werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld, ten opzichte van 16,57% in 2012.

6.2 Onroerende voorheffing

- In 2013 heeft de Vlaamse Belastingdienst 2.847.837 aanslagbiljetten onroerende voorheffing verstuurd. Hiervan had 95,9% betrekking op het aanslagjaar 2013. De Vlaamse Belastingdienst verstuurde in 2013 ook aanslagbiljetten voor vorige aanslagjaren: 3,3% van de verstuurde aanslagen handelde over het aanslagjaar 2012 en 0,6% over het aanslagjaar 2011.

De aanslagbiljetten voor 2013 werden grotendeels verstuurd in de periode van mei tot augustus 2013.

De administratie verstuurde ook 252.121 herinneringen en 94.334 aangetekende herinneringen. 43.300 dossiers (vaak zitten meerdere vorderingen in 1 dossier) werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

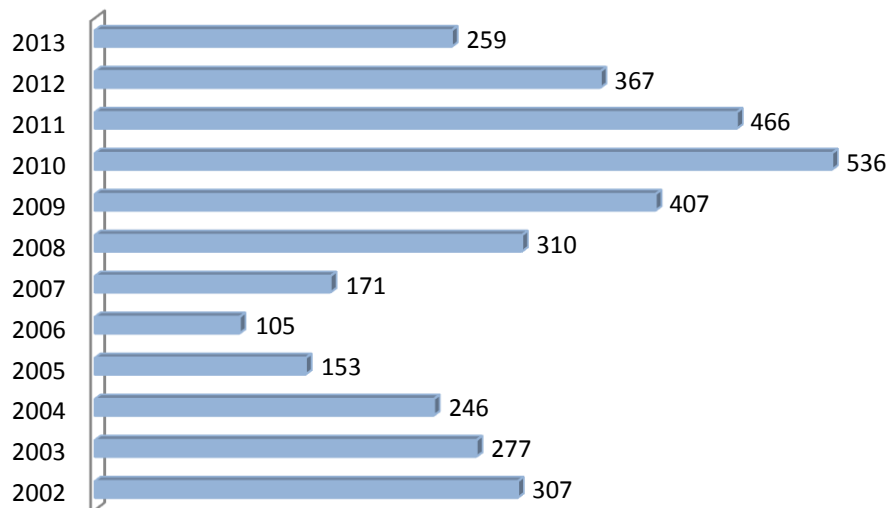
Het aantal ingediende bezwaren bedroeg 10.990.

De Vlaamse Belastingdienst handelde in 2013 13.293 bezwaren af (types uit de beheersovereenkomst).

- Op het einde van het werkjaar 2012 stonden nog 22 klachten over de onroerende voorheffing open, die werden afgesloten in 2013.

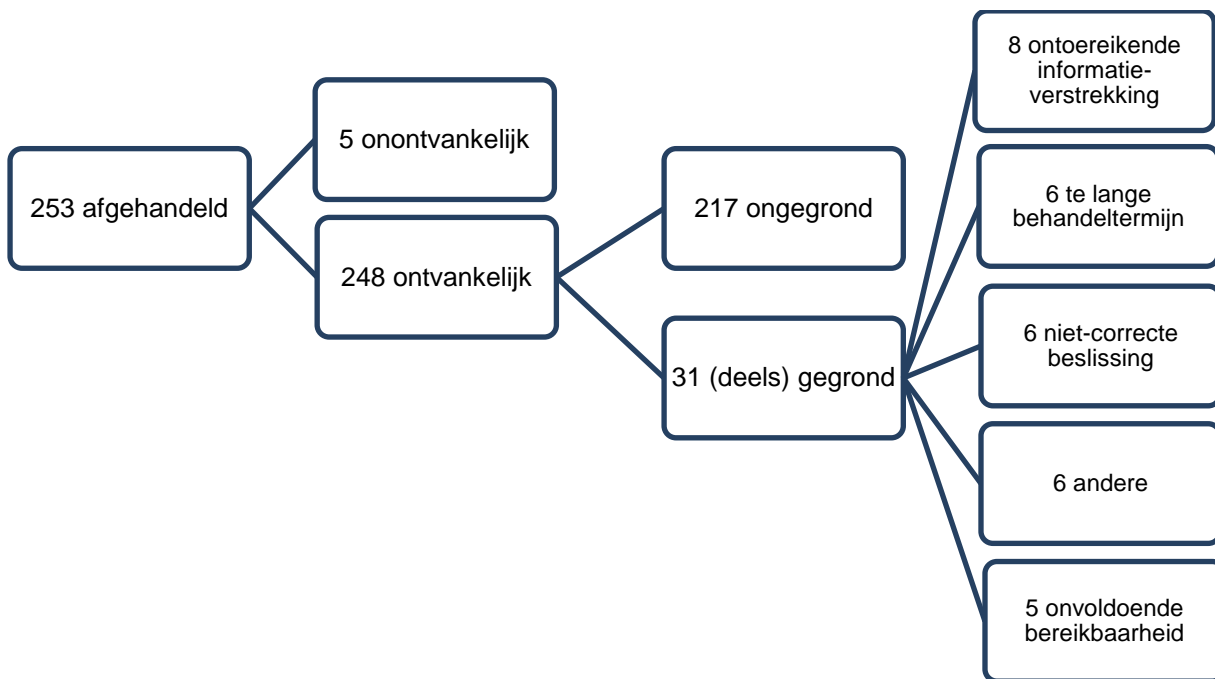
De klachtendienst ontving in 2013 259 klachten die betrekking hadden op de onroerende voorheffing. Sedert het recordaantal klachten over de onroerende voorheffing in 2010 (vnl. over de korte opeenvolgende toezending van de aanslagbiljetten) is een dalende tendens waarneembaar; zie onderstaande grafiek:

evolutie aantal ingediende klachten onroerende voorheffing



Op het einde van het werkjaar 2013 stonden nog 28 klachten open.

Dit betekent dat in 2013 **253 klachten werden afgesloten**. Deze kregen volgende evaluatie: **5 klachten onontvankelijk + 248 ontvankelijk → 217 ongegrond + 13 deels gegrond + 18 gegrond**.

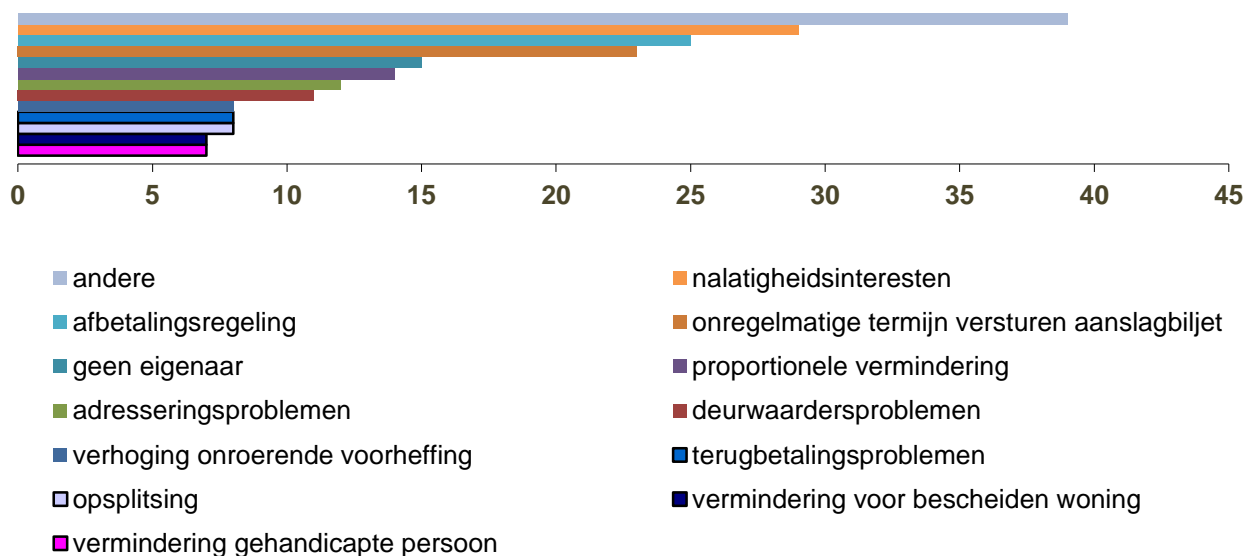


De klachtendienst verklaarde 5 klachten over de onroerende voorheffing onontvankelijk omdat de burger al eerder klacht had ingediend (2), omdat de klager anoniem wenste te blijven (1), omdat een juridische beroep aanhangig was gemaakt (1) en omdat de klacht kennelijk ongegrond was (1). Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.

Ongegronde klachten (217):

Deze klachten handelden over diverse onderwerpen, waarvan de meest voorkomende (tenminste 5 klachten over het thema ontvangen) hieronder worden besproken:

kwalificatie ongegronde klachten OV



✓ Andere.

- klachten over de betaling aan de Vlaamse Belastingdienst / de ontvangst van een herinnering of van een aangetekende herinnering:

Burgers hadden problemen met de betaling via internetbankieren en meenden dat het opgegeven rekeningnummer van de Vlaamse Belastingdienst niet klopte. Op het aanslagbiljet staat uiteraard het juiste rekeningnummer vermeld: met eventuele betalingsproblemen dienden de burgers zich te wenden tot hun bank.

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 2012 vermeld op de aanslagbiljetten en op alle briefwisseling van de Vlaamse Belastingdienst. Burgers ontvingen een herinnering of een aangetekende herinnering, terwijl ze het verschuldigde bedrag reeds hadden betaald. Deze betalingen gebeurden op het oude afgesloten rekeningnummer van de Vlaamse Belastingdienst waarna de bank de betaling op het oude rekeningnummer met een duidelijke mededeling heeft teruggestort aan de opdrachtgever. De belastingplichtige had het bedrag vervolgens op het juiste rekeningnummer moeten betalen, wat niet gebeurde. De betalingsherinneringen werden correct verstuurd gezien de Vlaamse Belastingdienst geen betaling mocht ontvangen op de rekening.

Anderen betaalden op het juiste rekeningnummer van de Vlaamse Belastingdienst, maar ontvingen toch een betalingsherinnering. Hier had de aanmaak van de herinnering en de (verwerking van de) betaling elkaar gekruist.

Soms was helemaal geen betaling terug te vinden en kon de belastingplichtige geen betalingsbewijs voorleggen. De herinnering of aangetekende herinnering werd dan ook terecht verstuurd.

- klachten over de website Belastingportaal Vlaanderen (<http://belastingen.vlaanderen.be>) / 'mijn dossier':

→ men kon geen bezwaar indienen, maar in dit verband werden geen problemen vastgesteld: de burger diende het nogmaals te proberen.

→ bij aanmelding via een token zou het token visueel zichtbaar zijn geweest, maar uit testen bleek dit niet het geval.

→ een belastingplichtige zou volgens zijn dossier geen lopend bezwaar meer hebben, terwijl hij bezwaar had ingediend. Dit bezwaarschrift bleek ondertussen afgehandeld.

- klachten over de vermindering op de onroerende voorheffing voor energiezuinige woningen: over de niet-automatische toekenning van de vermindering (de Vlaamse Belastingdienst was bij de opmaak van het aanslagbiljet echter niet op de hoogte van het lage E-peil) en over het bedrag aan vermindering (de Vlaamse Belastingdienst paste de wetgeving terzake correct toe).

✓ Nalatigheidsintresten.

Nalatigheidsintresten zijn verschuldigd wanneer de aanslag niet betaald wordt binnen de twee maanden na de verzending van het aanslagbiljet en wanneer de interesten minstens 5,00 euro per maand bedragen. 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 nalatigheidsinteresten. Ze ontvingen een 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 werd niet teruggestuurd door de post.

Zo registreerden we in september 2013 vele klachten van burgers, onder meer woonachtig te Grimbergen en Holsbeek, die een herinnering ontvingen waarop al dan niet nalatigheidsinteresten werden aangerekend, terwijl ze het originele aanslagbiljet niet hadden ontvangen. Uit onderzoek bleek dat de aanslagbiljetten correct werden verstuurd door de Vlaamse Belastingdienst, maar de vele reacties, ook via 1700 bij de Vlaamse Belastingdienst, wezen op mogelijke problemen met de postbedeling tijdens de zomermaanden in de desbetreffende gemeenten.

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.

Eén 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.

Om dergelijke problemen (niet-ontvangen van het originele aanslagbiljet) te vermijden, informeerden we de burgers over het feit dat de Vlaamse Belastingdienst sinds april 2013 de mogelijkheid aanbiedt om de aanslagbiljetten digitaal te ontvangen via Zoomit.

Andere belastingplichtigen ontvingen wel degelijk het aanslagbiljet, maar betaalden de onroerende voorheffing te laat waardoor nalatighedsinteressen verschuldigd waren.

✓ 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.

Indien de belastingplichtige in de voorbije twee jaar een afbetalingsplan kreeg en dit correct heeft uitgevoerd, dient hij bij een nieuwe aanvraag geen bewijsstukken/attesten voor te leggen. In dit verband klaagden burgers dat ze in het verleden een afbetalingsplan kregen, maar nu niet meer. De belastingplichtige moet minstens 1 keer om de 3 jaar bewijzen dat er wel degelijk nog financiële moeilijkheden zijn. Indien men geen geldig bewijs kan voorleggen, zal het afbetalingsplan (voor het vierde jaar) worden geweigerd. In de brief aan de belastingplichtige worden steeds de bewijsstukken vermeld die in aanmerking komen voor het toekennen van een afbetalingsplan. Als men vooralsnog een bewijsstuk/attest kan voorleggen, zal de Vlaamse Belastingdienst opnieuw een afbetalingsplan toekennen. De administratie wenst hiermee na te gaan of de belastingplichtige zich nog steeds in een moeilijke financiële situatie bevindt, gezien de vorige bewijsstukken al van enkele jaren tevoren dateerden en de financiële toestand van de belastingplichtige kan evolueren (verbeteren).

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

Twee burgers wensten uitstel van betaling, maar dit is wettelijk gezien niet mogelijk. We verwezen deze belastingplichtigen naar de mogelijkheid om een afbetalingsplan aan te vragen.

Twee burgers klaagden over het uitblijven van een antwoord op hun vraag naar gespreide betaling, maar bij de Vlaamse Belastingdienst werden geen aanvragen inzake een afbetalingsplan geregistreerd zodat de administratie dan ook niet kon onderzoeken of deze burgers in aanmerking kwamen voor een afbetalingsplan.

Eén andere 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.

Tenslotte klaagde een burger over de notificatie van een bedrag aan onroerende voorheffing waarvoor een goedgekeurd afbetalingsplan lopende was. De Vlaamse Belastingdienst mag echter alle openstaande schulden notificeren, ook die schulden waarvoor betalingsfaciliteiten werden toegekend. Op vraag van de belastingplichtige of de notaris kan handlichting worden verleend.

✓ 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 meester burgers klaagden omdat het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2013 enkele weken tot enkele maanden vroeger werd verstuurd dan het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2012. Het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2013 werd bijvoorbeeld verzonden in juni 2013, terwijl dat voor aanslagjaar 2012 dateerde van augustus 2012.

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 (2012 op een later tijdstip ten opzichte van het aanslagbiljet 2013) was soms te wijten aan een a priori controle van de aanslagbiljetten voor vorige aanslagjaren door de Vlaamse Belastingdienst, wat toen zorgde voor enige vertraging bij de verzending.

De 'vervroegde' toezending van 2013 ten opzichte van vorige aanslagjaren, om welke reden dan ook, kon niet als een gegronde klacht worden beschouwd vermits de aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing voor het aanslagjaar 2013 binnen de normale verzendperiode werden verstuurd.

Sommige burgers klaagden over de ontvangst van verschillende aanslagbiljetten op korte tijd, maar de norm van minstens zes maanden tussen de verzending van opeenvolgende aanslagbiljetten werd niet geschonden.

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 van het aanslagjaar heeft verkocht, krijgt dus nog terecht het aanslagbiljet voor dat betreffende aanslagjaar 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 2013, terwijl het onroerend goed werd verkocht vóór 1 januari 2013. 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.

✓ 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 onder andere de leegstand tijdens

het aanslagjaar minstens 90 dagen geduurd hebben en moet de improductiviteit onvrijwillig zijn. Het is aan de belastingplichtige om te bewijzen dat voldaan is aan de voorwaarden.

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

Sinds oktober 2012 gelden nieuwe 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 vraagt de Vlaamse Belastingdienst enkel nog een bewijs van leegstand (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.

Sommige burgers meenden dat het voldoende was om enkel de leegstand te bewijzen, terwijl de periode van leegstand méér bedroeg dan 12 opeenvolgende maanden, rekening houdend met het vorige aanslagjaar. Hier speelde dus ook de factor 'onvrijwilligheid' een grote rol.

Bezwaren werden afgewezen omdat de gevraagde bewijsstukken niet werden bezorgd aan de administratie of ook wegens laattijdigheid. De termijn om een bezwaarschrift in te dienen bedraagt in principe drie maanden, te rekenen vanaf de derde werkdag volgend op de datum van verzending van het aanslagbiljet. Deze termijn kan niet verstrijken voor 31 maart van het jaar volgend op het aanslagjaar wanneer het bezwaarschrift handelt over een proportionele vermindering (van toepassing vanaf aanslagjaar 2008).

✓ Adresseringsproblemen.

Burgers klaagden dat het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing naar een foutief adres werd verstuurd.

- In de meeste gevallen was het adres wel degelijk het officiële domicilieadres van de belastingplichtige of de maatschappelijke zetel van de rechtspersoon.

Andere burgers klaagden dat de aanslagbiljetten / herinneringen van de onroerende voorheffing naar hun oude adres in België werden gestuurd, terwijl ze nu 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.

- Dit adres betrof soms een afwijkend verzendadres dat in het verleden werd ingesteld op vraag van de belastingplichtige of naar aanleiding van een controle. Gelet op de klacht werd het afwijkend verzendadres verwijderd.

- In geval van mede-eigendom wordt het aanslagbiljet verzonden naar diegene die het hoogste percentage eigendomsrechten bezit in het onroerend goed (en als eerste mede-eigenaar genoteerd staat in de bestanden van het Kadaster). Gelet op de klacht werd in bepaalde gevallen een afwijkend verzendadres ingesteld opdat toekomstige aanslagbiljetten aan de verzoeker zullen worden gericht.

✓ Gerechtsdeurwaarder.

- Burgers klaagden over de invordering van het aanslagbiljet onroerende voorheffing via de gerechtsdeurwaarder. De invorderingsprocedure verliep echter op een correcte wijze: bij laattijdige betaling van een aanslagbiljet wordt in eerste instantie een herinnering verzonden en vervolgens een aangetekende

herinnering. Als de betaling nog steeds uitblijft, wordt het dossier overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder, die de belastingplichtige zal aanmanen om de vordering te betalen, een dwangbevel zal betekenen, ...

- Verschillende burgers klaagden dat de gerechtsdeurwaarder een bedrag invorderde, terwijl ze meenden de vordering volledig te hebben betaald.

Het betrof in deze gevallen de gedwongen invordering van openstaande schulden ingevolge aangerekende nalatigheidsinteressen. Deze belastingplichtigen betaalden immers laattijdig, na de verzending van de aangetekende herinnering waardoor er nog extra nalatigheidsinteressen verschuldigd waren. Het feit dat nalatigheidsinteressen verschuldigd zijn bij laattijdige betaling, staat steeds vermeld op het aanslagbiljet. Gezien de invorderingsprocedure reeds dermate ver gevorderd was, was de volgende stap effectief de inschakeling van de gerechtsdeurwaarder voor de invordering van de nog openstaande schuld.

Bijvoorbeeld:

Een burger ontving op 9/12/2011 een aangetekende herinnering voor het bedrag aan onroerende voorheffing (hoofdsom) + nalatigheidsinteressen tot en met de maand december 2011 + kost aangetekende zending. De belastingplichtige betaalde het bedrag zoals vermeld op de aangetekende herinnering, maar pas op 5/1/2012. Nalatigheidsinteressen lopen wettelijk gezien tot en met de maand waarin de betaling plaatsgrijpt: de belastingplichtige was bijgevolg nog extra nalatigheidsinteressen verschuldigd voor de maand januari 2012. Deze schuld werd ingevorderd via de gerechtsdeurwaarder.

- Eén burger klaagde over de aanstelling van een gerechtsdeurwaarder, terwijl hij veronderstelde dat de administratie het te betalen bedrag aan onroerende voorheffing zou verrekenen met zijn aanslagbiljet personenbelasting, wat niet mogelijk is.

✓ [Verhoging onroerende voorheffing.](#)

De verhoging van de onroerende voorheffing was voornamelijk te wijten aan de jaarlijkse indexatie.

In enkele andere gevallen steeg de onroerende voorheffing voor 2013 ten opzichte van 2012 ten gevolge de stijging van de gemeentelijke opcentiemen, de stijging van het kadastraal inkomen of het wegvallen van een vermindering waar de belastingplichtige in het verleden wel recht op had.

✓ [Terugbetalingsproblemen.](#)

We ontvingen voornamelijk klachten van burgers die de onroerende voorheffing dubbel betaalden. Deze klachten werden als ongegrond gekwalificeerd vermits de teruggave gebeurde binnen de maand na ontvangst van de betaling.

✓ [Opsplitsing.](#)

- Burgers klaagden dat zij de onroerende voorheffing alleen moesten betalen, terwijl meerdere personen mede-eigenaar zijn. De aanslagbiljetten voor een onroerend goed in mede-eigendom worden in principe opgesteld en verstuurd naar slechts één persoon, nl. naar diegene die het eerst vermeld staat in de bestanden van het Kadaster.

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

- Verschillende burgers klaagden daarentegen over de opsplitsing van het aanslagbiljet tussen de verschillende mede-eigenaars, terwijl ze daar niet om vroegen. Indien de betaling van een aanslagbiljet uitblijft, verstuurt de Vlaamse Belastingdienst in eerste instantie een herinnering en vervolgens een aangetekende herinnering. Vooraleer het dossier wordt overgemaakt aan de gerechtsdeurwaarder, bekijkt de Vlaamse Belastingdienst of een opsplitsing mogelijk is opdat iedere mede-eigenaar zijn aandeel in de onroerende voorheffing kan betalen. Dit was ook het geval voor deze klachten.

✓ [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 euro. 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 euro.*

De vermindering voor bescheiden woning is een automatische vermindering, dit wil zeggen dat deze automatisch wordt toegekend op het aanslagbiljet als aan de voorwaarden is voldaan.

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

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.

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

Slechts twee klachten (dit aantal daalt jaarlijks) 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 euro, maar kleiner is dan 992 euro. Hiervoor moet aan een aantal voorwaarden voldaan zijn:

- *het overschrijden van de grens van 745 euro 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 euro.*

In deze 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.

Eén klacht had betrekking op de verhoogde vermindering voor bescheiden woning: de belastingplichtige was niet op de hoogte van het feit dat deze vermindering beperkt is in de tijd. Hij had reeds 5 jaar genoten van de verhoogde vermindering van 50% en kreeg nu terecht de gewone vermindering van 25%.

✓ 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.

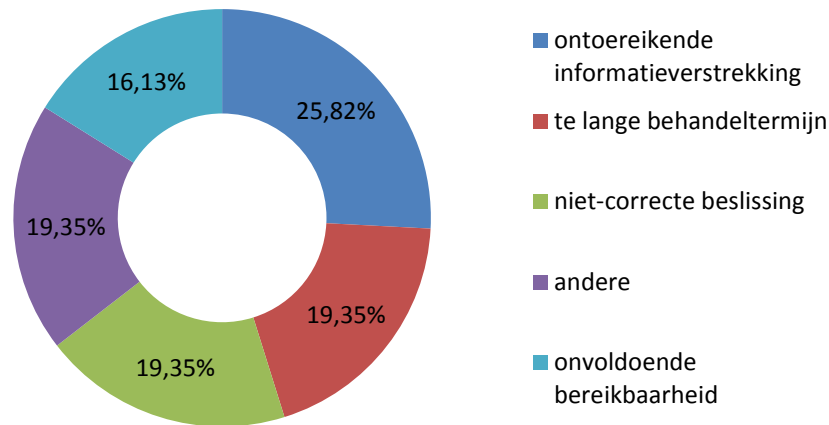
De vermindering voor een gehandicapte persoon is net zoals de vermindering voor bescheiden woning een automatische vermindering. De Vlaamse Belastingdienst haalt zijn gegevens hiervoor uit externe bronnen.

Ook hier bleek de burger niet op de hoogte van de voorwaarden: de vermindering werd gevraagd voor een woning, waar de belastingplichtige op 1 januari van het aanslagjaar niet officieel woonde.

Anderen kregen geen automatische vermindering op hun aanslagbiljet omdat ze niet door een externe bron werden aangeleverd als gehandicapte persoon.

(Deels) gegronde klachten (31):

verdeling klachten onroerende voorheffing volgens ombudsnormen



✓ ombudsnorm ontoereikende informatieverstrekking: 8 klachten (14 in 2012).

- In 6 gevallen ging het om uitblijven van informatie / gegeven informatie:

→ *geen informatie via brief*:

* Verzoekster werd in 2009 geregistreerd als huurder en klaagt over het uitblijven van (informatie over) de vermindering op de onroerende voorheffing. De vermindering voor haar twee kinderen werd nochtans correct toegekend op de aanslagbiljetten van de eigenaar, voor de aanslagjaren 2010, 2011 en 2012. Er werden echter nooit huurdersbrieven verstuurd door de Vlaamse Belastingdienst waardoor verzoekster niet op de hoogte was van het bedrag aan toegekende vermindering. Uit onderzoek bleek dat in de bestanden niet werd aangevinkt dat een huurdersbrief diende te worden verstuurd. Dit werd naar aanleiding van de klacht aangeduid waarna verzoekster in mei 2013 automatisch een huurdersbrief kreeg toegestuurd voor het aanslagjaar 2013. Zij ontving voorts de nodige informatie over de toegekende verminderingen voor haar kinderen op de aanslagbiljetten voor 2010, 2011 en 2012.

* Verzoeker betaalde in mei 2013 tweemaal een bedrag aan onroerende voorheffing voor het aanslagjaar 2011. De dubbele betaling werd aangewend op een openstaande schuld voor het aanslagjaar 2012, maar de Vlaamse Belastingdienst stelde de burger niet in kennis van deze aanwending (geen aanwendingsbrief).

→ *geen informatie via e-mail*:

* Verzoeker diende in augustus 2013 een vraag in via het contactformulier, maar kreeg hierop nooit antwoord. Het dossier werd blijkbaar in eerste instantie getypeerd als een vraag over registratierechten in plaats van over onroerende voorheffing. De dossierbehandelaar merkte dit op in oktober 2013, maar sloot het dossier af zonder gevolg omdat hij het niet opportuun achtte om deze vraag 2 maanden na ontvangst nog te beantwoorden.

→ *geen informatie, maar wel de inschakeling van een gerechtsdeurwaarder*:

* Verzoekster woont in Kraainem (faciliteitengemeente) en vroeg in december 2012 aan de Vlaamse Belastingdienst in het Frans informatie op over de nog verschuldigde sommen. De administratie antwoordde dat haar vraag in onderzoek was, maar zij mocht geen afrekening ontvangen. Integendeel, bepaalde vorderingen werden nadien overgemaakt aan een gerechts-deurwaarder voor de gedwongen invordering ervan. Naar aanleiding van de klacht werden de kosten, gemaakt na verzoeksters vraag om informatie, kwijtgescholden.

→ *onvolledige informatie via brief:*

* Verzoekster vroeg via brief informatie op over haar betalingen inzake opgesplitste aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing. Ze verwees uitdrukkelijk naar een betaling aan een gerechtsdeurwaarder, vermoedelijk voor het aandeel van de ex-man en meende dat zij hierdoor bepaalde bedragen dubbel heeft betaald. In het antwoord van de Vlaamse Belastingdienst werd algemene informatie gegeven en ging men niet in op de dubbele betaling, terwijl uit de klacht bleek dat er wel een terugbetaling aan verzoekster diende te gebeuren.

* Verzoeker ontving in december 2012 een brief betreffende aanzegging fiscaal derdenbeslag, met toevoeging van een duidelijk overzicht van de openstaande schulden (in detail onder meer de kost aangetekende zending, kosten gerechtsdeurwaarder, nalatigheidsinterest op één vordering verkeersbelasting). De openstaande schulden werden betaald, maar pas in januari 2013, waardoor verzoeker voor een bepaalde vordering verkeersbelasting nog extra nalatigheidsinterest verschuldigd was voor 1 maand. Het betaalde bedrag werd echter foutief aangeboekt in die zin dat de laatste aanboeking gebeurde op een vordering onroerende voorheffing, terwijl het een nog openstaand bedrag verkeersbelasting betrof. Hierdoor verstuurde de gerechtsdeurwaarder later ten onrechte nog een herinnering aan verzoeker met betrekking tot de zogenaamde openstaande schuld aan onroerende voorheffing, die reeds volledig was betaald. In de volgende brieven die de Vlaamse Belastingdienst hierover verstuurde, werd opnieuw telkens een financiële staat gevoegd, maar nergens bleek dat de openstaande som een bedrag aan nalatigheidsinterest voor de vordering verkeersbelasting betrof; kosten voor een andere vordering bleken tevens te zijn verwijderd, terwijl deze effectief van toepassing waren en ook reeds betaald.

- In 2 gevallen betrof het een telefonisch contact tussen de burger en een voorlichter van 1700:

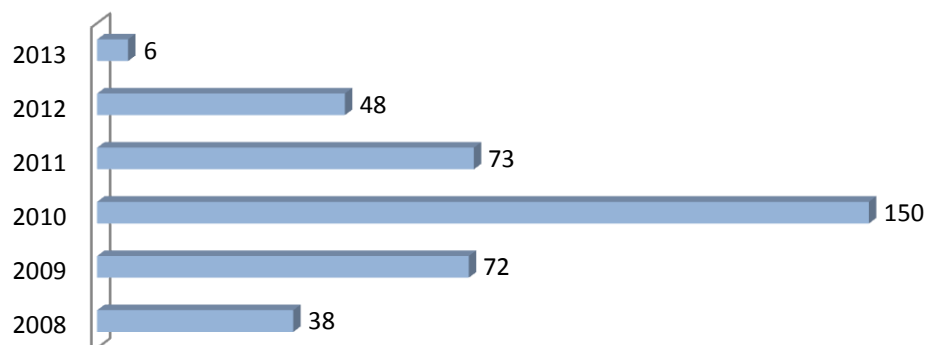
* Verzoeker contacteerde 1700 tweemaal in januari 2013 met een vraag naar de openstaande bedragen aan onroerende voorheffing op naam van zijn recent overleden broer. Hij kreeg steeds de mededeling dat er geen informatie kon worden gegeven omwille van een technisch probleem en dat hij moest terugbellen. Er waren op dat moment inderdaad problemen waardoor de voorlichters geen toegang hadden tot de dossierapplicatie. Men had echter manueel moeten doorschakelen naar de Vlaamse Belastingdienst, wat hier niet gebeurde.

* Verzoeker contacteerde 1700 met een vraag over de onregelmatige verzenddatum van zijn aanslagbiljetten onroerende voorheffing: hij ontving in 2013 zowel het aanslagbiljet voor 2012 als dat voor 2013. Volgens de voorlichter zou hij hierdoor recht hebben op een afbetalingsplan, maar dat was niet het geval omdat meer dan 6 maanden verstreken waren tussen deze 2 opeenvolgende aanslagbiljetten. Deze informatie staat wel degelijk correct in het script, maar werd zo niet doorgegeven door de voorlichter.

✓ ombudsnorm te lange behandeltermijn: 6 klachten (48 in 2012).

De klachtendienst heeft in het verleden dikwijls een schending van deze ombudsnorm vastgesteld, zoals blijkt uit onderstaand overzicht (klachten voor de periode 2008 – 2013). In 2013 noteerden we een duidelijke terugval voor dit type gegronde klachten inzake de onroerende voorheffing.

evolutie ombudsnorm 'te lange behandeltermijn'



De 6 (deels) gegronde klachten handelden over:

- Het uitblijven van de beslissing van de administratie met betrekking tot een ingediend bezwaarschrift: 2 klachten (12 in 2012).

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. Dit wierp duidelijk zijn vruchten af in 2013: in slechts 2 gevallen werd de termijn van 6 maanden (norm) overschreden.

Het betrof tweemaal de behandeling van een bezwaarschrift tegen het kadastraal inkomen. Het advies van het Kadaster is noodzakelijk voor de afhandeling van dergelijke dossiers. Dit advies werd onmiddellijk na ontvangst van het bezwaar aangevraagd, maar bleef uit waardoor ook de beslissing lange tijd aansleepte. Naar aanleiding van de klachten, nam de dossierbehandelaar contact op met het Kadaster en werd het advies verkregen. De beslissingen werden uiteindelijk respectievelijk 12 maanden en 19 maanden na de ontvangst van het bezwaarschrift verstuurd.

- Burgers die geen antwoord ontvangen n.a.v. een mutatiebericht van het Kadaster: 2 klachten (7 in 2012).

De norm wordt toegekend als het mutatiebericht niet vrij snel, binnen de maand na ontvangst, wordt verwerkt door de Vlaamse Belastingdienst.

In beide gevallen ontving de belastingplichtige een aanslagbiljet voor de betaling van de onroerende voorheffing, waarbij de berekening was gebaseerd op het KI, zoals doorgegeven door het Kadaster. In tussentijd had men echter bezwaar ingediend bij het Kadaster, wat resulteerde in een verlaging van het KI. De mutatieberichten van het Kadaster bereikten de Vlaamse Belastingdienst kort na de verzending van de aanslagen.

Een herberekening van de aanslag bleef echter uit waardoor nog herinneringen werden verstuurd op basis van het foutieve KI. Naar aanleiding van de klachten gebeurde een ontheffing in functie van het aangepaste KI en dit telkens ruim 3 maanden na ontvangst van het mutatiebericht.

- Het onregelmatig verzendritme van aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing: 1 klacht (17 in 2012).

Het aantal klachten over het onregelmatig verzendritme van aanslagbiljetten kende een absolute piek in 2010 (127 klachten), waarna een daling was ingezet (2011: 28 klachten en 2012: 17 klachten). Dit type klachten verdween in 2013 quasi volledig uit het klachtenbeeld. We registreerden in 2013 immers slechts één gegronde klacht over het verzendritme van de aanslagbiljetten.

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:

- de **ontvangst van meerdere aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing op korte tijd**: 0 klachten.

De Vlaamse Belastingdienst werkte enkele jaren geleden een programmatie uit waarbij in principe minimaal een periode van zes maanden verloopt tussen de verzending van twee opeenvolgende aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing.

Deze programmatie heeft in 2013 ten volle gerendeerd want we stelden vast dat de periode tussen de verzending van twee opeenvolgende aanslagbiljetten steeds groter was dan de minimale periode van zes maanden (norm).

- het **uitblijven van het aanslagbiljet** van de onroerende voorheffing, terwijl het vorige aanslagbiljet al dateerde van meer dan anderhalf jaar geleden: 1 klacht.

Een huurder klaagde dat hij sinds eind 2010 geen informatie meer had gekregen over zijn vermindering op het aanslagbiljet inzake de onroerende voorheffing van de eigenaar/verhuurder. Deze had de aanslagbiljetten voor de aanslagjaren 2011 en 2012 effectief nog niet ontvangen en kon de vermindering bijgevolg niet verrekenen met zijn huurder. Een technisch probleem lag aan de basis van de niet-

verzending. De Vlaamse Belastingdienst zorgde voor een oplossing en kon in de loop van 2013 alvast de aanslag voor 2011 verzenden.

- Laattijdige verwerking van betalingen: 1 klacht (12 in 2012).

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 in één geval overschreden: verzoekster voerde de betaling tijdig uit, weliswaar zonder juiste mededeling. Toch ontving ze nadien nog een herinnering en zelfs een aangetekende herinnering, waarbij het initieel verschuldigde bedrag opliep ten gevolge de aangerekende nalatigheidsinteressen en de kost van de aangetekende zending. Naar aanleiding van de klacht werd de betaling geboekt op de openstaande vordering, 5 maanden na ontvangst van het bedrag, en werden de kosten geannuleerd.

✓ ombudsnorm niet-correcte beslissing: 6 klachten (19 in 2012).

- 2 klachten over de niet-correcte inkohiering van een aanslagbiljet:

* In beide gevallen betrof het een aanslagbiljet dat initieel werd ingekohierd op naam van een belastingplichtige die eerder, vóór 1 januari van het aanslagjaar, was overleden. De Vlaamse Belastingdienst verklaarde het aanslagbiljet nietig. De inkohiering diende vervolgens te gebeuren binnen de drie maanden vanaf de datum waarop de beslissing van de Vlaamse Belastingdienst (over de nietig verklaring) niet meer voor de rechter kon worden gebracht.

De inkohiering bleek telkens niet te zijn gebeurd binnen deze wettelijk bepaalde termijn en de vorderingen werden naar aanleiding van de klachten in ontheffing geplaatst.

- 2 klachten over de aangerekende kosten:

* Verzoekers vraag naar kwijtschelding van de nalatigheidsinteressen en van de kost van de aange tekende herinnering werd in eerste instantie afgewezen omdat hij de betaling laattijdig zou hebben uitgevoerd. Uit de klacht bleek echter dat de burger reeds effectief en tijdig had betaald, maar zonder vermelding van de betalingsreferte. De boekhouding bevestigde dat deze betaling intern foutief werd verwerkt en vervolgens teruggestort aan de belastingplichtige, die het bedrag direct heeft teruggestort op rekening van de Vlaamse Belastingdienst. Op dat moment was de betaling laattijdig ten opzichte van de betaaltermijn, terwijl de initiële betaling wel tijdig gebeurde. De kosten werden naar aanleiding van de klacht kwijtgescholden.

* Verzoeker diende een aanvraag in tot het bekomen van een proportionele vermindering van de onroerende voorheffing op naam van zijn moeder, die kort na ontvangst van het aanslagbiljet was overleden. Hij betaalde tijdig het niet-betwiste gedeelte van de aanslag en wachtte voor het overige de beslissing af. Toch nam de Vlaamse Belastingdienst hier een spoedhypotheek, wat een bijkomende kost voor verzoeker met zich meebracht. Verzoeker was tevens niet op de hoogte van het vestigen van de hypotheek, gelet op de spoedprocedure, en kon dus niets ondernemen om deze kost te vermijden. Toen het bezwaar werd afgewezen, betaalde verzoeker netjes de nog verschuldigde onroerende voorheffing, maar merkte hij ook de bijkomende kost op. Naar aanleiding van de klacht besliste de Vlaamse Belastingdienst om de kost van de wettelijke hypotheek niet ten laste van verzoeker te leggen: het ging immers niet om een risico-dossier en verzoeker had hiervan ook geen waarschuwing gekregen. De werkwijze in deze dossiers is ondertussen gewijzigd in de zin dat de erfgenaam in dergelijke gevallen nu een brief krijgt met de kennisgeving dat een wettelijke hypotheek zal worden genomen en met vermelding van de datum waartegen de vordering dient te worden betaald om de kost te vermijden.

- 1 klacht had betrekking op het niet-automatisch toekennen van de vermindering wegens kinderen, voor een huurder.

* Verzoeker werd bij de administratie reeds begin 2012 geregistreerd als huurder en kreeg via een ambtshalve ontheffing ook de verminderingen voor de aanslagjaren 2010 en 2011, op het aanslagbiljet

van de eigenaar/verhuurder. De Vlaamse Belastingdienst paste vervolgens de bestanden aan opdat de vermindering voor de volgende aanslagjaren automatisch zou worden verleend. Door een foutieve actie werd de vermindering echter niet gekoppeld aan de eigenaar/verhuurder, maar aan een eigenaar van een ander appartement in hetzelfde gebouw. Dit had tot gevolg dat deze laatste de verminderingen voor 2012 en 2013 kreeg toegekend op zijn aanslagbiljet, dat de huurder een brief kreeg toegestuurd over de toegekende vermindering, maar dat de juiste eigenaar/verhuurder geen weet had van deze vermindering en die dus ook niet doorstortte aan de huurder. Na reactie bij de Vlaamse Belastingdienst kreeg bovendien ook de foute eigenaar nog een ambtshalve ontheffing voor de jaren 2010 en 2011. Pas na de klacht werd het dossier rechtgezet: de gegevens werden juist gekoppeld, de correcte eigenaar kreeg een ontheffing op zijn aanslagbiljetten en de foute eigenaar ontving navorderingen voor de onterecht toegekende verminderingen.

- 1 klacht handelde over een beslissing:

* Verzoeker vroeg in 2011 de proportionele vermindering aan voor de aanslagjaren 2011 en vorige, gelet op een hangende gerechtelijke procedure inzake erfenisbetwisting. Het bezwaar tegen 2011 werd afgewezen; de bezwaren tegen vorige aanslagjaren waren laattijdig. Een jaar later werd het bezwaar tegen het aanslagjaar 2012 ingewilligd, op basis van dezelfde gerechtelijke procedure. De belastingplichtige reageerde en vroeg vooralsnog de ontheffing voor 2011, verwijzend naar de positieve beslissing over 2012. De Vlaamse Belastingdienst wees de reactie echter opnieuw af, nu wegens laattijdigheid, terwijl verzoeker eerder een tijdig bezwaar had ingediend met dezelfde argumenten. Gezien de huidige richtlijnen kon ook voor 2011 een proportionele vermindering worden toegekend: dit gebeurde vervolgens naar aanleiding van de klacht.

✓ ombudsnorm andere: 6 klachten (14 in 2012).

- 2 klachten over de toepassing 'mijn dossier' op het Belastingportaal Vlaanderen <https://belastingen.fenb.be/>

In het ene geval kon men zijn dossier niet raadplegen wegens problemen met het opladen van de aanmeldpagina.

In het andere geval trachtte de burger via elektronische weg de proportionele vermindering aan te vragen, maar hij kreeg de melding dat hij hiervoor te laat was terwijl hij effectief nog bezwaar kon indienen. De module om online bezwaar in te dienen, volgt de normale bezwaartermijn van 3 maanden, wat een tekortkoming is voor de aanvragen proportionele vermindering vermits de bezwaartermijn daar langer loopt (tot eind maart van het jaar dat volgt op het aanslagjaar). Ondertussen wordt bij een laattijdig bezwaar aan de module een boodschap gevoegd dat een aanvraag tot proportionele vermindering tijdig kan worden ingediend tot 31 maart van het jaar dat volgt op het aanslagjaar, maar dat deze aanvraag schriftelijk dient te gebeuren en niet elektronisch kan worden doorgestuurd.

- 2 klachten over een foutieve actie van de gerechtsdeurwaarder:

In beide gevallen schakelde de Vlaamse Belastingdienst terecht een gerechtsdeurwaarder in wegens niet-betaling.

De ene verzoekster ontving in november 2012 een aanmaning voor de betaling van een aanslagbiljet inzake de onroerende voorheffing, dat ze nog diezelfde maand betaalde aan de gerechtsdeurwaarder. Toch kreeg ze in december 2012 van de deurwaarder nog een afrekening voor de betaling van een extra saldo aan kwijtings- en inningrecht. Het kantoor van de gerechtsdeurwaarder bevestigde dat verzoeksters betaling foutief was ingeboekt waardoor de laatste afrekening onterecht werd verstuurd.

De andere verzoekster contacteerde in januari 2013 de gerechtsdeurwaarder te Antwerpen die instond voor de invordering van verschillende vorderingen inzake de onroerende voorheffing. Ze informeerde naar de openstaande schuld, die ze vervolgens betaalde. Ze ontving echter midden februari 2013 een afrekening van het centraal gerechtsdeurwaarderkantoor (brief vermeldde 3 kantoren, te Brugge, Torhout en Oostende) voor de betaling van een nog openstaande schuld voor deze vorderingen. Ze contacteerde tevergeefs de 3 genoemde kantoren: niemand had weet van een betaling. Naar aanleiding van de klacht bleek dat het betaalde bedrag door de gerechtsdeurwaarder te Antwerpen effectief was doorgestort naar het centrale kantoor, maar daar nog op de wachtrekening stond, waardoor de afrekening ten onterechte werd verstuurd.

- 2 klachten hadden betrekking op een ingesteld afwijkend verzendadres.

* Bij de eerste klacht werd het afwijkend verzendadres ingesteld naar aanleiding van de a priori controle van een aanslagbiljet dat op naam stond van een overleden belastingplichtige.

Verzoeker ontving hierdoor aanslagbiljetten voor de aanslagjaren 2011 (in oktober 2011) en 2012 (in oktober 2012) voor de nalatenschap van een mevrouw en voor een woning die hem totaal onbekend waren. Verzoeker diende bezwaar in tegen 2011, maar dit resulteerde niet in een correctie van de verzendgegevens, noch kreeg hij een antwoord toegestuurd. Verzoeker diende een jaar later opnieuw bezwaar in, tegen 2012, en nu werd hem wel gemeld dat hij ten onrechte het aanslagbiljet had ontvangen. De juiste belastingplichtige kreeg vervolgens de aanslagbiljetten toegestuurd.

* Bij een andere klacht gaf verzoeker zijn nieuwe adres in Saoedi-Arabië door, opdat de aanslagbiljetten juist konden worden verzonden. De aanslagen bleven echter uit, niettegenstaande de Vlaamse Belastingdienst de adreswijziging en het juiste adres per brief had bevestigd. Uit onderzoek bleek dat het afwijkend verzendadres niet correct was ingevoerd waardoor de Saoedische post de facturen wellicht niet kon bezorgen.

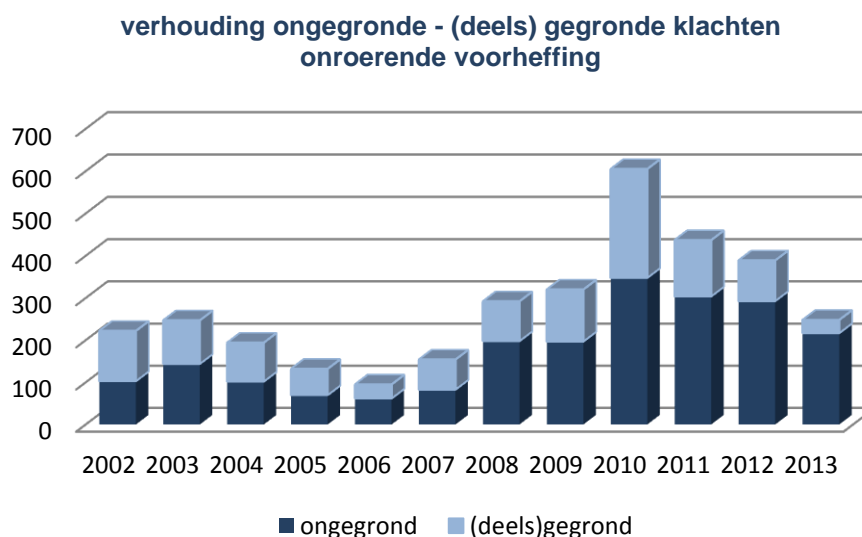
✓ ombudsnorm **onvoldoende bereikbaarheid**: 5 klachten (1 in 2012).

De burger slaagde er telkens niet in om een voorlichter aan de lijn te krijgen bij de dienst 1700 (problemen vnl. op bepaalde dagen eind juli, begin augustus en in september 2013). De maandrapporten van 1700 bevestigden dat de bereikbaarheid in die periode niet steeds optimaal was. Hierdoor gingen vele oproepen verloren.

Een van de klagers trachtte via het contactformulier op de website <http://belastingen.vlaanderen.be> een document door te sturen, wat niet lukte. Dit bleek een gekend probleem te zijn dat door de administratie al was bijgestuurd, maar deze correctie resulteerde blijkbaar nog niet in een passende oplossing.

✓ De ombudsnorm **onheuse bejegening** werd in 2013 niet toegekend (evenmin in 2012).

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid vanaf 2002 tot 2013:



De verhouding ingediende klachten/verstuurd aanslagbiljetten bedraagt 0,009%.

Het aantal (deels) gegronde klachten daalde voor het derde jaar op rij zowel numeriek als procentueel: in 2013 werd in 12,50% van de ontvankelijke klachten over de onroerende voorheffing een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 24,68% in 2012 en 30,43% in 2011.

6.3 Verkrottingsheffing woningen en/of gebouwen

- In 2013 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 3.845 aanslagbiljetten (op basis van kohierartikel). Deze aanslagen hadden betrekking op het vierde kwartaal 2012, op het eerste, tweede en derde kwartaal 2013 en waren voornamelijk te wijten aan de opname van een pand op de lijst ongeschikt- / onbewoonbaarverkleerde woningen 3.431 aanslagen) en op de lijst verwaarlozing (346 aanslagen). Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten bedroeg het totaal aantal verzonden aanslagbiljetten 5.425.

De administratie verstuurde in 2013 eveneens 1.329 herinneringen.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in de loop van 2013 2.945 bezwaarschriften en nam een beslissing over 2.778 bezwaren.

- De klachtendienst ontving in 2013 15 klachten over de verkrottingsheffing woningen (14 klachten in 2012).

Deze **15 klachten werden afgesloten** in 2013 en kregen volgende evaluatie:

15 klachten ontvankelijk → 15 ongegrond.



Ongegronde klachten (15):

- 5 klachten over het uitblijven van een reactie van de Vlaamse Belastingdienst.

* In 3 gevallen (2 vragen om kwijtschelding van nalatigheidsinterest en een bezwaarschrift) kon de Vlaamse Belastingdienst gewoonweg geen onderzoek voeren omdat er geen vraag tot kwijtschelding / bezwaar werd geregistreerd. Een bewijs van de zogenaamde aangetekende verzending van de brieven werd ons niet bezorgd.

We hebben de vragen om kwijtschelding van nalatigheidsinteresten zelf overgemaakt aan de administratie en de beslissing hierover werd binnen de maand toegestuurd aan de belastingplichtige.

* In de 2 andere gevallen (een vraag naar gespreide betaling en een vraag over de afrekening na bezwaarbetekening) kreeg de burger wel degelijk een antwoord toegestuurd en dit vrij snel na ontvangst van de vraag.

- 5 burgers gingen niet akkoord met de (negatieve) beslissing van de Vlaamse Belastingdienst over hun bezwaarschrift.

Ze haalden in hun klacht soortgelijke argumenten aan als in hun bezwaarschrift. De beslissing bleek echter telkens op een correcte wijze opgesteld: één bezwaarschrift werd terecht onontvankelijk verklaard, gelet op de laattijdige indiening ervan; in 3 andere dossiers heeft de Vlaamse Belastingdienst de argumenten getoetst aan de decretale bepalingen, waarna de grieven van de burger steeds uitgebreid werden weerlegd; één schrijven werd behandeld als een verzoek tot ambtshalve ontheffing, maar diende eveneens te worden afgewezen.

- 5 klachten over de ontvangst van een aanslagbiljet:

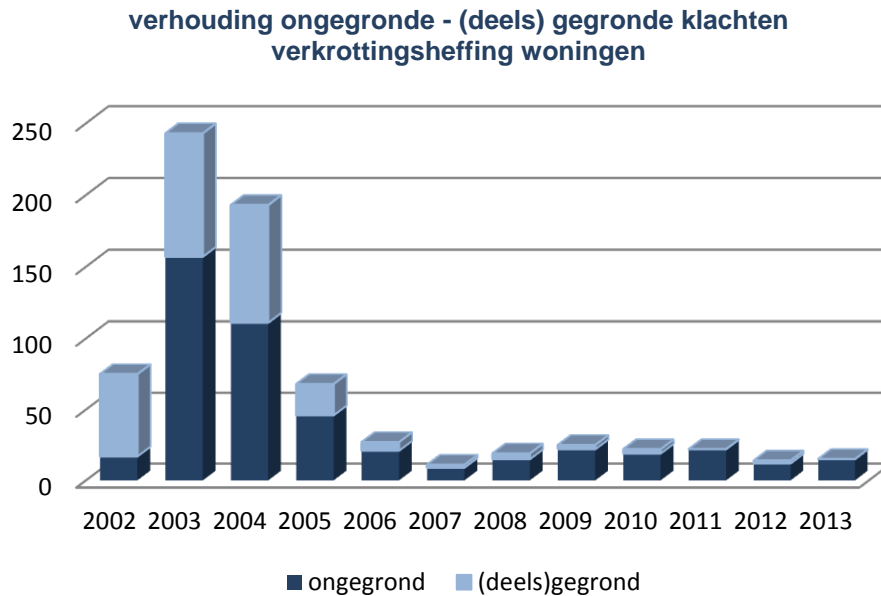
* 4 klachten handelden over de ontvangst van een aanslagbiljet voor de betaling van een verkrottingsheffing: voor het heffingsjaar 2012 (3 klachten) en voor het heffingsjaar 2013 (1 klacht). Twee belastingplichtigen dienden tevens een bezwaarschrift in bij de Vlaamse Belastingdienst, de twee overige niet.

We hebben de burgers erop gewezen dat het aanslagbiljet correct werd opgesteld op basis van de

gegevens van de inventarisbeheerder en dat men de beslissing van de administratie diende af te wachten / desgewenst bezwaar moest indienen bij de Vlaamse Belastingdienst.

* 1 klacht handelde over de ontvangst van twee aanslagbiljetten voor de heffingsjaren 2008 en 2009. Deze aanslagbiljetten werden eind 2012 vooralsnog verstuurd omdat de belastingplichtige niet voldeed aan de voorwaarden die gekoppeld waren aan een eerder toegekende schorsing van de heffingen wegens het uitvoeren van renovatiewerken.

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid vanaf 2002 tot 2013:



Het aantal klachten over de verkrottingsheffing woningen blijft jaarlijks beperkt. We registreerden net als in 2011 geen enkele gegronde klacht.

De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten bedraagt 0,28%.

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.

Zo werden betreffende de samenwerking met het Zorgfonds 12.828 dossiers overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

- In 2013 werden 2 klachten geregistreerd en afgehandeld (9 klachten in 2012).

Deze **2 klachten werden afgesloten** in 2013 en kregen volgende evaluatie:

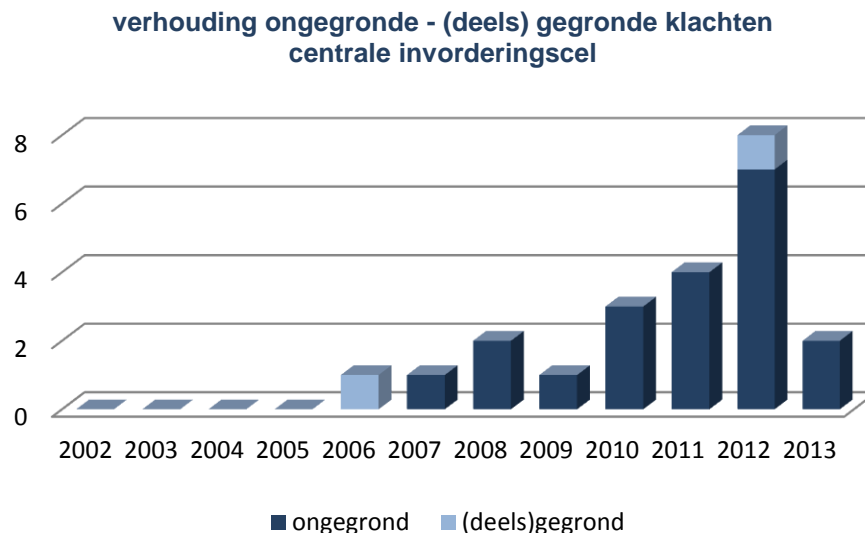
2 klachten ontvankelijk → 2 ongegrond.



Ongegronde klachten (2):

De CIC behandelde de dossiers op een correcte wijze. Het betrof in beide gevallen de invordering van een administratieve geldboete in opdracht van het Vlaams Energieagentschap, wegens het niet indienen van de EPB-aangifte en wegens het niet naleven van de advertentieplicht bij verkoop en verhuur van residentiële gebouwen.

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid vanaf 2002 tot 2013:



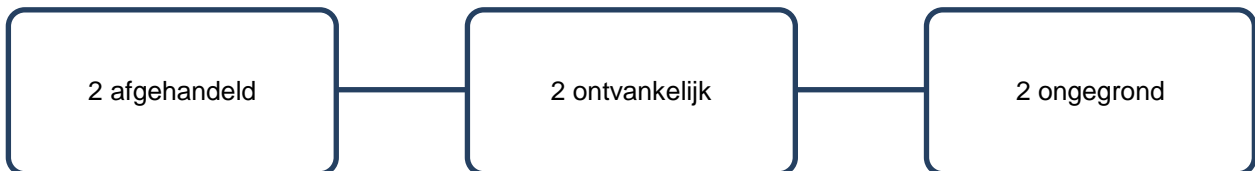
Het aantal klachten over de centrale invorderingscel is jaarlijks beperkt en deze zijn doorgaans ongegrond.

6.5 Planbatenheffing

- De Vlaamse Belastingdienst verstuurde in 2013 1.816 originele aanslagbiljetten inzake de planbatenheffing, nl. 1.646 voor het aanslagjaar 2012 en 170 voor het aanslagjaar 2013. Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten werden 3.299 aanslagbiljetten verstuurd.
De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2013 1.612 bezwaren en handelde in de loop van 2013 859 bezwaren af.
- De klachtendienst ontving in 2013 2 klachten over deze planbatenheffing (0 in 2012).

Deze **2 klachten werden afgesloten** in 2013 en kregen volgende evaluatie:

2 klachten ontvankelijk → 2 ongegrond.



Ongegronde klachten (2):

* Een burger klaagde naar aanleiding van het indienen van een bezwaarschrift bij de Vlaamse Belastingdienst over het feit dat hij een aanslagbiljet kreeg toegestuurd, terwijl de Vlaamse overheid op de hoogte zou zijn van de vrijstelling van het perceel.

De Vlaamse Belastingdienst stelt de aanslagbiljetten op op basis van gegevens die afkomstig zijn van RWO. Uit de gegevens die de Vlaamse Belastingdienst ter beschikking had, kon niet worden afgeleid dat deze burger aan de vrijstelling zou voldoen. Dit werd rechtgezet bij de behandeling van het bezwaar, nadat RWO hierover advies had gegeven aan de Vlaamse Belastingdienst.

* Een andere burger klaagde eveneens over de planbatenheffing naar aanleiding van het indienen van een bezwaarschrift bij de Vlaamse Belastingdienst en verwees naar de verkoop van de woning. De verkoop dateerde echter van ná datum van inwerkingtreding van het RUP waardoor verzoekster overeenkomstig de bepalingen in de VCRO heffingsplichtig was voor deze planbatenheffing.

6.6 Leegstandsheffing bedrijfsruimten

- In 2013 werden 880 aanslagbiljetten leegstandsheffing bedrijfsruimten (op basis van kohierartikel) verstuurd. Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten bedraagt het aantal verzonden aanslagbiljetten 1.465.

De administratie verstuurde in 2013 233 aangetekende herinneringen.

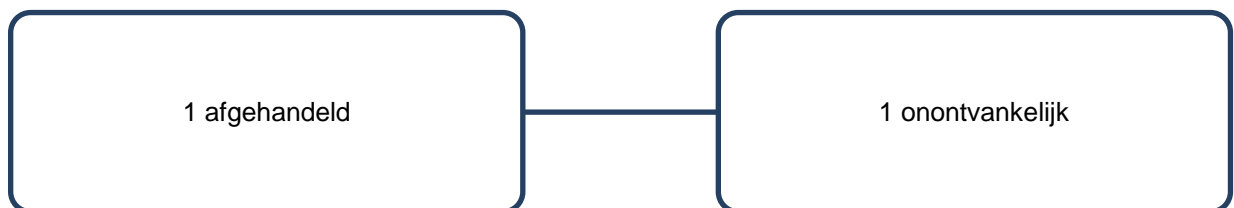
Er werden in de loop van het jaar 211 bezwaarschriften ingediend. De administratie handelde 240 bezwaarschriften af.

- De klachtendienst ontving in 2013 geen enkele klacht over de leegstandsheffing bedrijfsruimten (3 klachten in 2012).

Op het einde van het werkjaar 2012 stond nog 1 klacht open (ingediend eind december 2012).

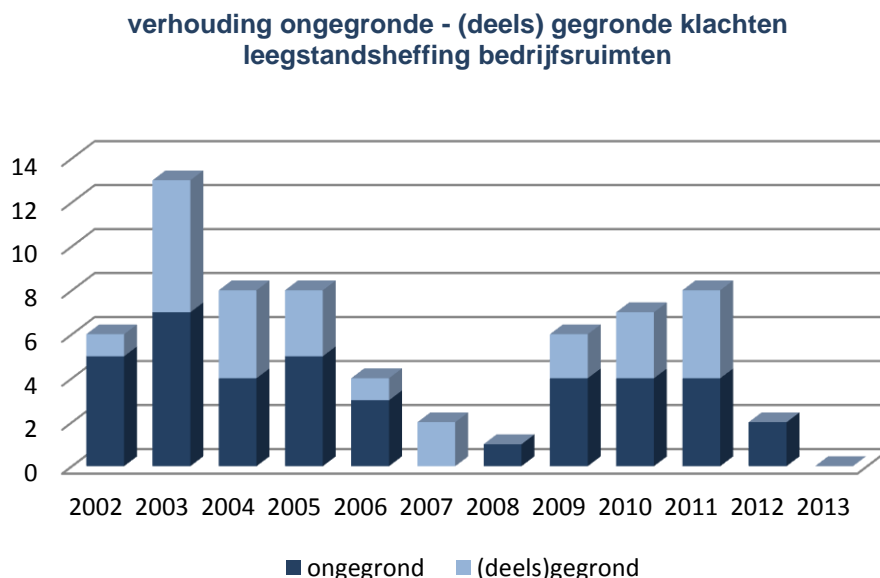
Deze **ene klacht werd afgesloten** in 2013 met volgende evaluatie:

1 klacht afgehandeld → 1 onontvankelijk.



Deze klacht was onontvankelijk omdat de grieven geen betrekking hadden op de werking van de Vlaamse Belastingdienst (zie punt 5.2.2).

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de onontvanelijke klachten volgens de mate van gegrondheid vanaf 2002 tot 2013:



Gezien we geen (ontvanelijke) klachten hebben geregistreerd, is de leegstandsheffing bedrijfsruimten in 2013 volledig uit het klachtenbeeld verdwenen.

6.7 Andere

- De klachtendienst ontving in 2013 33 klachten over de sector 'andere' (46 klachten in 2012). Deze klachten waren **onontvankelijk** omdat ze geen betrekking hadden op het beleidsdomein Financiën en Begroting (32 klachten) en omdat de klager anoniem wenste te blijven (1 klacht); zie ook 5.2.2 Onontvankelijke klachten.

6.8 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 met betrekking tot gronden gelegen in het Vlaams Ecologisch Netwerk (VEN) voor het verkrijgen van een vrijstelling van successierechten.
- De klachtendienst ontving in 2013 3 klachten over successierechten (1 klacht in 2012), maar deze klachten waren **onontvankelijk** omdat ze geen betrekking hadden op het beleidsdomein Financiën en Begroting (zie ook punt 5.2.2).

6.9 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 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 voor het verkrijgen van een vrijstelling van registratierechten voor familiale ondernemingen en familiale vennootschappen.
- De klachtendienst ontving in 2013 één klacht over registratierechten (7 klachten in 2012). De klacht was **onontvankelijk** omdat deze geen betrekking had op het beleidsdomein Financiën en Begroting (zie ook punt 5.2.2).

6.10 Dienst derdengeschillen

- De dienst derdengeschillen zorgt voor de correcte afhandeling van de betalingen die omwille van een 'geschil' bijzondere aandacht vragen en daarom aan het normale betalingscircuit onttrokken zijn. Het gaat om de juridische verplichting van de Vlaamse Gemeenschap/het Vlaamse Gewest om te betalen aan een ander dan de oorspronkelijke begunstigde. Deze juridische verplichting kan het gevolg zijn van gerechtelijke beslissingen, maar is meestal het gevolg van de uitvoering van overeenkomsten die de begunstigten aangaan met hun schuldeisers of bankinstelling.
De dienst derdengeschillen is, naargelang de aard van de betalingen, onderverdeeld in een sector derdengeschillen-wedden, een sector derdengeschillen-werken en een sector derdengeschillen-nalatenschappen.
- De klachtendienst ontving in 2013 één klacht over de dienst derdengeschillen (2 klachten in 2012). Deze klacht werd pas eind december ingediend en stond op het einde van het werkjaar 2013 nog open.

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

7.1 Natraject aanbevelingen 2012 van de klachtendienst

De Klachtendienst Financiën formuleerde in haar jaarverslag 2012 twee aanbevelingen op basis van de klachten, afgehandeld in 2012. De aanbevelingen hadden betrekking 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.

Reactie van het Agentschap Vlaamse Belastingdienst:

De eerste aanbeveling vloeit voort uit slechts twee klachten. Voor beide belastingplichtigen werd een afwijkend verzendadres ingesteld zodat de betrokkenen voortaan hun aanslagbiljet ontvangen met vermelding van het correcte busnummer. Gelet op het beperkt aantal klachten werd het structureel aanpassen van de programmatie die er quasi altijd voor zorgt dat het busnummer wel correct wordt vermeld, niet opportuun geacht.

Het programmatorisch probleem, aangehaald in de tweede aanbeveling, stelde zich enkel voor de verkeersbelasting. De programmatie is in 2013 aangepast. Momenteel wordt er zelfs geen aanslagbiljet meer verstuurd als iemand van ambtswege is afgevoerd. Op die manier wordt vermeden dat niet enkel de herinneringen en laatste/aangetekende herinneringen maar ook de aanslagbiljetten retour terugkomen. Als er een nieuw adres gekend is, gaat de blokkering er automatisch af en wordt de documentenstroom opnieuw in gang gezet.

7.2 Wijzigingen klachtenbeeld

In 2013 werden veel klachtgevoelige onderwerpen niet of veel minder vaak geregistreerd / vastgesteld. In volgende tabel worden de meest in het oog springende dalingen opgelijst. Voor deze thema's zijn bijgevolg de grootste verbeteringen zichtbaar:

Verkeersbelastingen			
Ombudsnorm		2012	2013
Te lange behandeltermijn Norm werd niet meer aangeduid vanaf augustus 2013	Uitblijven teruggave: terugbetalingstermijn, vermeld op de ontheffingsbrief	18	3
	Uitblijven teruggave: bij wijziging rekeningnummer	5	0
	Uitblijven teruggave: negatieve transitiedossiers	4	0
	Uitblijven teruggave: mutatie DIV dossiers	4	0
	Uitblijven beslissing over een bezwaar	11	0
	Laattijdige verwerking van betalingen	10	2
	Uitblijven van een antwoord op een e-mail, brief	5	0
	Onregelmatig verzendritme	2	0
Ontoereikende informatieverstrekking	Over de gegeven informatie / uitblijven informatie	17	11
	Over 1700	7	4
	De folder bij het aanslagbiljet	9	0
	Uitblijven van een reactie op een bezwaarschrift	3	0
Andere	Afwijkende verzendadressen	15	3
	Foutieve vermelding busnummer	2	1
	Niet blokkeren van de invordering na bezwaarschrift	3	0
Niet-correcte beslissing	Beslissing over bezwaren	3	0

Onroerende voorheffing			
Ombudsnorm		2012	2013
Te lange behandeltermijn	Onregelmatig verzendritme aanslagen	17	1
	Uitblijven van een beslissing over een bezwaar * Geen terechte klachten meer over de behandeltermijn van een bezwaar proportionele vermindering	12	2*
	Uitblijven van een antwoord op een e-mail, brief	4	0
	Laattijdige verwerking van betalingen	12	1
Ontoereikende informatieverstrekking	Toevoeging bij dossier: geen/laattijdig antwoord	5	0
Andere	Afwijkende verzendadressen	4	2
	Niet blokkeren van de invordering na bezwaarschrift	2	0
Niet-correcte beslissing	Niet-automatisch toekennen van een vermindering	6	1

7.3 Aanbevelingen 2013 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 2013 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 2013 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 enkele tussentijdse aanbevelingen geformuleerd, zoals bijvoorbeeld:

- streven naar een snelle verwerking van betaalde bedragen, van foutieve of van te veel betaalde bedragen (binnen de maand na ontvangst): 3 klachten.

Deze norm / aanbeveling zorgde voor discussie, maar we stelden vast dat de aanboekingen of terugbetalingen steeds vlotter verliepen gezien de kwalificatie van dergelijke klachten als gegrond niet meer werd toegekend vanaf het tweede kwartaal 2013.

- een schrapping van een nummerplaat zou steeds een volledige automatische herziening van alle verstuurd aanslagbiljetten voor deze nummerplaat tot gevolg moeten hebben (vanaf de maand van schrapping) en niet enkel van het lopende aanslagjaar: 2 klachten.

De administratie heeft dit onderzocht: dit zijn situaties die slechts uitzonderlijk voorkomen, gelet op de retroactieve schrapping bij de DIV. Ook retroactieve schrappingen worden verwerkt, maar enkel indien de schrappingsdatum in het lopende aanslagjaar van de (verjaring van) inschrijving valt.

Het aantal tussentijdse aanbevelingen liep sterk terug, gelet op de terugval van het aantal (deels) gegronde klachten: van 238 in 2012 naar 69 in 2013. Anderzijds stelden we niet zozeer problemen vast over een bepaald type dossier, maar betroffen de (deels) gegronde klachten voornamelijk individuele gevallen, waar op een bepaald moment iets fout was gelopen.

Als aanbeveling 2013 formuleren we één aanbeveling die betrekking heeft op het procedurele vlak:

AANBEVELING: Het verlenen van een ontheffing indien de bewijsstukken binnen een termijn van 3 maanden (vanaf de datum waarop de belastingplichtige over concrete bewijzen beschikte) worden voorgelegd aan de administratie.

Op basis van de huidige procedure kan enkel ontheffing worden verleend als er maximaal 1 maand ligt tussen de datum waarop de belastingplichtige beschikte over de bewijzen en de datum waarop die voorgelegd werden.

Uit enkele klachten over de niet-toekenning van de vrijstelling verkeersbelasting wegens handicap bleek dat de vrijstelling niet werd toegekend vanaf de beginperiode van de invaliditeit of vanaf de datum verlenging van de invaliditeit omdat het invaliditeitsattest niet werd bezorgd binnen die maand. Dit gebeurde wel telkens binnen de 3 maanden.

Met deze aanbeveling willen we laten onderzoeken of de termijn voor het voorleggen van concrete bewijsstukken die nog niet in het bezit waren van de belastingplichtige tijdens de bezwaarperiode kan worden opgetrokken van 1 naar 3 maanden. Niet alle burgers hebben de reflex om de bewijzen ook onmiddellijk door te sturen naar de Vlaamse Belastingdienst en vallen nu uit de boot indien zij deze niet overmaken binnen de maand.

8 Wat is veranderd / welke veranderingen zijn gepland?

8.1 Vlaamse Codex Fiscaliteit

Vanaf 1 januari 2014 / aanslagjaar 2014 is de Vlaamse Codex Fiscaliteit (VCF) van kracht. Het doel van de VCF is de Vlaamse fiscale regelgeving te uniformiseren en aan te bieden in een transparante structuur. De VCF bundelt de wetgeving rond de onroerende voorheffing, de verkeersbelastingen en de leegstandsheffingen in één wetboek en stemt die ook meer op elkaar af. Voor de planbatenheffing blijven de bepalingen van de Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening behouden (met evenwel verwijzingen naar de VCF als suppletief recht).

In een later stadium kan de VCF uitgebreid worden met de regelgeving inzake successie- en registratierechten en inzake de milieu gerelateerde belastingen.

8.2 Ambtshalve stopzetting van de aangifte na schrapping nummerplaat

De verkeersbelasting (en eurovignet) voor niet-geautomatiseerde voertuigen is een aangiftebelasting: de belastingplichtige dient bij de Vlaamse Belastingdienst een aangifte te onderschrijven van het gebruik van het voertuig op de openbare weg.

Indien het voertuig niet langer op de openbare weg wordt gebruikt, dient de belastingplichtige zijn aangifte stop te zetten zodat ook aan de belastingplicht een einde komt.

Het kwam echter vaak voor dat de belastingplichtige pas enkele maanden na het einde van het gebruik van het voertuig op de openbare weg zijn aangifte kwam stopzetten. Hij diende dan uitdrukkelijk te verzoeken om een stopzetting van de aangifte met terugwerkende kracht tot het ogenblik van stopzetting van het gebruik op de openbare weg, mits hij het nodige bewijs daartoe voorlegde (bijvoorbeeld attest van schrapping / wissing bij de DIV). De Vlaamse Belastingdienst diende vervolgens een onderzoek in te stellen om na te gaan of de datum van buitengebruikstelling op de openbare weg correct was.

In de VCF werd een artikel toegevoegd dat, indien de belastingplichtige zijn inschrijving laat stopzetten bij de DIV, daaruit zal voortvloeien dat het voertuig niet langer op de openbare weg wordt gebruikt. Gezien de Vlaamse Belastingdienst deze informatie doorkrijgt van de DIV, kan zij de aangifte inzake de verkeersbelasting ambtshalve stopzetten. Op die manier hoeft de belastingplichtige niet nogmaals aangifte van stopzetting te doen bij de Vlaamse Belastingdienst, maar volstaat de stopzetting bij de DIV om een einde te stellen aan de belasting. Daarnaast zal de Vlaamse Belastingdienst sneller kunnen overgaan tot eventuele terugbetalingen (en dient hiervoor niet te wachten op een stopzetting van de aangifte door de belastingplichtige) en dient zij geen bijkomend administratief onderzoek te verrichten.

Dit is van toepassing op elke schrapping of wissing van een voertuig die plaatsvindt na de inwerking-treding van de VCF.

8.3 Wijzigingen aan het leegstandsdecreet bedrijfsruimten

Vanaf 1 januari 2014 gelden enkele nieuwe aanpassingen aan de leegstandsheffing voor bedrijfsruimten. Zo zal de eigenaar van een leegstaande of verwaarloosde bedrijfsruimte pas na 3 opeenvolgende registraties in de leegstandsinventaris een leegstandheffing moeten betalen en niet meer na 2 opeenvolgende registraties, zoals in het verleden het geval was. De overheid wil de eigenaars zo meer tijd geven om een einde te maken aan de leegstand of verwaarlozing.

Er werd tevens een nieuwe omschrijving ingevoerd van het begrip 'eigenaar': bij een splitsing van het eigendomsrecht zal de heffing voortaan verschuldigd zijn door de vruchtgebruiker in plaats van door de naakte eigenaar. Om te vermijden dat een vruchtgebruiker, die nooit eerder een registratieattest kreeg, ineens met een aanslag geconfronteerd wordt, genieten de vruchtgebruikers opschorting van heffing voor aanslagjaar 2014.

8.4 Sociaal tarief onroerende voorheffing bij verhuur door SVK

Vanaf aanslagjaar 2014 worden de eigendommen die door erkende sociale verhuurkantoren (SVK) worden gehuurd om als sociale woning te verhuren toegevoegd aan de eigendommen die in aanmerking komen voor het verlaagd tarief van 1,6% in de onroerende voorheffing. Ook de eigendommen waarvan de erkende sociale verhuurkantoren eigenaar zijn en als sociale woningen worden verhuurd zullen in aanmerking komen.

De ratio van de toevoeging is te vinden in een gelijkwaardige behandeling van de sociale huurwoningen in het kader van de onroerende voorheffing en in een ondersteuning van de eigenaar-verhuurders die hun woning aan een sociaal verhuurkantoor verhuren.

Omdat de Vlaamse Belastingdienst niet over de gegevens inzake verhuring aan een sociaal verhuurkantoor beschikt, wordt voorzien dat aan deze entiteit uiterlijk op 31 maart van het aanslagjaar moet gemeld worden dat de betrokken eigendom verhuurd wordt aan een erkend sociaal verhuurkantoor. Enkel indien deze melding tijdig is gebeurd, kan het verlaagd tarief toegekend worden voor het desbetreffende aanslagjaar. Het verlaagd tarief zal worden toegekend tot het einde van de huurovereenkomst. Voor het bekomen van het verlaagd tarief is dus slechts een eenmalige melding nodig. Elke vroegtijdige beëindiging van de huurovereenkomst moet ook gemeld worden aan de Vlaamse Belastingdienst (uiterlijk op 31 maart van het jaar dat volgt op de beëindiging).

De eigendommen die als sociale woningen worden verhuurd maar die toebehoren aan een door een OCMW opgerichte vereniging, waarvan slechts één of meer OCMW's deel uitmaken zullen ook in aanmerking komen voor het verlaagd tarief van 1,6% in de onroerende voorheffing.

De eigendommen die aan rechtspersonen erkend overeenkomstig artikel 7, tweede lid, van het decreet van 7 mei 2004 tot oprichting van het intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap, toebehoren, en die gebruikt worden voor wooninfrastructuur voor personen met een handicap, vermeld in artikel 2, 2°. van hetzelfde decreet, die een duidelijk vastgestelde behoefte aan zorg en ondersteuning hebben, komen eveneens in aanmerking voor het verlaagd tarief van 1,6% in de onroerende voorheffing.

8.5 Wijziging planbatenheffing voor weekendverblijven

De planbatenheffing wordt geïnd als een vergoeding voor de meerwaarde die ontstaat door een bestemmingswijziging van gronden. Dat is bijvoorbeeld het geval als een landbouwgrond herbestedemd wordt naar bouwgrond, maar evenzeer als een perceel met weekendverblijf bestemd voor tijdelijke bewoning wordt omgezet naar een bouwgrond waar permanente bewoning is toegestaan.

Hoewel bij dergelijke herbesteding dus permanente bewoning mogelijk wordt, werd de heffing als erg onbillijk ervaren door de zuivere toepassing van de planbatenregeling. Bij de berekening van de heffing werd immers geen rekening gehouden met de strikte gebruiksbeperkingen die worden opgelegd aan de eigenaars om het specifieke karakter van de zones te bewaren, maar de berekening hield daarentegen wel rekening met de volledige oppervlakte van het perceel.

De Vlaamse overheid keurde in 2013 enkele wijzigingen aan de planbatenheffing goed, om een meer billijke regeling voor planbaten bij weekendverblijven uit te werken. Heel concreet wordt nu een maximale oppervlakte van 2.750 m² ingeschreven die de Vlaamse Belastingdienst zal hanteren om de verschuldigde heffing te berekenen. Dit geldt niet alleen voor nieuwe heffingen die voortvloeien uit nieuw goedgekeurde Ruimtelijke Uitvoeringsplannen, maar ook voor dergelijke heffingen uit het verleden: de eigenaars van alle percelen waarvan de belastbare bestemmingswijziging meer dan 2750 m² bedraagt, werden door de Vlaamse Belastingdienst aangeschreven met een wijzigende berekening. Reeds ingediende bezwaarschriften kunnen hierdoor voortaan vlot worden afgehandeld. Eventueel al te veel betaalde bedragen zullen worden teruggestort.

In ieder geval moet wel aan een aantal voorwaarden voldaan zijn om van deze gunstmaatregel te genieten. De belangrijkste voorwaarden zijn dat het aantal woongelegenheden op het perceel niet mag stijgen (er mag dus evenmin worden verkaveld) en dat het bouwvolume niet mag worden verhoogd tot boven de 1000 m³.

8.6 Overname inning registratie- en successierechten

Vanaf 1 januari 2015 neemt het Vlaamse Gewest de belastingen registratie – en successierechten over van de Federale Overheidsdienst Financiën.

Het Vlaamse Gewest ging al eerder over tot inning in eigen beheer van de verkeersbelasting, de belasting op de inverkeerstelling en het eurovignet. In een streven naar het beter benutten van de fiscale bevoegdheden en het versterken van de fiscale autonomie is de overname van de inning van de registratie- en successierechten een volgende stap.

De Vlaamse Belastingdienst zal vanaf 1 januari 2015 bijgevolg de volgende belastingen innen:

- het successierecht van rijksinwoners en het recht van overgang bij overlijden van niet-rijksinwoners;
- het registratierecht op de schenkingen onder de levenden van roerende of onroerende goederen;
- het registratierecht op de overdrachten ten bezwarende titel van in België gelegen onroerende goederen, met uitsluiting van de overdrachten die het gevolg zijn van een inbreng in een vennootschap, behalve als het gaat om een inbreng van een woning in een Belgische vennootschap door een natuurlijk persoon;
- het registratierecht op: - de vestiging van een hypotheek op een in België gelegen onroerend goed; - de gedeeltelijke of gehele verdeling van een in België gelegen onroerend goed, de afstand onder bezwarende titel onder mede-eigenaars van onverdeelde delen in soortgelijke goederen, en de omzettingen inzake vruchtgebruik en blooteigendom uit het Burgerlijk Wetboek, zelfs als er geen onverdeeldheid is.

Het is de bedoeling dat ook de belastingen registratie- en successierechten op het online belastingportaal beschikbaar zullen zijn.

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 lijkt verteed: na de vele klachten over de verkeersbelastingen in 2011 (1105 klachten), was reeds een daling ingezet in 2012 (808 klachten) en nam het aantal klachten verder af in 2013 (311 klachten).

Er was ook opnieuw een verlaging van het aantal klachten over de onroerende voorheffing: 259 klachten in 2013 ten opzichte van 367 klachten in 2012.

De aanhoudende inspanningen van de Vlaamse Belastingdienst om te streven naar kwaliteit blijven succesvol en dit wordt ook bevestigd in het klachtenbeeld: in totaal ontvingen we in 2013 de helft minder klachten ten opzichte van 2012. Dit blijkt ook uit de verdere gestage daling van het procentueel aantal (deels) gegronde klachten ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde klachten: van 17,9% in 2012 naar 11,3% in 2013.

De Klachtendienst Financiën,

Els Moens en Charlotte Delrue

Lijst met afkortingen

AND	Andere
AZF	Algemene Zaken en Financiën
BIV	Belasting op de Inverkeerstelling
BS	Belgisch Staatsblad
BTW	Belasting op de toegevoegde waarde
BZWFIV	Bezwaar foutieve inschrijving
CIC	Centrale Invorderingscel
DDG	Dienst Derdengeschillen
DIV	Directie Inschrijvingen Voertuigen
e-ID	Elektronische Identiteitskaart
EPB	Energie Prestatie Binnenklimaat
E-peil	Energiepeil
FOD	Federale Overheidsdienst
IVA	Intern Verzelfstandigd Agentschap
KI	Kadastraal Inkomen
kW	Kilowatt
LB	Leegstandsheffing bedrijfsruimten
LPG	Liquefied Petroleum Gas
LW	Verkrottingsheffing woningen
MTM	Maximale Toegelaten Massa
NGV	Niet-geautomatiseerd Voertuig
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
OV	Onroerende voorheffing
PBH	Planbatenheffing
pk	Paardenkracht
RR	Registratierechten
RUP	Ruimtelijk uitvoeringsplan
RWO	Ruimtelijke ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed
SR	Successierechten
SVK	Sociaal verhuurkantoor
VCF	Vlaamse Codex Fiscaliteit
V(K)B	Verkeersbelastingen
VCRO	Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening
VEN	Vlaams Ecologisch Netwerk
Vlabel	Vlaamse Belastingdienst
VR	Vlaamse Regering

Onderwijs en Vorming

468 klachten

**KLACHTENRAPPORT
IN HET KADER VAN HET
DECREET KLACHTRECHT
VERSLAG 2013**



**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 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013	3
2.2	 AFDELINGEN MET KLACHTEN	7
2.2.1	Beleid Onderwijspersoneel	7
2.2.2	Basisonderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs	10
2.2.3	Stafdiensten Onderwijs en Vorming	13
2.2.4	Personeel Basisonderwijs en Centra voor Leerlingenbegeleiding	16
2.2.5	Personeel Secundair Onderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs	22
2.2.6	Scholen Secundair Onderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs	28
2.2.7	Hoger Onderwijs	31
2.2.8	Volwassenenonderwijs	34
2.2.9	Studietoelagen	38
2.2.10	KlasCement	44
2.2.11	Agentschap voor Kwaliteitszorg in Onderwijs en Vorming	47
	(Afdeling Projecten EVC-Curriculum-Kwalificatiestructuur en de Afdeling Dienstverlening EVC)	
2.2.12	Onderwijsinspectie	51
2.3	 AFDELINGEN ZONDER KLACHTEN	54
<u>3</u>	<u>GLOBALE EVALUATIE</u>	<u>55</u>
3.1	 VASTSTELLINGEN VOOR 2013	55
3.2	 NIEUWE ONTWIKKELINGEN	56
<u>4</u>	<u>BIJLAGEN</u>	<u>57</u>
4.1	 DEFINITIE KLACHT	57
4.2	 KLACHTENDECRETEN	60
4.3	 AANBEVELINGEN	80
4.3.1	Thematische aanbevelingen voor Onderwijs door de Vlaamse ombudsdienst	80
4.4	 ENKELE KLACHTENCOÖRDINATOREN/OMBUDSDIENSTEN	87
4.5	 KLACHTENCOÖRDINATOREN BELEIDSDOMEIN ONDERWIJS EN VORMING	89

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 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013

Tabel 1: Klachtenbeeld 2007/2008/2009/2010/2011/2012/2013

Kwantitatieve gegevens		2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Totaal aantal klachten	Totaal	160	219	215	284	284	193	207
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	156	203	188	229	217	158	136
	Onontvankelijk	4	16	27	55	67	35	71
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	1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig							
	Kennelijk ongegrond		1	1	1	1		1
	Geen belang							
	Anoniem		1				2	1
	Beleid en regelgeving	1	2	3	5	4	7	18
	Geen Vlaamse overheid	1	10	20	46	53	12	43
	Interne personeelsaangelegenheden	1	2	2	3	5	8	8
Aantal klachten volgens de drager (*)	Brief	119	118	73	80	71	52	38
	Mail	30	89	117	181	185	120	152
	Telefoon	9	12	22	22	24	14	16
	Fax	2		2			1	
	Bezoek			1	1			
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	62	116	108	192	208	137	133
	Via kabinet	8	12	2	4	1	3	5

(**)	Via Vlaamse Ombudsdienst	86	72	90	75	52	33	54
	Via georganiseerd middenveld		6	6	2	9	3	2
	Andere kanalen	4	13	9	11	12	11	11
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	5,1	3,54	4,47	1,73	3,43	3,03	1,09
	Mediaan	4	1,00	1,00	0,00	1,00	1,00	0,00
	0-10 dagen	107	151	161	106	52	33	61
	> 10 dagen	8	11	25	5	2	2	2
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	34,45	30,14	27,26	25,68	23,54	24,07	24,86
	Mediaan	33,50	25,50	24,00	21,00	19,00	17,50	15,00
	0-20 dagen	49	86	82	117	135	90	114
	21-45 dagen	86	104	91	78	83	58	47
	46-90 dagen	15	18	13	42	24	22	29
	>90 dagen	6	8	4	2	5	2	7
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid (***)	Gegrond	48	64	24	65	58	32	43
	Deels gegrond	35	58	81	61	36	24	30
	Ongegrond	73	81	56	62	89	79	51
	Nog niet afgehandeld			27	41	34	23	10
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing (****)	Opgelost	69	102	94	92	80	43	64
	Deels opgelost	6	10	6	22	11	12	7
	Onopgelost	8	10	5	12	3	0	2
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen (*****)	Niet-correcte beslissing	17	28	13	13	10	5	11
	Te lange behandeltermijn	30	43	43	38	47	25	23
	Ontoereikende informatieverstrekking	26	24	29	22	19	15	14
	Onvoldoende bereikbaarheid	2		2	3	3	1	1
	Onheuse bejegening	5	10	5	3	2	4	7

	Andere	3	17	13	30	13	5	17
--	--------	---	----	----	----	----	---	----

In 2013 werden 207 klachten geregistreerd.

De belangrijkste drager is net zoals de vorige drie jaar de e-mail. Zo'n 73,4% van alle klachten bereikt via deze weg de administratie. (*) Bij een 1 klacht werd de drager niet vermeld. (Afdeling Personeel BaO en CLB).

De brief blijft net zoals vorig jaar de tweede belangrijkste drager (18,3%).

De telefoon als drager stagneert: 7,74% in 2010, 8,45% in 2011, 7,25% in 2012 en 7,72% in 2013.

Het grootste deel van de geregistreerde klachten (64,25%) bereikt de administratie rechtstreeks van de burger. De Vlaamse ombudsdienst is het tweede belangrijkste kanaal met 26,08%, of een stijging met ongeveer 10 % t.o.v. 2012. (**) Bij 2 klachten werd het kanaal niet vermeld.

De gemiddelde termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding is sterk gedaald t.o.v. 2012 (3,03 dagen in 2012 t.o.v. 1,09 dagen in 2013. Maar we moeten hier zoals bij de voorgaande jaren weer opmerken dat bij 144 klachten geen ontvangstmelding werd verstuurd. De gemiddelde termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en die van de mededeling van de beslissing ligt voor 2013 op 24,86 dagen. Een minieme stijging t.o.v. vorig jaar met 0,79 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 77,77 % van de 207 klachten werd een mededeling van beslissing gedaan binnen de vooropgestelde termijn van 45 dagen. Dit is lichte stijging in vergelijking met vorig jaar (76,68%). (***) Bij een aantal klachten (10) werd (nog) niets meegedeeld aan de klager. (Zie hiervoor verder bij de afdeling Studietoelagen).

Tabel 2: Kerncijfers 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012 en 2013

Klachten	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Ontvankelijk	156	203	188	229	217	158	136
Onontvankelijk	4	16	27	55	67	35	71
Gegronde klachten deels of volledig	83	122	105	126	94	56	73
Ongegronde klachten	73	81	56	62	89	79	51
Nog niet afgehandeld	0	0	25	41	34	23(*)	10
Opgelost deels of volledig	75	112	100	114	91	55	71
Niet opgelost	8	10	5	12	3	0	2
Totaal	160	219	215	284	284	193	207

In 2013 is 34,29% van de geregistreerde klachten onontvankelijk. Dit percentage is sterk gestegen t.o.v. vorig jaar met 16,16% en is daarmee het hoogste percentage dat gemeten werd sinds 2002 (19,36% in 2010, 23,59% in 2011 en 18,13 in 2012).

De reden van onontvankelijkheid was net zoals vorig jaar overwegend “geen bevoegdheid Vlaamse overheid” (43 klachten).

(****) Over het aandeel van het aantal ongegronde, deels gegronde en ongegronde klachten van de geregistreerde ontvankelijke klachten kunnen we meegeven dat bij 12 klachten over het resultaat (nog) niets werd meegedeeld. Hiervoor verwijzen we naar het klachtenbeeld van de afdeling Studietoelagen. Dit is een verbetering t.o.v. vorig jaar toen er bij 23 klachten nog niets over het resultaat werd meegedeeld.

Tabel 3: Ombudsnormen 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012 en 2013

Ombudsnormen	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Niet-correcte beslissing	17	28	13	13	10	5	11
Te lange behandeltermijn	30	43	43	38	47	25	23
Ontoereikende informatieverstrekking	26	24	29	22	19	15	14
Onvoldoende bereikbaarheid	2	0	2	3	3	1	1
Onheuse bejegening	5	10	5	3	2	4	7
Andere	3	17	13	30	13	5	17

(*****) Bij ‘norm’ is 12 keer (nog) niets ingevuld in de klachtendatabank. (Zie hiervoor verder bij de afdeling Studietoelagen). In 2012 werd 24 keer de norm niet ingevuld.

2.2 AFDELINGEN MET KLACHTEN

2.2.1 BELEID ONDERWIJSPERSONEEL

1. Tabel 2013

		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	1
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	1
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	8
	Mediaan	8,00
	0-20 dagen	1
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	
	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	Onontvankelijk (1646)			

3. Klachtenbeeld

Een personeelslid van een hogeschool klaagt aan dat de RSZ-bijdragen niet geregulariseerd werden bij zijn ontslag. Hij werd echter in eerste instantie wel ontslagen met uitbetaling van de nodige RSZ-bijdragen, maar tijdens zijn opzegperiode werd hij ontslagen wegens dringende redenen, waarbij de RSZ-bijdragen niet geregulariseerd moeten worden. Eind 2011 heeft betrokkene al eens contact opgenomen met de administratie, in samenspraak met AHOVOS werd toen nagegaan of de hogeschool correct gehandeld heeft en is er ook een antwoord geformuleerd.

2.2.2 BASISONDERWIJS EN DEELTIJDS KUNSTONDERWIJS

1. Tabel 2013

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

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	20
	Mediaan	20,00
	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

Basisonderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Onontvankelijk (1750)			

3. Klachtenbeeld

Klacht over het feit dat de regelgeving moslims bevoordeelt doordat (enkel) zij afwezig mogen zijn voor Offerfeest en Suikerfeest.

Vraagsteller heeft een inhoudelijk antwoord ontvangen m.b.t. de regelgeving afwezigheden.

2.2.3 STAFDIENSTEN ONDERWIJS EN VORMING

1. Tabel 2013

		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	5
	Mediaan	5,00
	0-10 dagen	1
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	54
	Mediaan	54,00
	0-20 dagen	
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	1
	Deels gegrond	
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	1
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	1

2. Inhoud

Stafdiensten Onderwijs en Vorming (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Feedback na een sollicitatie (1645)	Gegrond	Opgelost	Andere

3. Klachtenbeeld

Een sollicitante is niet tevreden met de manier waarop een afdeling binnen het departement reageerde toen zij om feedback vroeg na haar sollicitatie.

Een intern onderzoek werd opgestart en de betreffende collega werd hierover aangesproken. De organisatie verduidelijkte de wijze waarop de preselectie van de kandidaten gebeurde en bood tevens haar excuses aan.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Om te vermijden dat het voor kandidaten onduidelijk is waarop de preselectie gebaseerd is, is binnen de organisatie afgesproken om dit duidelijk in een vacaturebericht te expliciteren. Tevens werd in het kader van het intern onderzoek de preselectie van een beperkt aantal sollicitatiedossiers overgedaan.

2.2.4 PERSONEEL BASISONDERWIJS EN CENTRA VOOR LEERLINGENBEGELEIDING

1. Tabel 2013 (*)

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	14 (*)
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	3
	Onontvankelijk	11
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	4
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	7
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	13
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	10
	Via kabinet	2
	Via Vlaamse Ombudsdienst	
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	1

(*) Bij de ontvankelijke klachten vertegenwoordigde 1 klacht (klachtnr. 1825) 11 klachten n.a.v. het terugvorderen van ten onrechte uitbetaalde achterstallen (mails en telefoons). Zie ook verder bij "Klachtenbeeld – Klacht 1825".

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	10,3
	Mediaan	10,00
	0-10 dagen	2
	> 10 dagen	1
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	14,71
	Mediaan	8,00
	0-20 dagen	11
	21-45 dagen	3
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	1
	Deels gegrond	2
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	3
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	1
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	1

2. Inhoud

Personeel Basisonderwijs en Centra voor Leerlingenbegeleiding (14)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
7	1655, 1657, 1658, 1659, 1661, 1819, 1824: onontvankelijk wegens interne personeelsaangelegenheden	/	/	/
4	1660, 1820, 1821, 1822: onontvankelijk wegens beleid en	/	/	/

	regelgeving			
1	1656	deels gegrond	opgelost	behandeltermijn
1	1823	deels gegrond	opgelost	informatieverstrekking
1 (*)	1825	gegrond	opgelost	behandeltermijn en informatieverstrekking

(*) 11 klachten gebundeld in de klachtendatabank onder klachtnr. 1825.

3. Klachtenbeeld

In 2013 ontving de afdeling Personeel Basisonderwijs en CLB 14 klachten:

- **Klacht 1655 (e-mail):** De partner van een onderwijspersoneelslid klaagt over de keuze van de vervanger van de afwezige directrice (afwezig wegens ziekte). Deze directrice wordt vervangen door haar eigen man. De klager geeft aan dat deze vervanger wel over het nodige bekwaamheidsbewijs beschikt, maar dat hij tegenover het lerarenteam over rancuneuze gevoelens zou hebben omdat hij hen verantwoordelijk acht voor de depressie van zijn vrouw. Het gaat hier om interne personeelsaangelegenheden: het schoolbestuur is als werkgever verantwoordelijk wie zij aanstellen. Bijgevolg is deze klacht onontvankelijk voor de afdeling Personeel Basisonderwijs en CLB.
- **Klacht 1656 (e-mail):** Dit personeelslid klaagt dat zij maanden na de start van haar opdracht in het onderwijs nog niet weet wat het salaris is waarop zij recht heeft. Zij beschikt over een Nederlands bekwaamheidsbewijs en heeft diensten in Nederland gepresteerd. Om te weten aan welke salarisschaal en volgens welke geldelijke anciënniteit zij kon worden betaald, was er verder onderzoek nodig (o.a. door het National Academic Recognition Information Centre – NARIC). Deze klacht is onontvankelijk voor de afdeling Personeel Basisonderwijs en CLB: zij is deels gegrond en opgelost.
- **Klacht 1657 (e-mail):** Een ouder klaagt over het gedrag van de directrice (van de school van haar zoon) tegenover haar. Deze klacht is onontvankelijk aangezien het hier gaat om interne personeelsaangelegenheden. Deze ouder werd doorverwezen naar de werkgever, nl. het schoolbestuur.
- **Klacht 1658 (e-mail):** Dit personeelslid klaagt dat zij niet correct werd bezoldigd gezien de prestaties die zij geleverd heeft. Deze klacht is niet onontvankelijk: het gaat hier opnieuw om interne personeelsaangelegenheden. De afdeling Personeel Basisonderwijs en CLB heeft het salaris tijdig en correct betaald volgens de opdracht die door de school elektronisch gezonden werd. Als deze opdracht niet overeen zou stemmen met de realiteit moet dit personeelslid dit melden bij haar werkgever.
- **Klacht 1659 (e-mail):** Dit personeelslid dient een klacht in omdat haar vakantiegeld op een verkeerde rekening werd gestort. Ook deze klacht is onontvankelijk (wegens interne personeelsaangelegenheden): het is de verantwoordelijkheid van het personeelslid om een nieuw rekeningnummer door te geven aan de werkgever die het op zijn beurt tijdig elektronisch moet doorzenden naar het Agentschap voor Onderwijsdiensten. In dit geval werd het vakantiegeld gestort op het laatst gekende rekeningnummer en werd er dus geen fout begaan door de afdeling Personeel Basisonderwijs en CLB.
- **Klacht 1660 (e-mail):** Dit personeelslid is niet tevreden met het feit dat de preventieadviseur-

geneesheer omwille van moederschapsbescherming wegens lactatie een verwijdering van slechts vijftien weken vanaf de bevallingsdatum heeft geadviseerd (in plaats van vijf maanden). Het gaat hier om een onontvankelijke klacht; het gaat hier immers over de correcte uitvoering van beleid en regelgeving.

- **Klacht 1661 (e-mail):** Een ouder uit via deze klacht haar bezorgdheid over het functioneren van de directrice van de school waar haar dochter tot voor kort was ingeschreven. Net zoals klacht 1657 gaat het hier om een onontvankelijke klacht: het gaat hier om interne personeelsaangelegenheden. Ook deze ouder werd doorverwezen naar de werkgever van de directrice.
- **Klacht 1819 (e-mail)** is opnieuw een onontvankelijke klacht aangezien het gaat om interne personeelsaangelegenheden. Een personeelslid klaagt dat zij laattijdig werd uitbetaald voor opdrachten die zij als administratief medewerker gepresteerd heeft. De afdeling Personeel Basisonderwijs en CLB heeft aan dit personeelslid echter onmiddellijk salaris uitbetaald van zodra aan de bezoldigingsvoorwaarden werd voldaan, d.w.z. vanaf het moment dat de afdeling in het bezit was van een kopie van haar bekwaamheidsbewijs, een uittreksel uit het strafregister (model 2) en het medisch attest van de huisarts.
- **Klacht 1820 (e-mail)** is eveneens een onontvankelijke klacht: het gaat hier immers over de correcte uitvoering van beleid en regelgeving. Dit personeelslid is niet tevreden met de bezoldiging die zij ontvangt tijdens haar verlof “bedreiging door een beroepsziekte”. Zij haalt aan dat zij minder betaald wordt dan de vorige keer dat zij van dit verlofstelsel gebruik maakte. Aangezien zij deze keer op een andere manier was aangesteld en de regelgeving correct werd toegepast, is het normaal dat zij deze keer ook anders bezoldigd werd.
- **Klacht 1821 (e-mail)** gaat opnieuw over een correcte toepassing van het beleid en de regelgeving en is bijgevolg onontvankelijk. Het personeelslid klaagt dat haar gevraagd wordt om – naast een kopie van haar bekwaamheidsbewijs – ook een kopie van het diplomasupplement aan het werkstation te bezorgen. Beschikken over het juiste bekwaamheidsbewijs is één van de voornaamste voorwaarden om aangesteld en bezoldigd te kunnen worden in het onderwijs. Een diploma is slechts geldig als het voldoet aan een aantal vormvereisten, zoals onder andere het feit dat het diploma en het bijhorend diplomasupplement onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn en één geheel zijn.
- **Klacht 1822 (e-mail)** komt van een personeelslid die het niet eens is met het feit dat zijn afwezigheid wegens ziekte werd omgezet naar een ongewettigde afwezigheid. Het gaat hier om een onontvankelijke klacht aangezien het beleid en de regelgeving correct werden toegepast. Dit personeelslid kreeg controle aan huis tijdens zijn afwezigheid wegens ziekte, maar was niet thuis op het moment dat de controlearts aanbelde. Aangezien hij het huis niet verlaten heeft omwille van gerechtvaardigde medische redenen, kan deze afwezigheid niet gewettigd worden.
- **Klacht 1823 (e-mail):** Dit personeelslid dient klacht in omdat er op haar salaris van oktober 2013 een inhouding gebeurde n.a.v. het feit dat zij voor een periode te veel werd uitbetaald. Ook het gebrek aan communicatie hierover maakt deel uit van deze klacht. Deze klacht is ontvankelijk: zij is deels gegrond en opgelost.
- **Klacht 1824 (e-mail):** Het gaat hier om een onontvankelijke klacht omwille van interne personeelsaangelegenheden. Een ouder meldt dat de situatie op de school van zijn kind niet langer houdbaar is. Hij somt enkele gebeurtenissen op waarin de directeur van de school

betrokken is en waarin deze handelt op een manier waarmee hij als ouder niet akkoord kan gaan. Ook deze ouder werd (net zoals de ouders van klachten 1657 en 1661) naar de werkgever – het schoolbestuur – doorverwezen.

- **Klacht 1825 (e-mails en telefoons)** is een bundeling van 11 klachten die de afdeling Personeel Basisonderwijs en CLB ontving naar aanleiding van het terugvorderen van ten onrechte uitbetaalde achterstallen in het kader van bijbetalingen die gebeurden voor een te lange periode. De betaling van dit achterstallig salaris was voor een deel onterecht. Met ingang van 1 januari 2012 wijzigde immers de (federale) reglementaire grondslag en werd de maximale termijn om achterstallen uit te betalen verminderd van tien naar vijf jaar.

Concreet betekent dit dat er in 2012 achterstallig salaris kon worden uitbetaald voor zover het betrekking had op de periode vanaf 1 januari 2008. Deze wijziging aan de federale regelgeving werd echter niet centraal gecommuniceerd binnen de Vlaamse overheid en ook niet opgepikt door het Agentschap voor Onderwijsdiensten, waardoor een aantal personeelsleden in 2012 en 2013 ook achterstallen ontving voor periodes in de jaren 2003, 2004, 2005, 2006 en 2007 (zoals voorzien in de reglementering van vóór 1 januari 2012).

De afdeling Personeel Basisonderwijs en CLB zette deze fout recht met de betaling van november 2013. Hierop ontvingen verschillende personeelsleden een terugvordering voor het deel van de achterstallen dat ten onrechte werd uitbetaald. Bij sommigen onder hen werd reeds een deel automatisch gerecupereerd op het salaris van november 2013.

Over deze fout en de administratieve, geldelijke en fiscale gevolgen ervan werd snel en uitvoerig gecommuniceerd naar de betrokken personeelsleden. De afdeling ontving – zoals hoger gezegd – elf klachten over deze beslissing en de uitvoering ervan. De personeelsleden klagen dat zij heel laat in kennis werden gesteld van deze gewijzigde regelgeving.

Ook de Vlaamse Ombudsdienst en de Vlaamse regering wensten meer uitleg over deze situatie. Zij kwamen eveneens tot de conclusie dat de afdeling Personeel Basisonderwijs en CLB de regelgeving correct toegepast had door deze ten onrechte uitbetaalde achterstallen terug te vorderen. Toch drong de Vlaamse Ombudsdienst aan op een kwijtschelding van deze schulden en dit werd dan ook zo beslist door de Vlaamse regering op 13 december 2013.

De afdeling Personeel Basisonderwijs en CLB heeft aan deze beslissing uitvoering gegeven in december 2013 en hierover opnieuw uitvoerig gecommuniceerd naar de betrokken personeelsleden.

De 11 klachten die de afdeling hierover ontving in november 2013 waren bijgevolg ontvankelijk: zij zijn gegrond en opgelost. Er is sprake van een schending aan de ombudsnormen behandeltermijn en informatieverstrekking.

4. Concrete realisaties en voorstellen

De afdeling Personeel Basisonderwijs en CLB van het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AgODi) ontving 14 klachten in 2013, waarvan er 11 klachten niet ontvankelijk waren. De 3 klachten die wel ontvankelijk waren, waren allen (deels) gegrond en werden allemaal opgelost.

Om dit soort klachten te vermijden in de toekomst, werden een aantal concrete realisaties en voorstellen uitgewerkt.

Klacht 1656 handelt over de onduidelijkheid van het salaris waarop het personeelslid recht heeft bij de start van het opnemen van een opdracht in het onderwijs. Het gaat hier om een personeelslid dat een Nederlands bekwaamheidsbewijs bezit en ook diensten in het onderwijs in Nederland heeft gepresteerd. Om tegemoet te komen aan de instroom van Nederlanders in het onderwijs in Vlaanderen werd door het Agentschap voor Onderwijsdiensten een deel van de website van het agentschap gewijd aan deze doelgroep. Er is een luik voorzien waar de voorwaarden en de manier waarop kan gesolliciteerd worden, opgesomd worden. Daarnaast biedt het Agentschap voor Onderwijsdiensten – in samenwerking met het Team Grensoverschrijdend Werken en Ondernemen – op deze website ook meer informatie over vijf belangrijke thema's: fiscaliteit, werkloosheid, ziekte/arbeidsongeschiktheid, pensioenen en kinderbijslag. Omdat deze informatie blijkbaar nog niet door iedereen snel wordt teruggevonden, wordt dit onderdeel van de website ook onder de aandacht gebracht tijdens de jaarlijkse opleiding voor schoolsecretariaten die de afdeling Personeel Basisonderwijs en CLB organiseert.

Klacht 1823 handelt over een automatische inhouding op het salaris n.a.v. ten onrechte uitbetaalde bedragen en de gebrekkige communicatie hierover. Om pragmatische redenen en als gevolg van de veelvuldige wijzigingen in de betalingen van het onderwijspersoneel worden herberekeningen van het salaris die aanleiding geven tot een terugvordering van een bepaald berekend bedrag, onmiddellijk afgehouden. Dit is een oud zeer waarmee de afdeling Personeel Basisonderwijs af en toe geconfronteerd wordt. De afdeling is zich hiervan bewust en werken op dit ogenblik dan ook volop mee aan het project Vernieuwbouw Salarissysteem (VSS). In dit project wordt onderzocht of er een betere procedure kan gemaakt worden voor het terugvorderen van ten onrechte uitbetaalde bedragen en de communicatie hierover naar het personeelslid. Gezien de complexiteit van het salarissysteem is dit een project dat loopt over meerdere jaren. Een oplossing kan nog niet onmiddellijk gerealiseerd worden, maar is (voorlopig) voorzien voor begin 2015.

Klacht 1825 (= bundeling van 11 klachten) is er gekomen als gevolg van het feit dat een wijziging aan de federale regelgeving met impact op de interne werkwijze (op het vlak van terugvordering) van alle beleidsdomeinen van de Vlaamse gemeenschap niet centraal gecommuniceerd werd naar deze beleidsdomeinen. Het Agentschap voor Onderwijsdiensten zal dan ook intern maatregelen nemen om wijzigingen aan de federale regelgeving in de toekomst nauwgezetter op te volgen en dit eventueel in samenwerking met het beleidsdomein Bestuurszaken.

2.2.5 PERSONEEL SECUNDAIR ONDERWIJS EN DEELTIJDS KUNSTONDERWIJS

1. Tabel 2013

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	13
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	11
	Onontvankelijk	2
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	1
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	1
Aantal klachten volgens de drager	Brief	2
	Mail	11
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	5
	Via kabinet	
	Via Vlaamse ombudsdienst	4
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	4

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	17,15
	Mediaan	12,00
	0-20 dagen	10
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	2
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	2
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	8
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	3
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	2

2. Inhoud

Personeel Secundair Onderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs (13)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegronndheid	Oplossing	Ombudsnorm
2	Terugvordering (1826, 1840)	Gegronnd	Opgelost	Andere
1	Terugvordering (1838)	Deels gegrond	Opgelost	Informatieverstrekking
2	Terugvordering (1831, 1832)	Ongegrond		

1	Bezoldiging (1827)	Ongegrond		
1	Controle afwezigheid ziekte (1829)	Ongegrond		
1	Diploma (1833)	Ongegrond		
1	Pensioen (1835)	Ongegrond		
1	Betwisting beslissing (1836)	Onontvankelijk		Beleid en regelgeving
1	Bejegening (1837)	Onontvankelijk		Interne personeelsaangelegenheden
1	Nuttige ervaring (1834)	Ongegrond		
1	Valorisatie voorgaande diensten (1839)	Ongegrond		

3. Klachtenbeeld

In 2013 ontving onze afdeling 13 klachten, waarvan 11 ontvankelijk werden verklaard:

Klacht 1826 : Betrokkene ontving een terugvorderingsbrief i.v.m. onterecht uitgekeerd salaris in cumulatie met een pensioenuitkering. Zij verklaart zich wel akkoord met de terugbetaling van het salaris, maar niet met het feit dat zij ook de RSZ/BBSZ moet terugbetalen. Zij verwijst hierbij naar een fout bij het verwerken van haar dossier vanwege onze diensten. De klacht wordt als gegrond beschouwd en het probleem werd dan ook opgelost.

Klacht 1827: Betrokkene stelt zich vragen bij de berekeningswijze van overuren naar aanleiding van "onderwijs aan huis". Zij acht het bedrag aan de lage kant en vraagt om verduidelijking. Zij beweert geen afdoende uitleg ontvangen te hebben vanwege de dossierbeheerder. De klacht wordt als ontvankelijk genoten, maar is ongegrond omdat deze een toepassing is van de regelgeving. De betaling werd onderzocht en aan betrokkene werd de berekeningswijze van de overuren overgemaakt.

Klacht 1829: Betrokkene uit zich nogal fel en onbeleefd uit over het feit dat onze diensten verantwoording vraagt voor zijn afwezigheid bij het bezoek door de controlearts naar aanleiding van zijn ziekte. Hij bezorgt in zijn mail geen verdere verantwoording, waardoor dit niet beschouwd kan worden als aanvaardbaar. De klacht is dan ook ongegrond. De zaak werd onderzocht, en uit onze gegevens blijkt dat de afhandeling gebeurde volgens de vastgelegde procedure.

Klacht 1831: Personeelslid verklaart zich niet akkoord te kunnen vinden met het bedrag van de terugvordering die hem werd bezorgd. Hij kreeg deze terugvordering naar aanleiding van een onterecht ontvangen salaris, na pensionering wegens definitieve uitspraak vanwege de pensioencommissie. Hij vroeg hierover nadere informatie, maar heeft deze niet ontvangen. Ondertussen ontving hij een tweede terugvordering, waarmee hij ook niet akkoord kan gaan. De klacht is ontvankelijk, maar ongegrond. De terugvorderingen waren beide terecht volgens de gegevens die het werkstation ontving. De klachtenbehandelaar bezorgde dan ook de volledige toelichting rond de bedragen aan betrokkene.

Klacht 1832: Betrokkene ontving een terugvorderingsbrief naar aanleiding van onterecht toegekend salaris tijdens de periode van onbezoldigd ziekteverlof. Zij vroeg nadere inlichtingen hierover. Haar ziekte was het gevolg van een incident op school. Dit werd echter nooit zo

doorgegeven. De klacht wordt als ongegrond beschouwd. Het werkstation paste namelijk de wetgeving toe bij het behandelen van haar dossier. Er werd haar als oplossing van haar financiële toestand een terugbetalingsplan voorgesteld.

Klacht 1833: Personeelslid stelt dat hij met het Franstalige Belgische diploma "Diplôme d'études spécialisées en sciences et gestion de l'environnement" een master-na-masterdiploma heeft en dus navenant zou moeten uitbetaald worden. Tot op heden werd de betaling niet aangepast. Hij stelt zich hier vragen bij. De klacht is ontvankelijk, maar na onderzoek blijkt deze ongegrond te zijn, het besluitvormingsproces rond de wijziging van het al dan niet meetellen van het betreffende diploma als master, was nog lopende. Dus heeft het werkstation de op dat ogenblik geldende regelgeving toegepast.

Klacht 1834: Personeelslid geeft verdere inlichtingen omtrent haar ervaring als etalagiste. Zij kan zich niet vinden in het feit dat een deel van haar aangevraagde nuttige ervaring een ongunstig advies heeft gekregen na onderzoek door inspectie. Zij heeft ook de mogelijkheid aangewend om in beroep te gaan. Ook de eindbeslissing bleef negatief. Zij klaagt aan dat zij niet mondeling werd gehoord. De klacht werd als ontvankelijk beschouwd, maar is ongegrond. In de herzieningsaanvraag stond niet expliciet vermeld dat betrokkene wenste gehoord te worden. Dit werd dan ook niet doorgegeven aan de beroepscommissie.

Klacht 1835: Personeelslid klaagt aan dat hij na indienen van een verzoek tot raming van pensioendatum en -bedrag, hij na een half jaar nog geen nieuws kon ontvangen omdat PDOS niet over de nodige gegevens zou beschikken. Hiermee stelt personeelslid de vraag wanneer onze dienst de gegevens zal doorgeven.

Na onderzoek bleek dat de gegevens van betrokkene wel effectief werden ingegeven in Capelo en ook werden gevalideerd. De klacht is dan ook ongegrond.

Klacht 1838: Personeelslid ziet zijn loon verminderd worden zonder informatie rond dit gebeuren. Dit komt doordat zijn salaris werd herzien in het kader van wijzigingen in zijn diploma's. Hij klaagt de werking van onze dienst aan omdat de ontdekking van de foutieve betaling heel laat gebeurde. Hij kan zich ook niet vinden in de manier waarop een deel van zijn salaris ingehouden wordt, zonder hem hiervan op de hoogte te stellen, noch enige uitleg rond berekening, oorzaak e.d. . De klacht is deels gegrond. Als oplossing werd voorgesteld de automatische recuperatie ongedaan te maken en de terugbetaling via een terugvorderingsbrief te laten gebeuren. Daarna kan een afbetalingsplan opgesteld worden.

Klacht 1839: Personeelslid diende via de Vlaamse Ombudsdienst een klacht in tegen de beslissing rond het niet meetellen van zijn BOIC-diensten in het kader van valorisatie van zijn voorgaande diensten. De klacht is ongegrond, de weigering valorisatie gebeurde op basis van vastgelegde criteria.

Klacht 1840: (brief) is een klacht die de afdeling Personeel Secundair onderwijs en DKO ontving naar aanleiding van het terugvorderen van ten onrechte uitbetaalde achterstallen in het kader van herzieningen. De betaling van dit achterstallig salaris was voor een deel onterecht. Met ingang van 1 januari 2012 wijzigde immers de (*federale*) reglementaire grondslag en werd de maximale termijn om achterstallen uit te betalen verminderd van tien naar vijf jaar.

Concreet betekent dit dat er in 2012 achterstallig salaris kon worden uitbetaald voor zover het betrekking had op de periode vanaf 1 januari 2008. Deze wijziging aan de *federale regelgeving* werd echter *niet centraal gecommuniceerd binnen de Vlaamse overheid en ook niet opgepikt door het Agentschap voor Onderwijsdiensten*, waardoor een aantal personeelsleden in 2012 en 2013

ook achterstallen ontving voor periodes in de jaren 2003, 2004, 2005, 2006 en 2007 (zoals voorzien in de reglementering van vóór 1 januari 2012).

De afdeling Personeel Secundair onderwijs en DKO zette deze fout recht met de betaling van november 2013. Hierop ontvingen verschillende personeelsleden een terugvordering voor het deel van de achterstallen dat ten onrechte werd uitbetaald. Bij sommigen onder hen werd reeds een deel automatisch gerecupereerd op het salaris van november 2013.

Over deze fout en de administratieve, geldelijke en fiscale gevolgen ervan werd snel uitvoerig gecommuniceerd naar de betrokken personeelsleden. De afdeling ontving – zoals hoger gezegd – één klacht over deze beslissing en de uitvoering ervan. Het personeelslid klaagt dat zij heel laattijdig in kennis werd gesteld van deze gewijzigde regelgeving.

Ook de Vlaamse Ombudsdienst en de Vlaamse regering wensten meer uitleg over deze situatie. Zij kwamen eveneens tot de conclusie dat de afdeling Personeel Secundair onderwijs en DKO de regelgeving correct toegepast had door deze ten onrechte uitbetaalde achterstallen terug te vorderen. Toch drong de Vlaamse Ombudsdienst aan op een kwijtschelding van deze schulden en dit werd dan ook zo beslist door de Vlaamse regering op 13 december 2013.

De afdeling Personeel Secundair onderwijs en DKO heeft aan deze beslissing uitvoering gegeven in december 2013 en hierover opnieuw uitvoerig gecommuniceerd naar de betrokken personeelsleden.

De klacht die de afdeling hierover ontving in november 2013 was bijgevolg ontvankelijk: zij is gegrond en opgelost. Er is sprake van een schending aan de ombudsnormen behandeltermijn en informatieverstrekking.

Volgende klachten werden als onontvankelijk beschouwd:

Klacht 1836: Betrokkene klaagt de werking van de Kamers van Beroep aan. Hij beschuldigt hen van leugens, onbewezen beweringen, partijdigheid. Hij wenst dat onze diensten een dossieronderzoek uitvoert. De klacht wordt als onontvankelijk beschouwd, dit behoort niet tot de bevoegdheid van onze afdeling. De zaak werd dan ook overgemaakt aan onze juridische dienst die hem een antwoord bezorgde.

Klacht 1837: Personeelslid is verbouwereerd over de werking binnen de school waar zij tewerkgesteld was. Zij werd het slachtoffer van pesten en meldde dit aan de directie. Dit bleef echter zonder gevolg. Zij krijgt nadien geen verlenging van haar interim opdracht, dit zonder nadere toelichting, noch evaluevaluatie. Zij vraagt naar haar rechten in deze situatie. De klacht is onontvankelijk, het probleem kadert binnen de relatie werkgever-werknemer. De klachtenbehandelaar verwees dan ook naar de verschillende kanalen om haar toestand aan te kaarten.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Te nemen maatregelen

Klacht 1840 is er gekomen als gevolg van het feit dat een wijziging aan de federale regelgeving met impact op de interne werkwijze (op het vlak van terugvordering) van alle beleidsdomeinen

van de Vlaamse gemeenschap niet centraal gecommuniceerd werd naar deze beleidsdomeinen. Het Agentschap voor Onderwijsdiensten zal dan ook intern maatregelen nemen om wijzigingen aan de federale regelgeving in de toekomst nauwgezetter op te volgen en dit eventueel in samenwerking met het beleidsdomein Bestuurszaken.

2.2.6 SCHOLEN SECUNDAIR ONDERWIJS EN DEELTIJDS KUNSTONDERWIJS

1. Tabel 2013

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

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

2. Inhoud

Scholen Secundair Onderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Klachtsteller werd niet onmiddellijk correct	Gegrond	Opgelost	Informatieverstrekking

	geïnformeerd door medewerker SSK (1715)			
--	--	--	--	--

3. Klachtenbeeld

De klachtensteller werd niet onmiddellijk correct geïnformeerd door de medewerker SSK.

2.2.7 HOGER ONDERWIJS

1. Tabel 2013

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	3
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	2
	Onontvankelijk	1
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	1
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	1
	Mail	1
	Telefoon	1
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	1
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	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	13,33
	Mediaan	7,00
	0-20 dagen	2
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	2
	Deels gegrond	
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens mate van oplossing	Opgelost	2
	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

2. Inhoud

Hoger Onderwijs (3)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Andere (1716)	Gegrond	Opgelost	Andere
1	Andere (1717)	Gegrond	Opgelost	Andere
1	Geen Vlaamse Overheid (1718)	Onontvankelijk		

3. Klachtenbeeld

De afdeling Hoger Onderwijs (AHOVOS) ontving 3 klachten. Eén klacht (1716) ging over de pensioenberekening van een personeelslid tewerkgesteld bij een hogeschool. Bij nazicht van het dossier bleek dat een bekwaamheidsbewijs ontbrak. Aan betrokkene werd schriftelijk meegedeeld dat bij ontvangst van het vereiste document een rectificatie van de laatste vijf activiteitsjaren aan PDOS zal worden overgemaakt zodat het pensioenbedrag kan aangepast worden. Een tweede klacht (1717) kwam van een student waarvan het leerkrediet per vergissing niet werd aangepast. Dit resulteerde tot moeilijkheden bij de inschrijving aan de universiteit. De studiepunten werden onmiddellijk toegevoegd aan het leerkrediet. Tevens werd er vanuit de afdeling hoger onderwijs contact opgenomen met de instelling met verzoek de student te contacteren en alsnog in te schrijven. Betrokkene werd hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht. De laatste klacht (1718) ging over de toelating tot het volgen van een universitaire opleiding. Er werd verwezen naar het onderwijs- en examenreglement van de instelling, de mogelijkheid tot het opstarten van een interne beroepsprocedure of zich wenden tot de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen. Deze klacht heeft geen verband met de werking van de afdeling en is bijgevolg onontvankelijk.

2.2.8 VOLWASSENENONDERWIJS

1. Tabel 2013

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	53
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	4
	Onontvankelijk	49
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	11
	Geen Vlaamse overheid	38
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	4
	Mail	41
	Telefoon	8
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	50
	Via kabinet	2
	Via Vlaamse Ombudsdienst	1
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	1,35
	Mediaan	0,00
	0-10 dagen	47
	> 10 dagen	1
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	11,62
	Mediaan	6,00
	0-20 dagen	44
	21-45 dagen	6
	46-90 dagen	2
	>90 dagen	1
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	1
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	2
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens mate van oplossing	Opgelost	2
	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

2. Inhoud

Volwassenenonderwijs (53)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
39	<i>Geen Vlaamse overheid</i>	Onontvankelijk		
12	<u>Klacht tegen leraar/directie/ander centrupersoneel...</u> (1600, 1618, 1621, 1654, 1677,			

	1688, 1701, 1702, 1706, 1722, 1723, 1724)			
10	<u>Betwisting evaluatieresultaat/ beoordeling vrijstelling</u> (1617, 1620, 1623, 1636, 1638, 1648, 1649, 1650, 1679, 1680)			
2	<u>Klacht over samenvoegen klasgroepen van verschillende modules</u> (1681, 1707)			
6	<u>Klacht over aanbod van CVO's</u> (1599, 1682, 1683, 1685, 1703, 1704)			
4	<u>Klacht tegen andere instellingen (geen VO-Onderwijs)</u> (1626, 1637, 1652, 1653)			
5	<u>Andere klachten</u> (1634, 1651, 1676, 1678, 1684)			
11	Regelgeving en beleid	Onontvankelijk		
7	<u>Afschaffen HBO-opleiding door CVO t.g.v. HBO-decreet</u> (1627 t.e.m. 1633)			
4	<u>Andere klachten</u> (1686, 1687, 1705, 1725)			
2		Ongegrond		
1	<i>Klacht over toepassing reffectatie</i>			
1	<i>Klacht over premietoekenning</i>			
1	<i>Klacht over premietoekenning</i>	Deels gegrond	Opgelost	Andere (Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid)
1	<i>Klacht over aanvaarding diploma bij FOD</i>	Gegrond	Opgelost	Andere (Overeenstemming met het recht)

3. Klachtenbeeld

In 2013 werden voor de afdeling Volwassenenonderwijs 54 klachten geregistreerd waarvan 50 onontvankelijke klachten. Van de 4 klachten die wel ontvankelijk waren er 2 ongegrond, 1 deels gegrond en 1 gegrond. De deels gegronde en de gegronde werden beiden opgelost door onze diensten.

Bij de 2 (deels) gegronde klachten werd er eenmaal de ombudsnorm ‘Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid’ geschonden en eenmaal ‘Overeenstemming met het recht’.

De ontvankelijke klachten waren gericht op heel verscheidene zaken:

- 1 klacht handelde over de toepassing van de reffectatie-regels. Deze bleek duidelijk ongegrond en daarvoor konden onze diensten bijgevolg geen oplossing bieden.

- 2 klachten handelden over de premietoekenning door onze diensten. De ene gegronde klacht hebben we na grondig onderzoek kunnen oplossen en bijgevolg een hogere premie kunnen toekennen.

- 1 klacht handelde over de aanvaarding van documenten, die we na enige verduidelijking bij de betrokken diensten snel konden oplossen.

De onontvankelijke klachten waren ook gevarieerd qua redenen. De meeste klachten zijn geen bevoegdheid voor de Vlaamse Overheid. Al deze indieners werden geïnformeerd over de regelgeving en de verdeling van de bevoegdheden over zaken zoals het aanbod van de modules, evaluatieresultaten, klachten over personeelsleden in de centra. Er werd steeds gestimuleerd om met de betrokken personen eerst in communicatie te treden alvorens de bestaande klachtenprocedure op te starten binnen de centra.

Er waren opnieuw 4 klachten tegen instellingen die niet tot de bevoegdheid van het Ministerie van Onderwijs behoren. Ook deze indieners werden geïnformeerd waar zij wel terecht kunnen.

Qua behandelingstermijn van de klachten is er gemiddeld een 13-tal dagen nodig geweest. 45 klachten werden behandeld binnen de 20 dagen, 6 klachten konden alsnog binnen de 45 dagen beantwoord worden. 3 klachten overschreden de maximum afhandelingstermijn. 2 van deze klachten waren de (deels) gegronde klachten waar we een grondig onderzoek deden. De indieners werden tussen door op de hoogte gehouden van de stand van zaken. De 3^e laattijdige klacht was onontvankelijk voor onze diensten maar wilden we toch bespreken met de betrokken partijen. Deze persoon kreeg uiteindelijk ook een oplossing voor zijn probleem.

40 klachten kwamen binnen per e-mail, 4 per brief en 8 klachten werden per telefoon gemeld. 2 van deze telefonische klachten werden nadien ook op mail gemeld.

52 klachten kwamen rechtstreeks van de burger tot bij ons en 2 klachten zijn 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 soort klacht die geregeld terugkomt zijn klachten n.a.v. de beoordeling of de evaluatie van de modules, meestal door examens. Er is voorstel in ter versterking van het HBO-decreet tot de mogelijkheid om betwistingen over evaluaties en examenresultaten in het gehele Volwassenenonderwijs analoog met Hoger Onderwijs te behandelen bij de Raad voor Betwisting inzake Studievoortgangsbepalingen. Hiermee wil men de rechtspositieregeling voor cursisten versterken.

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.

2.2.9 STUDIETOELAGEN

1. Tabel 2013

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	79
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	79
	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		46
Telefoon		7
Fax		
Bezoek		
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	33
	Via kabinet	46
	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	42,07
	Mediaan	29,00
	0-20 dagen	16
	21-45 dagen	26
	46-90 dagen	23
	>90 dagen	4
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	26
	Deels gegrond	12
	Ongegrond	29
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	33
	Deels opgelost	4
	Onopgelost	1
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

Bij 10 klachten werd nog geen mededeling gedaan.

Bij 12 klachten werd het resultaat en de ombudsnorm nog niet aangeduid.

2. Inhoud

Studietoelagen (79)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
3	Behandeltermijn	Ongegrond		

	1744, 1766, 1792			
4	1737, 1749, 1755, 1767	Deels gegrond	Opgelost	Behandeltermijn
15	1745, 1756, 1757, 1758, 1759, 1769, 1773, 1776, 1781, 1788, 1795, 1810, 1814, 1815, 1818	Gegrond	Opgelost	Behandeltermijn
6	1799, 1805, 1806, 1809, 1811, 1812			
1	Bejegening 1774	Ongegrond		
1	1796	Deels gegrond	Opgelost	Bejegening
1	1739	Gegrond	Opgelost	Bejegening
1	1747	Gegrond	Deels opgelost	Bejegening
4	Terugvorderingen 1743, 1760, 1791, 1797	Ongegrond		
1	1761	Gegrond	Opgelost	
1	1741	Deels gegrond	Deels opgelost	
1	1807			
2	Informatieverstrekking 1785, 1798	Ongegrond		
1	1813	Deels gegrond	Opgelost	Informatieverstrekking
1	1800			
6	Niet akkoord met beslissing 1748, 1753, 1754, 1764, 1780, 1816	Ongegrond		
2	1786, 1789	Deels gegrond	Opgelost	Niet-correcte beslissing
3	1775, 1777, 1778	Gegrond	Opgelost	Niet-correcte beslissing
1	1779	Gegrond	Deels opgelost	Niet-correcte beslissing
24	Andere te late aanvraag (1736, 1793), punten leefeenheid (1738), nog geen toelage (1740), foutief e-mailadres (1742), aanvraag 2010-2011 (1746), frauduleuze aanvraag (1762), herziening zelfstandig student (1763), faxnummer werkt niet op 1/06/2013 (1765), foutief bankrekeningnummer (1770, 1794), dezelfde attesten opgevraagd (1771), verwerking vraag tot herziening (1772), stopzetting behandeling (1782), geen betaling ontvangen (1783), samenstelling gezamenlijk inkomen (1784), frequente briefwisseling (1787), onnodig opvragen attesten (1790), toesturen verkeerde attesten (1798),			

	verwervingskrediet master (1802), afbetalingsplan niet ontvangen (1803), niet tevreden afhandeling studietoelagen (1804), geen bewijs inkomsten (1808), vertaling berichtgeving (1817)			
--	---	--	--	--

3. Klachtenbeeld

De afdeling Studietoelagen heeft 79 klachten geregistreerd. Dit is een daling van 34,8% ten opzichte van 2012 (121 klachten).

De meeste klachten betreffen de ontevredenheid over de behandeltermijn. Er werden hierover 28 klachten ingediend, dit is 35,4% van het totaal aantal klachten. Van deze 28 klachten waren er 3 ongegrond. 53% van de klachten over de behandeltermijn waren gegrond. Deze zijn intussen allemaal opgelost.

Een volgende categorie betreft de ontevredenheid met de genomen beslissing in het dossier studietoelagen. Er werden hierover 12 klachten ingediend, dat betekent 15,1% van het geheel aan klachten. De helft van de klachten over deze categorie bleek ongegrond.

Een derde categorie betreft de terugvorderingen. Er werden in 2013 7 klachten ingediend over terugvorderingen. Dit komt overeen met 8,9% van de totaliteit aan klachten. Het merendeel van deze klachten (57%) bleek ongegrond.

De vierde en vijfde categorie omvatten telkens 4 klachten. De categorieën betreffen de informatieverstrekking en de bejegening.

De overige klachten (30,3%) kennen een divers beeld. Dit gaat over te late aanvragen, specifieke dossiervragen, foutieve bankrekeningnummers, onnodig opvragen van attesten, ...

Wat betreft de te late aanvragen werd de communicatie-actie 2012-2013 herhaald (zie verder).

4. Concrete realisaties en voorstellen

Het aantal klachten in 2013 is opnieuw flink gedaald. De afdeling Studietoelagen meent dat volgende factoren hieraan bijgedragen hebben.

- Communicatie-acties

Voor de communicatie naar de verschillende belanghebbenden bij school- en studietoelagen werd nog meer werk gemaakt van een uitgebreid netwerk van intermediairs.

Via dat netwerk werd een herinnering aan de deadline om een school- of studietoelage aan te vragen verspreid. Dit gebeurde ook via de website studietoelagen.be, het maandblad Klasse en de nieuwsbrieven Schooldirect en Lerarendirect.

Een overzicht:

Intern

- KIOSK van 21 of 28 maart 2013
- Muurkrant OND vanaf eind maart 2013
- Klasse voor ouders van maart 2013
- Schooldirect eind maart 2013

Extern

- M-Weter van 21 maart 2013
- VVSG-Week van 19 of 26 maart 2013
- Lokaal van 1 april 2013
- Visie van 22 maart 2013
- ACLVB: nieuwsbrief van 7 februari 2013
- S-magazine van maart 2013
- Liberale Mutualiteit: op website vanaf eind maart 2013
- Kif Kif: publicatie op prikbord vanaf eind maart 2013
- Netwerk tegen Armoede: publicatie weekmail eind maart 2013 (22 of 29 maart)
- Gezinsbond: gezinskrant van 22 maart 2013

Om een zo breed mogelijk publiek te bereiken en in te spelen op de media, stond er op 22 mei 2013 in verschillende kranten een advertentie met een affiche van Studietoelagen.

Tussen 21 en 30 mei 2013 liep er tevens een mediacampagne om te herinneren aan de uiterste indiendatum. Er werd een boodschap van algemeen nut op antenne gebracht. Rekening houdende met het Mediadecreet dat bepaalt dat dergelijke boodschap eenmalig na het hoofdjournaal wordt uitgezonden, is volgende uitzendplanning vooropgesteld: driemaal na het hoofdjournaal en tweemaal na het late journaal.

De klachten wat betreft een te late aanvraag zijn in 2013 dan ook beperkt gebleven.

De afdeling Studietoelagen maakte de kalender van haar zitdagen Studietoelagen bekend via het netwerk van intermediairs en via de website studietoelagen.be.

In de maand mei heeft de afdeling Studietoelagen de hernieuwersactie hernomen. Kandidaten die in 2011-2012 een aanvraag indienden én een toelage ontvingen, maar die nog geen aanvraag voor 2012-2013 deden, werden via brief of e-mail aangespoord dit alsnog te doen.

- DAF

Het aantal kandidaten dat digitaal een aanvraag indient, blijft stijgen. Dit komt de tijdigheid van de verwerking ook ten goede. Een digitaal aanvraagdossier (DAF) wordt namelijk sneller afgewerkt dan een papieren aanvraagdossier (PAF).

Het digitale aandeel gedurende aanvraagjaar 2013-2014 bedraagt momenteel 37%.

Aanvraagtype	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014*
AUTO	3.652	2.389	3.320	2.125
DAF	95.432	110.040	129.020	125.320
PAPIER	316.898	303.740	298.109	208.530
Eindtotaal	415.982	416.169	430.449	335.975

Aanvraagtype	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014*
AUTO	0,88%	0,57%	0,77%	0,63%
DAF	22,94%	26,44%	29,97%	37,30%
PAPIER	76,18%	72,98%	69,26%	62,07%
Eindtotaal	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

* aanvraagjaar nog lopende – stand van zaken tem 22 januari 2014

De cijfers bewijzen dat ook in 2013 de afdeling is blijven inzetten op een stijging van het aantal digitale aanvragen.

- De afdeling Studietoelagen intensifieerde haar samenwerking met haar intermediaire partners en breidde haar netwerk via het DAFintermediairproject fors uit met LOPdeskundigen, vakbonden en studentenvoorzieningen. Uiteraard kwam deze samenwerking de tijdigheid nog meer ten goede.

DAFintermediair				
Aantal ingediende aanvragen	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014*
Afdeling Studietoelagen	6.440	10.006	13.491	15.196
Intermediaire partners	597	2.469	6.341	10.091
Eindtotaal	7.037	12.475	19.832	25.287

DAFintermediair				
% ingediende aanvragen	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014*
Afdeling Studietoelagen	91,52%	80,21%	68,03%	60,09%
Intermediaire partners	8,48%	19,79%	31,97%	39,91%
Eindtotaal	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Aandeel DAFi op digitale aanvragen				
	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014*
Totaal DAFi (STL + partners)	7.037	12.475	19.832	25.287
Totaal digitale aanvragen	95.432	110.040	129.020	125.320
Verhouding	7,4%	11,3%	15,4%	20,2%

*: aanvraagjaar nog lopende – stand van zaken tem 22 januari 2014

We kunnen concluderen dat ongeveer 20% van de digitale aanvragen 2013-2014 via de intermediaire weg zijn ingediend. Dit betekent opnieuw een significante tijdsinstroom bij de dossierbehandeling.

2.2.10 KLASCEMENT

1. Tabel 2013

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	1
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	1
	Onontvankelijk	
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	1
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	
	Via kabinet	1
	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	106
	Mediaan	106,00
	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-20 dagen	
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
	>90 dagen	1
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	1
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Inhoud

KlasCement (1)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	Betwistbare leermiddelen op KlasCement m.b.t. antisemitisme	Deels gegrond	Opgelost	Niet-correcte beslissing

3. Klachtenbeeld

De klacht

Op 23 september 2013 ontvangt *KlasCement* een klacht m.b.t. twee bijlagen die via de databank van het leermiddelennetwerk kunnen gedownload worden. De klager meldt een probleem met lesmateriaal waar een cartoon en bijdrage met een rollenspel deel van uit maken. Hij is van mening dat de bijdragen onvoldoende werden nagekeken en dat *het Vlaamse onderwijs* hiermee het antisemitisme promoot. Er verschijnt ook een artikel in het maandblad *Joods Actueel* over deze kwestie.

De behandeling

Na ontvangst van de klacht worden de bijdragen meteen offline gehaald. De inzenders van het betrokken lesmateriaal zijn op dat moment geen lid meer van *KlasCement*. De klager wordt, in afwachting van een beslissing ten gronde, op de hoogte gesteld van de lopende procedure. Er worden zowel inhoudelijke als juridische experts aangesproken. Ook intern wordt bekeken of en wat er eventueel fout is gegaan bij de goedkeuring van de bijdragen. Deze acties resulteren op 7 januari 2014 in een officieel gemotiveerd schrijven aan de klager en een aantal andere betrokkenen die ondertussen ook vragen stelden over de kwestie. Er wordt gesteld dat de bijdrage die de cartoon bevat offline blijft en dat de bijdrage met het rollenspel terug beschikbaar komt.

De gevolgen

Om dergelijke - al dan niet terecht - klachten in de toekomst vlot te kunnen behandelen worden de 'gevoelige thema's' opgesteld. Voor elk van de thema's worden (externe) specialisten of organisaties aangesproken. Met hen wordt afgesproken dat hun advies zal gevraagd worden indien zich opnieuw een probleem aandient.

Het interne moderatieteam stuurt waar mogelijk de procedures m.b.t. het al dan niet goedkeuren van gevoelige inzendingen bij. De toevoegprocedure wijzigt niet maar de gebruikersvoorwaarden worden, na juridisch advies, verfijnd.

2.2.11 AGENTSCHAP VOOR KWALITEITSZORG IN ONDERWIJS EN VORMING

1. Tabel 2013

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	35
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	30
	Onontvankelijk	5
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	1
	Geen Vlaamse overheid	3
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	3
	Mail	32
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	30
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	2
	Via georganiseerd middenveld	2
	Andere kanalen	1

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	0,33
	Mediaan	0,00
	0-10 dagen	6
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	13,97
	Mediaan	12,00
	0-20 dagen	27
	21-45 dagen	8
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	9
	Deels gegrond	10
	Ongegrond	11
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	16
	Deels opgelost	2
	Onopgelost	1
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	3
	Ontoereikende informatieverstrekking	9
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	2
	Andere	4

2. Inhoud

Agentschap voor Kwaliteitszorg in Onderwijs en Vorming (35)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
5	Verloop examen EC so (1697, 1593, 1625, 1642, 1670)	Gegrond: 1 Ongegrond: 2		Andere: 1

		Deels gegrond: 2	Opgelost: 3	Informatieverstrekking: 2
1	Niet toegelaten op infosessie EC so (1639)	Ongegrond: 1		
3	Betwisting examen EC so (1591, 1691, 1663)	Deels gegrond: 1 Onontvankelijk: 1 Ongegrond: 1	Deels opgelost: 1	Andere: 1
6	Werking Examencommissie so (1662, 1664, 1665, 1689, 1690, 1828)	Gegrond: 1 Ongegrond: 2 Deels gegrond: 3	Opgelost: 2 Deels opgelost: 2	Informatieverstrekking: 1 Niet-correcte beslissing: 1 Andere: 2
1	Verloop examen Examencommissie bao (1673)	Ongegrond: 1		
1	Naric wordt betalend (1696)	Onontvankelijk: 1		
7	Gebrekkige communicatie NARIC (1640, 1698, 1830, 1693, 1616, 1624, 1666)	Gegrond: 2 Deels gegrond: 2 Ongegrond: 3	Opgelost: 4	Informatieverstrekking: 4
5	Lange behandeltermijn en gebrekkige informatie NARIC (1590, 1588, 1592, 1643, 1667)	Gegrond: 3 Deels gegrond: 2	Opgelost: 5	Informatieverstrekking: 2 Behandeltermijn: 3
1	Documenten uit dossier NARIC verloren (1689)	Deels gegrond: 1	Opgelost: 1	Bejegening: 1
1	Probleem erkenning school NARIC (nieuwe regelgeving huisonderwijs) (1692)	Gegrond: 1	Opgelost: 1	Informatieverstrekking: 1
1	Niet akkoord met aanleren notenleer (1610)	Ongegrond: 1		
3	Klachten over scholen (1614, 1671, 1674)	Onontvankelijk: 3		

3. Klachtenbeeld

In 2013 registreerde AKOV 35 klachten. Hiervan waren vijf klachten onontvankelijk. Negentien klachten waren (deels) gegrond, elf klachten waren ongegrond. De klachten hadden betrekking op:

- de Examencommissie secundair onderwijs (15)
- de Examencommissie basis onderwijs (1)
- NARIC-Vlaanderen (15)
- Curriculum (1)
- De werking van scholen (3)

Van de vijftien klachten over de Examencommissie secundair onderwijs waren er acht (deels) gegrond. Deze klachten werden allemaal opgelost. Vijf klachten waren ongegrond en één klacht was onontvankelijk. De klachten hadden voornamelijk betrekking op het verloop van het examen, ontevredenheid over het examenresultaat en de nieuwe werking van de Examencommissie. Deze

nieuwe werking had hier en daar te kampen met enkele kinderziektes en ook voor heel wat kandidaten betekende dit een grote omschakeling. Deze klachten werden dan ook zo snel mogelijk opgelost.

Er was één klacht over het verloop van de examens via de Examencommissie basis onderwijs. Na onderzoek bleek deze klacht ongegrond.

Van de vijftien klachten over NARIC-Vlaanderen waren er elf (deels) gegrond. Deze werden allemaal opgelost. Drie klachten waren ongegrond en één klacht was onontvankelijk. De klachten hadden voornamelijk betrekking op een gebrekkige informatieverstrekking, soms in combinatie met een lange behandeltermijn van gelijkwaardigheidsdossiers. Eén klacht ging over verloren documenten, maar dit probleem werd opgelost.

Eén klacht had betrekking op het Curriculum. Een burger was niet akkoord met de wijze waarop notenleer wordt aangeleerd. Na onderzoek bleek deze klacht ongegrond.

AKOV kreeg ook drie klachten over scholen. Deze klachten zijn onontvankelijk omdat AKOV hiervoor niet bevoegd is. Er werd telkens doorverwezen naar de juiste instanties.

Het grootste deel van de klachten kwam binnen via e-mail (32) en werd rechtstreeks door de burger ingediend (30). Twee klachten bereikten ons via de Vlaamse ombudsdienst en twee via het georganiseerd middenveld.

De gegronde klachten binnen AKOV werden onder de volgende ombudsnormen gekwalificeerd:

- behandeltermijn: 2 klachten:
- informatieverstrekking: 10 klachten
- niet correcte beslissing: 1
- bejegening: 1
- andere: 2

2.2.12 ONDERWIJSINSPECTIE

1. Tabel 2013

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	5
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	4
	Onontvankelijk	1
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	1
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	2
	Mail	3
	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	3
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de	Gemiddelde	4,25
	Mediaan	4,00

verzendingsdatum van de ontvangstmelding	0-10 dagen	4
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	42,2
	Mediaan	24,00
	0-20 dagen	2
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	1
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	3
	Ongegrond	1
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens mate van oplossing	Opgelost	2
	Deels opgelost	
	Onopgelost	1
Aantal <u>(deels) gegronde klachten</u> volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	2
	Andere	

2. Inhoud

Onderwijsinspectie (5)				
Aantal	Categorie (+klachtnummer)	Gegrondheid	Oplossing	Ombudsnorm
1	1708	Deels gegrond	Opgelost	Bejegening
1	1709	Onontvankelijk		
1	1712	Deels gegrond	Niet opgelost	Niet-correcte beslissing
1	1713	Ongegrond		
1	1714	Deels gegrond	Opgelost	Bejegening

3. Klachtenbeeld

(1708) De klager is ontevreden over de bejegening tijdens een controle. De klacht wordt onderzocht en de controle wordt overgedaan. De organisatie neemt initiatieven op het vlak van procedures en coaching. De klacht is opgelost.

(1709) Verzoekschrift voor intrekking van erkenning en inhouding van werkingstoelagen en subsidies van scholen, aansluitend op een klacht t.a.v. de minister. De klacht is onontvankelijk en ongegrond.

(1712) De klager is ontevreden over het resultaat van een controle. De controle is nog niet afgerond en dus ongegrond. De klager meldt na afloop opnieuw haar ontevredenheid over het resultaat van de tweede controle.

(1713) Een schoolteam beklagt zich over de bejegening tijdens een doorlichting en over uitspraken in het verslag. De klacht blijkt deels gegrond en de organisatie neemt initiatief op het vlak van coaching.

(1714) Een leerkracht is ontevreden over de bejegening tijdens een doorlichting. De klacht wordt onderzocht en de organisatie neemt initiatief op het vlak van coaching.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Eén van de klachten heeft een organisatorische zwakte aan het licht gebracht. Daaraan is verholpen door een bijsturing en/of verheldering van procedurele afspraken. De klachten hebben niet aangetoond dat de bevindingen van de onderzoeken niet overeind blijven.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Als het gaat om klachten over bejegening, wordt de gepaste aansluiting nagestreefd op de voorziene evaluatie- en coachingprocessen in het kader van het personeels- en vormingsbeleid van de organisatie.

In twee van de vijf gevallen was er een vertraging in de behandeling. Dit heeft de organisatie aangezet tot reflectie over de interne afspraken.

2.3 AFDELINGEN ZONDER KLACHTEN

In de volgende afdelingen werden in de loop van het jaar 2013 geen klantenreacties geregistreerd:

Departement Onderwijs en Vorming:

- afdeling Managementondersteunende Diensten;
- afdeling Strategische Beleidsondersteuning;
- afdeling Secundair Onderwijs en Leerlingenbegeleiding;
- afdeling Horizontaal Beleid;
- afdeling Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs.

Agentschap voor Onderwijsdiensten:

- afdeling Advies en Ondersteuning Onderwijspersoneel;
- afdeling Scholen Basisonderwijs en Centra voor Leerlingenbegeleiding;
- 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 2013

Globale cijfers

We stellen vast dat het aantal geregistreerde klachten in 2013 heel lichtjes gestegen is t.o.v. 2012 (207 klachten in 2013 t.o.v. 193 klachten in 2012).

Enkele opmerkelijke vaststellingen:

De afdeling Studietoelagen kende een sterke daling t.o.v. 2012 (121 klachten in 2012 t.o.v. 79 klachten in 2013).

Een stijgend aantal klachten werd eerder waargenomen bij de afdeling Personeel SO en DKO: 13 klachten in 2013 t.o.v. 5 klachten in 2012; bij de afdeling Volwassenenonderwijs: 53 klachten in 2013 t.o.v. 29 in 2012.

Ook bij het Agentschap voor Kwaliteitszorg liet een stijging in het aantal klachten noteren (22 klachten in 2012 t.o.v. 35 klachten in 2013).

Voor verdere duiding bij deze globale cijfers verwijzen we naar de klachtenbeelden bij de diverse afdelingen (zie supra). Deze zijn te divers van aard om hier bij de globale cijfers opgenomen te worden.

Afdelingen met klachten

12 afdelingen registreerden 1 of meerdere klachten.

11 afdelingen + het agentschap AGIO en de Vlaamse Onderwijsraad registreerden geen klachten.

Net zoals in de vorige jaren blijft het verschil binnen de agentschappen groot. Het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen (AHOVOS) registreerde het meeste aantal klachten. Door de aard van de opdrachten van dit agentschap (en de daaruit voortvloeiende talrijke contacten met de burger), resulteert dit in een groter aantal klachten dan agentschappen/department die heel wat minder met de burger in contact komen.

Kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen

De meeste klachten komen rechtstreeks via de burger binnen (2008: 52,9%, 2009: 50,23%, 2010: 67,60%, 2011: 73,23%, 2012: 70,98%, 2013: 64,25%).

Ontvangstmelding

Bij 69,56 % van de geregistreerde klachten werd geen ontvangstmelding verstuurd. Dit gaat de goede richting uit als we dit vergelijken met de voorbije jaren (in 2010: 60,91%, 2011: 80,98% en 2012: 81,86 % gebeurde dit ook niet).

De gemiddelde termijn tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding is tevens gedaald (2011: 3,43 dagen, 2012: 3,03 dagen, 2013: 1,9 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 2013 op 24,86 dagen. Dit is een lichte stijging t.o.v. vorig jaar met ongeveer 0,79 dagen. De dalende trend van de voorbije jaren is hierdoor stilgevallen. Hij blijft dus nog steeds heel wat hoger dan in 2003: 18,28 dagen.

Bij 10 klachten (4,83%) werd de mededeling van beslissing nog niet in de databank ingevuld. (10,88% in 2012). Een duidelijke verbetering t.o.v. 2012 maar ook t.o.v. 2011 toen dit voor 13,02% van de klachten nog niet gebeurd was en voor (14,4% van de klachten in 2010).

Resultaat

Bij 12 klachten werd in de databank nog geen ombudsnorm aangeduid. Ook hier een daling in vergelijking met vorig jaar toen dit voor 23 klachten nog niet gebeurde.

3.2 NIEUWE ONTWIKKELINGEN

Een degelijke en volledige klachtenregistratie blijft zeer belangrijk om een volledig en betrouwbaar klachtenbeeld te hebben. Dit blijft door de jaren heen een zeer belangrijk aandachtspunt en is onontbeerlijk om een link met ons kwaliteits- en belanghebbendenmanagement verder te ontwikkelen.

In 2013 startte de afdeling KlasCement (Agentschap voor Onderwijscommunicatie) met het registreren van klachten in onze centrale klachtendatabank.

En over die centrale databank (Access) kunnen we melden dat wij de laatste keer hier onze rapportage op baseerden. In de loop van het voorbije jaar ontwikkelden wij een nieuwe, gebruiksvriendelijkere databank (APEX-omgeving) die wij vanaf 1 januari 2014 gebruiken om onze klachten te registreren.

De centrale klachtencoördinator ontwikkelde tevens een klachtendraaiboek als handig gebruiksinstrument voor alle klachtencoördinatoren binnen ons beleidsdomein. Dit draaiboek zal in de loop van 2014 nog verder verfijnd en gefinaliseerd worden.

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 handelwijze 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 rechtscollege 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 behan-delt. 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 juridictioneel 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 vijfenveertig 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 juridische 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. Klachtvormen 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 jurisdictioneel 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 (1999-2013)

2012-2013

De Vlaamse Ombudsdienst deed geen thematische aanbevelingen voor het beleidsdomein O&V in het verslag dat onder de vorm van een Parlementair Stuk gegeven wordt n.a.v. de voorstelling van het globale jaarverslag van 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-atteest 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 geobjectiveerd beoordelingskader vaststellen of een andere methode. De Vlaamse overheid moet alle aanvragen voor een studietoelage van één gezin voor hetzelfde studiejaar, ook over de onderwijstypes heen, koppelen bij de verwerking ervan, om laattijdige afhandeling en fouten te vermijden.

AANBEVELING 1999-26

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

AANBEVELING 1999-27

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

4.4 ENKELE KLACHTENCOÖRDINATOREN/OMBUDSDIENSTEN

Centrale klachtencoördinator Gemeenschapsonderwijs

Jessica Poppe

GO! Onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap

Willebroekkaai 36

1000 Brussel

Tel: 02/790.94.99

Fax: 02/790.92.69

jessica.poppe@g-o.be

Europese ombudsdienst

Emily O'Reilly, 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 Herman, federale Ombudsman

Leuvenseweg 48 bus 6

1000 Brussel

Tel: 0800/999.62 of 02/289.27.27

Fax: (32) 2.289.27.28

contact@federaalombudsman.be

www.federaalombudsman.be

Vlaamse Ombudsdienst

Bart Weekers, Vlaams ombudsman

Leuvenseweg 86

1000 Brussel

Tel : 1700,

Bart Wekers, Vlaams ombudsman: 02/552.41.29

Chris Nestor, onderzoeker: 02/552.41.19

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	02/553.66.58	1AB02	ann.gevaert@ond.vlaanderen.be	Interne, managementondersteunende diensten (personeel, logistiek, boekhouding, ict, juridische cel), vertrouwenspersoon
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	Els Willaert	02/553.86.64	1A14	els.willaert@ond.vlaanderen.be	Studiefinanciering kleuters, leerlingen en cursisten
Coördinatie agentschap	NN				

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
KlasCement	Pascal Craeye	02/553.92.96	5A02	pascal.craeye@ond.vlaanderen.be	Leermiddelennetwerk voor leerkrachten en studenten in de lerarenopleiding
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
	Viona Raymaekers	02/553.90.25	2C03	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 Els Vermeire Christine Dupont	02/553.88.26 02/553.88.20	2B14 2B08	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	02/221.05.06	02/221.05.31	Koning Albert II-laan 35/75, 1030 Brussel	peggy.detollenaere@agion.be

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

Verslag over de klachtenbehandeling in het GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap in 2013

Go!2020
samen dromen
vormgeven

GO! onderwijs van de
Vlaamse Gemeenschap

Verlag over de klachtenbehandeling in het GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap in 2013

Inhoud

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
1.4 Netwerk klachtenmanagement GO!.....	6
2 Klachtenbehandeling als kwaliteitsinstrument	8
2.1 Het herstel van de relatie	8
2.2 Een eenvoudige en laagdrempelige klachtenprocedure.....	9
2.3 Systematisch geordende gegevens verzamelen.....	9
3 Klachten in cijfers	11
3.1 Algemeen.....	11
Drager	12
Hoedanigheid van de klager	12
Kanaal	12
Behandelingsduur.....	13
3.2 Klachten die niet werden behandeld volgens de principes van het klachtendecreet en de omzendbrief over het klachtenmanagement.....	13
Redenen.....	13
3.3 Ontvankelijke klachten die ten gronde werden behandeld.....	14
3.3.1 Mate van gegrondheid	14
3.3.2 Mate van oplossing voor de klachten	15
3.3.3 Oorzaken van klachten	15
3.3.4 Overzicht van de klachten in verschillende categorieën.....	16
3.3.5 Klachten van personeelsleden.....	17
4 Klachten in beeld	17
4.1 Houding of beslissing van directie en leerkrachten	18
4.2 Zorg voor leerlingen.....	20
4.3 Tucht- en ordemaatregelen ten aanzien van leerlingen	21

4.4 Informatieverstrekking door de school	23
4.5 Financiële zaken.....	23
4.6 De materiële staat van de leslokalen, schoolgebouwen (o.m. verwarming lokalen), de veiligheid en hygiëne in de school en de schooloverlast	24
4.7 Klachten van personeelsleden.....	24
5 Een waarde(n)volle klachtenbehandeling	27
5.1 Openheid	27
5.2 Respectvol.....	28
5.3. Verantwoordelijk	28
5.4. Integriteit	29
6 Zorg voor klachten: acties en overwegingen die de kwaliteit van de dienstverlening kunnen verbeteren	31
7 Besluit.....	33

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 specifieke structuur en bevoegdheidsverdeling 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

Het jaarverslag situeert zich binnen de toepassing van het Klachtendecreet van 1 juni 2001. Met dit jaarrapport informeert de centrale klachtencoördinator u over de klachten die door de centrale diensten en de 28 scholengroepen zijn behandeld.

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 2012.
- Informatie van de verschillende afdelingen binnen de centrale diensten over hun activiteiten.

Leeswijzer

In deze inleiding wordt de werking van de klachtencoördinator geschetst. Deel 2 gaat in op de doelstellingen van het klachtenmanagement in het GO! Klachten zijn een waardevol instrument van feedback voor kwaliteitsverbetering. Uit klachten kan het GO! leren en de werking voortdurend verbeteren. Naast de cijfergegevens in deel 3 wordt een concreet beeld geschetst van de klachtenbehandeling in deel 4. In deel 5 wordt de klachtenbehandeling besproken en geïllustreerd aan de hand van vier kernwaarden.

Doorheen het verslag worden een aantal aanbevelingen geformuleerd. Het verslag eindigt met een aantal tips en aanbevelingen over informatieverstrekking, communicatie met ouders, ...in deel 6.

1.3 De klachtencoördinator binnen de centrale diensten

Binnen de centrale diensten van het GO! is in de afdeling Algemene Zaken een klachtencoördinator aangesteld (de taken van de klachtencoördinator in het kader van het klachtenmanagement komen overeen met ongeveer 0,5 FT equivalent). 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. De vertrouwelijkheid van dit gesprek wordt gegarandeerd. 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 of eerst de situatie wil afwachten alvorens daadwerkelijk stappen te ondernemen. In een aantal gevallen wil de klager ook gewoon zijn verhaal eens kwijt. De klachtencoördinator biedt in dit geval een luisterend oor. De drempel om later opnieuw contact op te nemen is dan in elk geval verdwenen.
- Het verlenen van advies en functionele ondersteuning aan scholen en scholengroepen bij hun klachtenbehandeling zonder aan de autonomie van de scholengroepen te raken. De klachtencoördinator, die niet bij het gebeuren betrokken is, kan hierdoor het emotionele trachten te overstijgen om zo te komen tot een meer rationele benadering.
- 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 en overlegmomenten in verband met klachtenmanagement:
 - de voorstelling van het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst op 27 maart 2013;
 - het klachtennetwerk van de Vlaamse overheid op 27 maart 2013, 4 juni 2013 en 22 oktober 2013;
 - de stuurgroep Klachtenmanagement Vlaamse overheid op 4 juni 2013 en 22 oktober 2013;
 - overleg met de collega-klachtencoördinator van het Departement Onderwijs op 11 april 2013 en 29 augustus 2013;
 - overleg met de collega-klachtencoördinator van Syntra Vlaanderen op 13 mei 2013;
 - overleg met de Vlaamse Ombudsman op 19 november 2013.
- De klachtencoördinator stelde de eigen werking van het intern netwerk van de klachtenbehandelaars in het GO! voor aan de collega-klachtencoördinatoren van de Vlaamse overheid op het klachtennetwerk van de Vlaamse overheid op 22 oktober 2013.

Interne contacten

- De klachtencoördinator lichtte de eigen werking toe:
 - o voor de collega's van de Gemeenschappelijke Preventiedienst op 3 juni 2013;
 - o voor de nieuwe medewerkers op 21 juni 2013.
- Werkvergaderingen met de klachtencoördinatoren van het GO! op 18 april 2013 en 23 april 2013 als voorbereiding van de ontmoetingsdag.
- Ontmoetingsdag klachtenmanagement op 5 november 2013.
- De klachtencoördinator maakt ook deel uit van het kwaliteitsteam van het GO!.

1.4 Netwerk klachtenmanagement GO!

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.

Een verhaal van netwerken, samenwerken en sensibiliseren

Het netwerk brengt de klachtenbehandelaars van de scholengroepen samen (klachtencoördinatoren of algemeen directeurs) met het oog op gerichte informatiedoorstroming over beleidsontwikkelingen, ervaringsuitwisseling en deskundigheidsbevordering.

De focus van het netwerk ligt op:

- o Collega's leren kennen
- o Goede praktijken uitwisselen
- o Het uitbouwen van een partnerschap met de scholengroepen
- o Bevragen van de collega's over hun tevredenheid van de geboden ondersteuning

De klachtencoördinator vervult hier een schakelfunctie en tracht de onderlinge uitwisseling te faciliteren door het aanreiken van werkvormen.

Intussen is de ontmoetingsdag voor klachtenbehandelaars een jaarlijkse traditie. 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.

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.

Informeren

Informatie-uitwisseling is hier een belangrijke component.

- o In een aantal scholengroepen informeert men bij de directies naar het resultaat van de informele klachtenbehandeling op schoolniveau.
- o 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.

Informatie op de internetsite

Op de intranetsite voor de directies zijn de volgende rubrieken voorzien:

- o een korte toelichting over de doelstellingen van ons klachtenmanagement;
- o onze klachtenprocedure;
- o alle jaarverslagen;
- o het klachtenregistratieformulier;
- o veelgestelde vragen.

Op de intranetsite voor de medewerkers van de centrale diensten staat een toelichting over de manier waarop met klachten moet worden omgegaan. Klachten moeten gemeld worden aan de centrale klachtencoördinator.

2 Klachtenbehandeling als kwaliteitsinstrument

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

2.1 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.

Een snel herstel van de relatie heeft baat bij een snelle klachtenafhandeling.

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.

Bemiddeling

Bemiddeling is in de praktijk een goede oplossing. Mediation, een trendy term die ook al bij echtscheidingen en juridische geschillen ingang vond, is zeker ook een goed middel om conflicten op de werkvloer en met ouders in de kiem te smoren. Een zakelijke manier van conflictoplossing kan succes hebben. Iedere partij kan zijn eigen verhaal doen waarbij het niet de bedoeling is om 'de waarheid' te achterhalen.

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.

2.2 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.

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.

Een directe aanpak: informeel en oplossingsgericht

Efficiënt inspelen op klachten betekent in eerste instantie informeel en oplossingsgericht werken.

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. De directeur die de klacht in ontvangst neemt, handelt deze direct en informeel af. 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.

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!.

2.3 Systematisch geordende gegevens verzamelen

Het registreren van klachten is de kapstok van het klachtenmanagement. Voor de registratie van klachten kunnen de scholengroepen gebruik maken van een klachtenformulier.

Aanbeveling

De centrale klachtencoördinator doet een oproep aan alle medewerkers van de centrale administratieve en pedagogische diensten om aandacht te hebben voor het herkennen van klachten, die door te geven aan de klachtencoördinator zodat die geregistreerd kunnen worden. Het consistent registreren van klachten laat de centrale diensten toe om te detecteren wat er leeft en zo hun dienstverlening hieraan aan te passen.

Meldpunten

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.

Vanaf 2 september ging het verbod van kracht op het dragen van levensbeschouwelijke kentekens in alle scholen en instellingen van het GO!. Alle vragen hierover konden worden gericht aan het meldpunt Levensbeschouwelijke kentekens.

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.

A word cloud of Dutch terms related to education and social issues. The words are arranged in a roughly circular pattern and vary in size and color. The colors used are orange, red, green, blue, and light blue. The words include: straffen, informeel, informeren, vertrouwen, openheid, verantwoordelijk, oplossing, inlevingsvermogen, sensibiliseren, personeelsklachten, integriteit, verwachtingen, samen, schoolkosten, and respectvol.

3 Klachten in cijfers

Kerncijfers 2013

- 261 klachten ontvangen
- 180 klachten behandeld volgens het klachtendecreet
- 81 klachten werden niet behandeld volgens het klachtendecreet
- 45 geregistreerde klachten van personeelsleden
- 102 geregistreerde klachten en meldingen door de centrale klachtencoördinator
- de meeste klachten gaan over onheuse bejegening
- toename in klachten over de orde- en tuchtmaatregelen ten aanzien van leerlingen en informatieverstrekking door de school
- minder geregistreerde klachten over de materiële staat van de leslokalen, schoolgebouwen (o.m. verwarming lokalen), de veiligheid en hygiëne in de school en de schooloverlast'
- 62 % 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' en in de categorie 'financiële aangelegenheden'
- de meeste klachten worden nog altijd per brief ingediend

Het totaal aantal klachten blijft stabiel ten opzichte van 2011 en 2012.

3.1 Algemeen

In 2013 ontving het GO! 261 klachten. Tegenover 2012 een minieme stijging van het aantal klachten met 1,5 %.

180 klachten, of 69 % van het totaal aantal klachten, werden behandeld volgens de principes van het klachtendecreet. Dit zijn er meer dan in 2012 wanneer 60 % van de klachten ten gronde onderzocht werd.

Het is hierbij belangrijk te vermelden dat enkel over de klachten op het niveau van de scholengroepen wordt gerapporteerd. Klachten die op informele wijze onmiddellijk door de directies zijn opgelost, zijn hier niet in opgenomen. De meeste klachten zullen dan ook op schoolniveau worden opgelost en dat is maar goed ook. Klachten moeten in principe binnen de school of instelling zelf kunnen opgelost worden, zo dicht mogelijk bij de klager.

De centrale klachtencoördinator fungeert als meldpunt en registreert voor 2013 in totaal 102 klachten en meldingen die de verschillende centrale diensten hebben ontvangen.

De centrale klachtencoördinator stuurde in 2013, 30 klachten rechtstreeks door naar de scholengroepen (tegenover 18 in 2012). 49 klagers werden doorverwezen naar de scholengroepen. In de andere gevallen werd informatie gegeven over de mogelijke procedures.

Drager

Aantal klachten volgens de drager <i>Opmerking: meerdere dragers zijn mogelijk</i>	brief:	134
	mail:	91
	telefoon:	32
	sms:	1
	bezoek:	15

Hoedanigheid van de klager

Hoedanigheid van de klager	ouder:	178
	leerling / cursist:	22
	personeelslid:	45
	andere burger :	16

Kanaal

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen <i>Opmerking: meerdere kanalen zijn mogelijk</i>	rechtstreeks van burger	222
	via de centrale klachtencoördinator naar de scholengroep	30
	via kabinet	1
	via Vlaamse Ombudsdienst:	9
	via georganiseerd middenveld (belangenverenigingen, vakbonden, andere klachtendiensten, ziekenfondsen)	8
	andere kanalen (o.a. advocatenkantoor (10), verzekeringsmaatschappij, arts)	4

De scholengroepen ontvangen het grootste deel van de klachten rechtstreeks van de burger.

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.

Behandelingsduur

Behandelingsduur van de klachten (tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het antwoord)	aantal klachten behandeld binnen 45 dagen:	246
	aantal klachten behandeld na meer dan 45 dagen:	15
	gemiddeld aantal dagen om een klacht te behandelen:	10

In de praktijk worden de meeste klachten veel sneller behandeld dan de voorziene termijn van 45 dagen. 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 10 dagen, wat veel korter is dan de decretaal voorziene termijn. Klachten die binnen de week worden afgehandeld, zijn geen uitzondering. Op die manier wordt de relatie met de klager spoedig hersteld. Elke klager wil immers onmiddellijke actie.

3.2 Klachten die niet werden behandeld volgens de principes van het klachtendecreet en de omzendbrief over het klachtenmanagement

Redenen

Er werd al eerder klacht ingediend over dezelfde feiten:	2
Ander onderwijsnet	7
Feiten dateren van meer dan een jaar voor indiening van de klacht:	1
Er is een ander juridictioneel beroep aanhangig (bijv. Raad van State) :	3
Beroepsschriften tegen uitgereikte B- of C-attesten	43
Beroepsschriften tegen de definitieve uitsluiting	5
Kennelijk ongegronde klachten:	5
Geen belang van de klager:	3
Anonieme klachten:	11
Klachten over beleid en regelgeving:	1

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.

Een kennelijk ongegronde klacht is bijvoorbeeld een klacht die is ingediend via een vreemd e-mailadres. Een ander geval is de klacht over het delen van een kamer in het internaat terwijl hiervan geen sprake is.

Opvallend is de sterke stijging van het aantal geregistreerde beroepsschriften tegen B- en C-attesten. Dit wordt verder besproken in deel 4 Klachtenbeeld punt 4.2. Zorg voor leerlingen.

We vermelden tenslotte meer dan een verdubbeling van het aantal anonieme klachten.

3.3 Ontvankelijke klachten die ten gronde werden behandeld

3.3.1 Mate van gegrondheid

Aantal ontvankelijke klachten die verder werden behandeld volgens de principes van het klachtendecreet:		180
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	61
	deels gegrond:	51
	ongegrond:	64
	geen oordeel mogelijk:	4

Van de ontvankelijke en behandelde klachten werden er 112 gekwalificeerd als gegrond of gedeeltelijk gegrond. Dit komt neer op een percentage van 62 %. In vergelijking met 2012 is er dus weinig verschil. Toen kregen 64 % van de klagers geheel of gedeeltelijk gelijk.

Er zijn wel duidelijk meer klachten die als volledig terecht worden beschouwd (in 34 % van de gevallen ten opzicht van 27 % vorig jaar).

3.3.2 Mate van oplossing voor de klachten

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	133
	deels opgelost:	26
	(nog) niet opgelost of geen oordeel mogelijk:	21

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. Het doel is dan ook om te bekijken of de standpunten verzoend 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.

3.3.3 Oorzaken van klachten

Om na te gaan wat de oorzaak is van de gegronde of deels gegronde klacht wordt ze getoetst aan de 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>	25
De burger vindt dat de beslissing van de instelling te lang uitblijft:	2
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend: <i>(Bijv. wat betreft begrijpelijkheid, juistheid en volledigheid van de informatie)</i>	22
De burger klaagt over de bereikbaarheid van de instelling:	1
De burger voelt zich onheus bejegend:	62

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. Wat hier wel eens naar voor komt is een, al dan niet terecht, gebrek aan inlevingsvermogen.

Een tweede vaak voorkomende reden van gegrondheid is dat men niet akkoord gaat met de genomen beslissing en dit is dan vaak omdat de verstrekte informatie over die beslissing ontoereikend is.

3.3.4 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	33	15	16	3	67
over het uitblijven van een beslissing	3	2	0	2	7
over de bereikbaarheid van de instelling	0	1	2	0	3
over de informatieverstrekking door de school	6	10	2	0	18
Over de informatieverstrekking door de school aan niet-samenwonende ouders	2	0	0	0	2
Over een tucht –of ordemaatregel die werd genomen ten aanzien van leerlingen (uitgezonderd de definitieve uitsluiting)	5	2	13	0	20
over het verloop van een beroepsprocedure tegen een definitieve uitsluiting (niet het beroepsschrift zelf)	2	1	6	0	9
over het verloop van een beroepsprocedure tegen een B- of C-attest (niet het beroepsschrift zelf) en het overzitten in het basisonderwijs	2	5	13	0	20
over de organisatie van activiteiten door de school	8	6	2	0	16
over schooloverlast (klacht door burens bijv.)	0	2	0	1	3
over de materiële staat van de leslokalen, schoolgebouwen, warme maaltijden	1	3	0	0	4
over de veiligheid en hygiëne in de school	3	1	0	0	4
over zorg en begeleiding van leerlingen (incl. CLB)	2	9	2	0	12
over zorg en begeleiding van leerlingen met speciale noden	4	5	2	0	9
over pesten van leerlingen door leerlingen op school	6	4	5	0	12
over financiële zaken o.m. de schoolkosten, maximumfactuur	7	4	3	0	14
over leerlingenvervoer (organisatie en busbegeleiding)	0	5	1	1	7

3.3.5 Klachten van personeelsleden

De volgende tabel geeft een beeld van de problemen die personeelsleden ondervinden over hun eigen werksituatie (bijv. over niet-heraanstelling tijdelijke, statuut, verdeling ambtsbevoegdheden...)

Onderwerp	gegrond	deels gegrond	ongegrond	Geen oordeel mogelijk	Totaal
over een handeling of houding van de directie	9	5	11	1	26
over een handeling of houding van een personeelslid	2	2	3	0	7
over het uitblijven van een beslissing	1	0	0	0	1
over een niet-heraanstelling als tijdelijke	10	0	4	0	14
over welzijn op het werk (algemeen)	0	1	1	0	2
over de toepassing van het statuut	0	0	3	0	3

Het aantal klachten van personeelsleden over hun eigen werksituatie wijkt niet zo veel af van het voorgaande jaar. Klachten neergelegd bij de externe preventie-adviseur in verband met het welzijn op het werk worden in dit verslag niet opgenomen.

4 Klachten in beeld

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 of kan uitgroeien tot een veel groter dispuut.

- Een leerling krijgt slechte punten voor een taak. Waarop de leerling de leerkracht uitscheldt. Ook de ouders gaan niet akkoord met de punten. Volgens de ouder zou de leerkracht de punten aanpassen als de leerling zijn verontschuldiging zou aanbieden. Wat voor de ouder dan weer het bewijs is dat de leerkracht zijn ongelijk toegeeft ...en dit gaat zo maar door tot op het niveau van de scholengroep.

Ernstige moeilijkheden staan veelal ook niet op zichzelf. Wanneer de ouders verwickeld zijn in een vechtscheiding bijvoorbeeld. Of de ouder die niet op de hoogte werd gebracht van de speciale begeleiding van haar kind omdat het ervan beticht werd andere kinderen te pesten.

Nog complexer wordt het als er onenigheid is over het gevoerde beleid van een school waardoor er als het ware twee kampen tegenover elkaar gaan staan.

En dan zijn er ook nog twee kanten aan het verhaal...

- Moeder beklagt zich dat haar twee kinderen worden gepest en dat de school niets onderneemt. Ze wordt vergezeld door een tweede mama die ook twee kinderen op school heeft en het verhaal bevestigt dat een aantal meisjes de leerlingen terroriseren.

De directeur meldt een heel ander verhaal: beide moeders zitten in een problematische thuissituatie, met als gevolg dat de kinderen zeer vaak ongewettigd afwezig zijn. Het centrum voor leerlingenbegeleiding en de opvoedingswinkel werden ingeschakeld. De moeders ontkennen het probleem, komen niet naar de afspraken op school en schelden leerkrachten en andere ouders uit. De directeur nodigt beide moeders een aantal keer uit. Ze komen niet opdagen.

Klachten over onderwijs gaan vaak over van alles en nog wat, maar weinig over onderwijs zelf.

Klachten gaan hoofdzakelijk over een verstoorde relatie tussen ouders en leerlingen aan de ene kant en leerkrachten en directies aan de andere kant. Vaak ligt onhandige communicatie aan de grondslag. Klachtenbehandeling in onderwijs heeft een hoge graad van intermenselijk contact en bezit een sterke emotionele component. Het gaat voor ouders tenslotte om hun kind. Dit heeft tot gevolg dat er veel discussie kan ontstaan. Persoonlijk contact staat voorop: tracht te achterhalen wat de klager wil. Een ander aspect waar rekening moet mee worden gehouden is dat ouders hierdoor niet altijd geneigd zijn om onmiddellijk hun grieven kenbaar te maken.

Er zijn vaak twee kanten aan het verhaal en meestal zit de waarheid ergens in het midden.

Volgens de scholengroepen hebben ouders vooral problemen op het gebied van:

1. De houding of beslissing van directies en personeelsleden
2. De zorg voor en begeleiding van leerlingen
3. Orde- en tuchtmaatregelen ten aanzien van leerlingen
4. De informatieverstrekking op school
5. Financiële zaken
6. De materiële staat van schoolgebouwen en leslokalen

De voorbeelden ter illustratie, zijn incidentele gevallen. Ze duiden niet onmiddellijk op structurele problemen.

Het klachtenbeeld vertoont dezelfde grote thema's als de voorbije jaren al zijn er toch opnieuw wat verschuivingen vast te stellen in de rangschikking. Zo zijn er meer klachten die betrekking hebben op onheuse bejegening en informatieverstrekking door de school. Er is een sterkere stijging van klachten over orde- en tuchtmaatregelen. Door een hoger registratiecijfer van toegekende B- en C-attesten zijn ook de klachten over de zorg en begeleiding van leerlingen gestegen. Klachten over materiële aangelegenheden kenden een daling.

4.1 Houding of beslissing van directie en leerkrachten

Algemeen kan worden vastgesteld dat net als de vorige jaren het grootste 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 68 % 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
Een leerling wordt voor de derde keer geschorst en naar huis gestuurd. Een gesprek met de directie blijkt onmogelijk.
- Foto's op de schoolwebsite
Zonder toestemming van de ouders worden foto's van de kinderen op de website van de school geplaatst. De school houdt zich niet aan de afspraak om de foto's te verwijderen.
- Onhandige communicatie
Een niet-reglementaire inschrijving als gevolg van de wetgeving waarop een ongelukige communicatie volgt van de directie.

Aandacht voor gescheiden ouders

Ouders, verwickeld in een echtscheiding zijn het vaak oneens over welke opleiding hun kind moet volgen, naar welke school het kind moet gaan, de zorg die er besteedt wordt aan het kind... De school is niet het terrein waar echtscheidingsconflicten moeten beslecht worden. Het is een uitdaging voor de school om zich hier buiten te houden. Scholen moeten kunnen handelen vanuit het belang van de leerlingen.

- Een vader schrijft zijn dochter in een school in, zonder akkoord van zijn ex-partner. De moeder stelt dat de directeur niet ter goeder trouw handelt, haar niet gelijk behandelt en niet constructief reageerde om het geschil rechtstreeks met hem op te lossen. De directeur kon er van uitgaan dat de moeder mogelijks niet akkoord kon gaan. Want dit had de vader hem verteld. Het zou in eerste instantie om een aanmelding gaan om zeker te zijn van een plaats in de school. De directeur antwoordt niet op de mail die de moeder hem stuurt. Het antwoord komt pas na een aangetekend schrijven.

Aanbeveling

Doet zich dit voor dan kan er worden overeengekomen dat de ouder terugkomt nadat beide ouders tot een vergelijk zijn gekomen. Via een diplomatische en een wettelijk correcte en voldoende onderbouwde communicatie moet voldoende empathie aan de dag worden gelegd voor de situatie van beide ouders en de leerling. En bovenal moet er niet van uit worden gegaan dat het probleem zich wel vanzelf zal oplossen door niet te antwoorden.

- Een ouder gaat er niet mee akkoord dat de nieuwe vriendin van de ex-partner op oudercontacten aanwezig is.
- Een leerling wordt getest door het CLB zonder dat de moeder hiervoor de toestemming had verleend. De vader, van wie de moeder gescheiden leeft had wel zijn toestemming gegeven. De rechten van de moeder worden niet erkend. De school antwoordt niet op haar brief. Ze neemt een advocaat onder de arm.
Herstel is niet mogelijk, de testen zijn al afgenomen.

Aanbeveling

Bij niet-samenwonende ouders moet de school er op toezien dat steeds beide ouders worden geïnformeerd en de toestemming van beide ouders wordt gevraagd.

Aan de andere kant... Problemen bij het weigeren van mensen op het schooldomein

Een leerkracht wordt tijdens een praktijkles bedreigd werd door de ouder van een leerling. De situatie escaleert nog verder op het bureau van de directeur. De leerkracht laat hiervan ook een proces-verbaal opstellen bij de politie en eiste gerechtelijke vervolging van de dader/ouder.

De ouder van de leerling kreeg van de directie maatregelen opgelegd in verband met de toegang tot het klaslokaal van haar dochter.

Het dossier wordt nu verder opgevolgd door de politie.

Dit is geen alleenstaand geval. Het kwam dit jaar toch een paar keer voor dat scholen bepaalde mensen de toegang tot het schooldomein willen ontzeggen (bijvoorbeeld omwille van agressie, vaak in het geval van echtscheidingen).

4.2 Zorg voor leerlingen

26% van de problemen gaat over het gebrek aan begeleiding of ontevredenheid over de geboden begeleiding, een ruime categorie. Over pesten onder leerlingen en de manier waarop daar mee omgegaan wordt, zijn er wel wat minder geregistreerde klachten dan de voorbije jaren (van 18 naar 12).

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 12-jarige leerling uit het buitengewoon basisonderwijs moet dagelijks medicatie innemen. Hiervoor moet hij zich zelf met zijn kaart aanbieden in het lokaal waar de medicatie verstrekt wordt. Hij bood zich echter niet dagelijks aan en er was ook geen opvolging door de leerkracht. De procedure werd aangepast door een parafrasering van de kaart door de leerkracht. De ouders zijn niet tevreden met dit antwoord. Volgens hen kan je dit van een leerling uit het buitengewoon onderwijs niet verwachten.
- Een leerling met dysfasie moet naar een klasje met een duobaan terwijl er nog een andere klas is met maar één juf. Dit zou voor haar geschikter zijn.

Begeleiding

- Een ouder is niet tevreden van de begeleiding van haar zoon. Maar op een uitnodiging tot een gesprek gaat de ouder niet in.
- Een leerkracht is veelvuldig afwezig. Er is een onvoldoende opvolging van de vervangtaken. Er volgt een persoonlijk gesprek met de ouders.
- Een ouder weet niet waarom haar zoon bij de zorgcoördinator moet gaan.

Examens

- Een examen Engels is te uitgebreid waardoor leerlingen hier tot laat in de namiddag moeten aan doorwerken terwijl ze eigenlijk het volgende examen moet kunnen voorbereiden.

Leerlingenvervoer

Op de centrale diensten zijn opnieuw een, weliswaar, klein aantal 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. Het GO! apprecieert dat men de tijd neemt om ons dit te melden. Alle buschauffeurs worden geacht de verkeersregels te respecteren. Elke melding wordt

dan ook doorgegeven aan de scholengroep.

- Een kind wordt vergeten op de bus en rijdt nog een heel eind verder mee waar de moeder haar kind moet gaan afhalen.
- Roekeloos rijden van de buschauffeur, parkeren op fiets- en voetpad.

Toezicht

- Een kind mag niet meer thuis eten over de middag. Het schoolreglement werd aangepast in die zin dat elke leerling nu de hele dag op school blijft. De ouders voelen zich onder druk gezet door de directie: ofwel ondertekenen ze het schoolreglement en blijft ze tijdens de middag op school ofwel gaat ze 's middags thuis eten maar zal ze in de school niet meer terecht kunnen.

Beroepsschriften tegen uitgereikte B- en C-attesten

Hoewel de beroepsschriften tegen B- en C-attesten niet onder het klachtendecreet vallen, wordt hier toch kort even op ingegaan.

Er is immers ook een mogelijkheid om over het verloop van de beroepsprocedure een klacht in te dienen. Daardoor is dat onderscheid niet altijd even duidelijk voor wat de rapportage betreft.

Het aantal geregistreerde klachten over het verloop van de beroepsprocedure tegen B- en C-attesten is sterk gestegen. Meer beroepscommissies dus.

Opvallend zijn het stijgend aantal procedures de klachten over het niet behalen van het getuigschrift lager onderwijs. Kinderen die geen getuigschrift halen worden automatisch naar de B-klas secundair verwezen. Ook over het overzitten in het basisonderwijs zijn er meer klachten.

Aanbeveling

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.

- Na een beslissing van de delibererende klassenraad over een bepaald attest kunnen de ouders zich niet verzoenen met de bestaande procedure. Na de bestaande interne beroepsprocedure te hebben uitgeput (overleg & beroepscommissie) en waarbij het aanvankelijke attest behouden blijft, klagen ouders achteraf over deze bestaande procedure en/of over het feit dat de “delibererende klassenraad toch geen rekening houdt met de nieuw aangehaalde elementen”. Het is zeer moeilijk om de betrokken ouders te overtuigen dat de inrichtende macht deze procedure moet volgen én dat de delibererende klassenraad het enige bevoegde orgaan is in deze materie. Een gesprek met de algemeen directeur kon hen niet overtuigen.

Bij een B-of C-attest komen vaak vragen over de begeleiding tijdens het schooljaar naar boven.

4.3 Tucht- en ordemaatregelen ten aanzien van leerlingen

Er zijn meer klachten rond opgelegde orde- en tuchtmaatregelen dan 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. In de helft van de gevallen heeft de klager geheel of gedeeltelijk gelijk.

Ouders gaan bijvoorbeeld niet akkoord met opgelegde straffen om volgende redenen:

- Ouders vinden de toegekende straf onnozel: leerlingen van 16 die neus aan neus moeten staan...

- **Samen school maken**

Een leerling krijgt tijdens de eerste week van het schooljaar al meteen een nota in de agenda. De directeur behandelt de klacht van de ouders en stuurt de ouders een gemotiveerd uitvoerig antwoord waarom ze bij hun standpunt blijven en de nota niet wordt ingetrokken. De directeur nodigt hen hierbij ook uit voor een persoonlijk gesprek als zij nog meer toelichting wensen. De ouders gaan niet in op de toenadering van de directie maar richten zich meteen tot de scholengroep. Dat is jammer want 'samen school maken' is een werk van alledag én alle betrokkenen samen op school: directie, leerkrachten maar ook van de ouders.

- Een aantal leerlingen plegen fraude via Smartschool: ze wijzigen hun eigen rapportpunten in hun voordeel en rapportpunten van andere leerlingen in het nadeel van deze laatst vermelden. De betrokken leerlingen worden na een grondig onderzoek definitief uit de betrokken school verwijderd. De ouders van een van de leerlingen gaan niet akkoord met de genomen beslissing en dienen beroep in bij de bevoegde beroepscommissie van de scholengroep via de algemeen directeur. De beroepscommissie bevestigt de definitieve verwijdering. De ouders klagen achteraf de bestaande procedure aan en wijzen erop dat de leerkrachten voorzichtiger met hun toegang tot Smartschool moeten omgaan. De algemeen directeur wijst in een brief op het feit dat de ouders het schoolreglement voor akkoord hebben ondertekend en dat de te volgen procedure bij uitsluiting door de overheid wordt opgelegd. Tegelijk belooft hij de vermeende "onvoorzichtigheid" van de leerkrachten verder te onderzoeken. De algemeen directeur adviseert de betrokken school zeer sterk om de nodige veiligheidsmaatregelen te nemen en alle leerkrachten te sensibiliseren. Dit gebeurt overigens binnen de hele scholengroep aan de hand van de GO!-informatiecampagne rond een veilig wachtwoordengebruik.

In september 2013 lanceert het GO! in al zijn instellingen een campagne rond een veilig gebruik van wachtwoorden.

- Een leerling wordt door oudere jongens muntstukken afgetroggeld. Als hij geen geld wil geven krijgt hij een munt in het gezicht. Als vader naar school komt roept hij de politie erbij. Vader vindt dat de school niet accuraat reageerde en de daders niet strafte. Uit het verslag van de directeur blijkt dat de daders wel degelijk werden gestraft. De directeur heeft hierover opnieuw een gesprek met de vader (net na het incident was vader te zeer overstuur om redelijk te praten).
- De ouders worden bij het begin van de grote vakantie op de hoogte gebracht van het feit, dat hun zoon definitief uit de school wordt verwijderd op basis van een negatief cijfer op "gedrag" tijdens het schooljaar. De ouders gingen niet akkoord met deze beslissing, omdat zij beweerden, dat de feiten niet zo erg waren en dat de school in de loop van het jaar te weinig informatie had gegeven. Bij de behandeling van de klacht bleek inderdaad, dat de school hier wat fouten tegen de procedures had gemaakt. Vanuit de Scholengroep werden de regels rond de definitieve verwijdering nogmaals duidelijk gesteld naar alle secundaire scholen met de bedoeling om preventief klachten te vermijden in de toekomst.

Een leerling kan enkel definitief worden verwijderd verwijderd op basis van feiten, die samengebundeld worden in een tuchtdossier. Communiceer met de ouders van zodra de problemen zich stellen.

- Bij een langere periode van schorsing van een leerling zou de directeur gezegd hebben dat daartegen geen beroep mogelijk is. Een beroepsprocedure is niet voorzien maar dat betekent niet dat men geen klacht hiertegen kan indienen.

Enkel tegen de definitieve uitsluiting is dan wel een specifieke beroepsprocedure voorzien. Maar dit betekent niet dat er tegen andere tucht-of ordemaatregelen geen klacht kan ingediend worden. Klachten tegen orde- en tuchtmaatregelen worden behandeld binnen de klachtenprocedure.

4.4 Informatieverstrekking door de school

8 % van de klachten gaat over de informatieverstrekking door de school.

- Een leerling kan niet deelnemen aan het 'rijbewijs op school'. Door omstandigheden zit hij nog niet in het laatste jaar. Op de vraag van de ouders waarom dit zo is, beroept de school zich op organisatorische redenen. Echt verhelderend is dit voor de ouders niet.
- Een bus krijgt bij het terugkeren van een schooluitstap een klapband. Er ontstaat wat paniek bij de leerlingen. De meeste leerlingen verwittigen hun ouders met hun GSM. Ongeruste ouders die de school willen contacteren krijgen geen antwoord. Niet iedereen kon in één rit met een reservebus naar school worden gebracht. Uiteindelijk bereiken de leerlingen in twee groepen de school. Het stoot de ouders tegen de borst dat er vanuit de school niet gecommuniceerd werd, dat de school niet bereikbaar was en dat er geen opvang was van de leerlingen. Iemand zou de conciërge hebben gecontacteerd maar die zou gezegd hebben dat hij daar geen tijd voor had omdat er een schoolfeest aan de gang was.

De begeleidende leerkrachten hebben het voorval rustig opgevangen. Wie geen GSM bijhad kon er één van hen gebruiken. De leerlingen konden hun ouders doorgeven voor meer uitleg. Alle leerlingen konden hun ouders dus contacteren. De leerkrachten hebben oplossingsgericht onmiddellijk de zaak goed aangepakt.

Na onderzoek blijkt dat er geen gemiste telefonische oproepen werden geregistreerd. De conciërge heeft wel de situatie verkeerd ingeschat door niet met de schoolbus de leerlingen op te halen. Op die manier kon worden vermeden dat de tweede groep leerlingen pas een uur later aankwam.

4.5 Financiële zaken

We vermelden hier ook een lichte stijging van het aantal klachten over financiële aangelegenheden (6 % van het aantal klachten, een stijging van 9 naar 14 klachten). In 8 op de 10 gevallen zijn de klachten gegrond of gedeeltelijk gegrond.

Ter illustratie, een greep uit de praktijk:

- De fiets van een leerling wordt zwaar beschadigd aangetroffen in de fietsenstalling van de school. De ouder weigert het schoolreglement te ondertekenen omdat de fietsenstalling niet bewaakt wordt. Elke school kent het probleem van de onbewaakte fietsenstalling, zelfs als er een omheining is en een poort om ze af te sluiten. Het is immers onmogelijk om op alle uren van de dag fysisch toezicht te voorzien: de aanvangsuren zijn niet altijd dezelfde, leerlingen kunnen vroeger de school verlaten,...De school betreurt de feiten van vandalisme en diefstal en probeert op de campus een positief klimaat te bevorderen om criminele acties te voorkomen. Ze laat een studie maken voor het installeren van camerabewaking zodat ze een zicht krijgen op de efficiëntie ervan en de kostprijs.
- Een voorschot op de internaatkosten wordt bij uitschrijving niet volledig terugbetaald.
- Onduidelijkheid over de kostprijs van de buitenschoolse opvang.
- Onduidelijkheid over het werven van fondsen.

- Voor opzettelijke vernieling werd een boete aangerekend. Het was niet duidelijk hoe de toegekende geldboete in verhouding stond met de schade. De procedure die wordt gevolgd als een leerling iets stuk maakt werd aangepast. De geldboete wordt uit het schoolreglement geschrapt.

4.6 De materiële staat van de leslokalen, schoolgebouwen (o.m. verwarming lokalen), de veiligheid en hygiëne in de school en de schooloverlast

Er is een daling van het aantal klachten binnen deze categorie. Hier komen ook de meeste klachten van 'andere' burgers voor, de burens die dichtbij de school wonen.

In één geval is het moeilijk uit te maken of de klager gelijk heeft. In alle andere gevallen heeft de klager volledig of gedeeltelijk gelijk. Dit is dan ook een thema waarover weinig gediscussieerd kan worden.

Een bloemlezing:

- Een tekort aan zitplaatsen in de refter.
- De slechte staat van de parking van de school.
- Een sanitair containerblok dat is uitgebrand. In het nieuwe blok kunnen de leerlingen hun handen niet wassen. Er wordt een onderzoek ingesteld door de Gemeenschappelijke Preventiedienst.

Voor klachten over de veiligheid in en rond de schoolgebouwen werkt de klachtencoördinator nauw samen met de Gemeenschappelijke Preventiedienst.

- De toegangsweg naar de kleutercontainers is één grote modderpoel.
- **Geluidsoverlast**
Een buurman klaagt over lawaaihinder langs de zijde van de speelplaats waaraan zijn woning grenst. Met de komst van de speelplaats is de rust in de achtertuinen volledig weg. Na overleg met de buurtbewoners wordt beslist de toegangsweg te verplaatsen. Het pad dat nu langs de omheining loopt wordt verlegd naar het midden van de parking. Na beëindiging van de werken aan het schoolgebouw werd het speeltuig verplaatst naar een meer centrale locatie op het speelterrein en een geluidswerende buffer (aanplantingen) aangebracht. Het middagtoezicht wordt op een andere plaats georganiseerd.
- Tijdens een schoolfeest registreert de buurman met een decibelmeter een overschrijding van de geluidsnormen. Zijn kinderen bereiden zich op dit moment voor op hun examens en kunnen zich niet concentreren. Het GO! neemt dit mee als signaal naar de instellingen toe over de geluidsnormen die op schoolfeesten aanvaardbaar zijn.
- **Tijd voor overleg**
Een kleine brand in een vuilnisbak gaf aanleiding tot een onderzoek naar de oorzaken ervan waarbij procedures i.v.m. het gebruik van machines en producten in vraag werden gesteld. De coördinerend directeur wordt als bemiddelaar ingeschakeld. Er vindt een overleg plaats met de preventie-adviseur.

4.7 Klachten van personeelsleden

Een veel gehoord signaal, ook bij de centrale klachtencoördinator, is dat personeelsleden hun klachten willen uiten zonder dat er gevolg aan gegeven wordt, dus zonder dat er meteen een formele procedure wordt opgestart. Ze willen gewoon hun hart eens kunnen luchten en zijn al tevreden met een luisterend

oor. Deze klachten worden niet opgenomen in het register.

Personeelsklachten zijn dikwijls onderdeel van meer complexe dossiers die veel tijd en energie opsorpen. Het aantal betrokken partijen kan zeer groot zijn (directie, collega's van de klager, algemeen directeur, schoolraad en vriendenkring, Raad van Bestuur, politie, Arista...).

Sommige problematieken slepen aan waardoor dossiers quasi onoplosbaar lijken.

Een externe bemiddelaar kan hier een doorbraak betekenen.

Klachten van personeelsleden gaan over:

Communicatie

- Een gebrek aan discretie vanwege de werkgever.
- Moeilijke bereikbaarheid van de directie.

Slechte arbeidsvoorwaarden in de school/instelling, onbegrip of te weinig ondersteuning vanwege de directie

Hier komt de vraag naar bemiddeling toch een aantal keren naar voor. Personeelsleden die problemen ondervinden willen de situatie niet laten escaleren maar wensen constructief naar een mogelijke oplossing te zoeken.

- Een personeelslid voelt zich onheus behandeld en deed haar beklag over het tirannieke en onrespectvol gedrag van de directeur. De klacht werd tot voldoening van de klager, die ondertussen niet meer in dienst was, opgelost door een telefonisch gesprek tussen de algemeen directeur en de klager. De directeur werd door de algemeen directeur aangesproken over zijn vermeende tirannieke en onrespectvol gedrag.
- Een personeelslid dient zijn kandidatuur in voor een tijdelijke aanstelling van doorlopende duur maar niet voor vaste benoeming. Hij beweert dat de school hem niet op de hoogte heeft gebracht van de omzendbrief vaste benoeming.
- Een personeelslid eist een aanstelling op gespreid over een minder aantal dagen per week.
- Problemen met het invullen van twee deeltijdse betrekkingen in twee verschillende scholengroepen aan één personeelslid.
- Een directeur heeft weinig begrip voor de kleding- en haarstijl van één van zijn personeelsleden.

Het beleid van de directeur/school of een genomen beslissing

- Een personeelslid is vastbenoemd voor een gedeelte van het aantal uren die hij presteert in een school. De overige uren worden nu vacant verklaard maar worden uiteindelijk toegewezen aan een ander personeelslid. De wetgeving rond de benoemingsvoorwaarden is correct toegepast.

- Een aantal tijdelijken die niet opnieuw zijn aangesteld. In de meeste gevallen voldoen zij niet aan de voorwaarden om aanspraak te maken op het recht op een aanstelling van doorlopende duur.
- Klacht van een personeelslid tegen het feit, dat hij niet werd voorgedragen voor vaste benoeming op basis van de rangschikking van de selectiecommissie.

Het betrokken personeelslid dient een bezwaarschrift in, omdat hij meent onheus behandeld te zijn geweest bij de selectie. Een ander personeelslid behaalde meer punten in totaal en werd als eerste gerangschikt. De klacht werd als ontvankelijk, maar niet gegrond beoordeeld.

De leerkracht kon onvoldoende bewijzen van navorming voorleggen, zodat hij hier – in vergelijking – veel minder punten haalde dan zijn collega.

Wat het interview betrof scoorde hij ongeveer evenveel punten als zijn collega. Hij kon hiermee niet akkoord gaan, omdat de collega dit vak – volgens hem – nog nooit gegeven had, terwijl hij dit al jaren gaf. Nochtans had de collega het juiste bekwaamheidsbewijs, zodat hij het vak mocht geven.

Het is belangrijk dat binnen de school vooraf wordt gepraat over de mogelijkheden en verwachtingen. Een directeur kan op één of andere manier ook aangeven, wat de mogelijkheden zijn en hoe de kansen van de kandidaten moeten worden ingeschat. Deze overwegingen kunnen worden meegenomen en besproken in het College van Directeurs .

Gezocht: 1000 kandidaat-leerkrachten

In het voorjaar van 2013 lanceerde het GO! een campagne om 1000 kandidaat-leerkrachten warm te maken voor een job in het GO! Naar aanleiding hiervan kwamen negen klachten binnen. Kandidaten ervaren dat er weinig vacatures zijn, dus waarom dan deze campagne? De kandidaten hebben het gevoeld dat de verwachtingen niet ingelost worden.

Het aantal afstuderende leerkrachten wordt elk jaar kleiner en dat voelen vooral onze basisscholen. Vooral tijdens het schooljaar blijkt het moeilijk om vervangers te vinden. Dat er op dat moment weinig vacatures zijn op de vacaturesite of bij de VDAB, geeft misschien een vertekend beeld. Het is voor de meeste scholen nog onduidelijk welke betrekkingen er op 1 september te begeven zijn. Die vacatures kunnen dan nog niet bekend gemaakt worden.

Onheuse bejegening

- Een personeelslid trekt na een gesprek met de directie haar kandidatuur in voor vaste benoeming maar verklaart achteraf onder druk te zijn gezet. Dergelijke gesprekken verlopen voortaan in het bijzijn van een getuige.
- Een gewezen personeelslid krijgt geen toekenning voor het gebruik van een eretitel.

5 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

5.1 Openheid

Open en duidelijke communicatie, transparant, goede informatieverstrekking, luisteren, goede motivering, inlevingsvermogen

- Een leerling krijgt een nul voor een boekbespreking omdat hij ganse stukken zou hebben overgeschreven. De ouders gaan hier niet mee akkoord en stappen naar de scholengroep. Omdat de klacht nog niet werd behandeld in de school wordt de klacht aan de directeur overgemaakt. De directeur nodigt de ouders uit voor een gesprek. De leerkracht zoekt op het internet de geplagiede stukken en overloopt samen met de ouders het boekverslag. De directeur heeft de tijd genomen om samen met de betrokken leerkracht duidelijk en in detail uit te leggen waarom de leerkracht heeft beslist om een nul toe te kennen.

- **Een bouwwerf bij de burens**

De burens maken zich zorgen over de geplande werken voor een nieuwe basisschool. Ze hebben veel vragen en bekommernissen over dit project en vragen uitdrukkelijk wanneer de werken zullen starten. De centrale dienst van het GO! die het project opvolgt heeft zelf nog niet alle antwoorden klaar maar bezorgt de ongeruste burens wel regelmatig een stand van zaken over de voortgang van het project. Er wordt ook een overlegmoment gepland over de planning van de werkzaamheden en de hinder die zij kunnen verwachten.

Aanbeveling

Houd de bezorgde burger regelmatig spontaan op de hoogte van de vorderingen van een groot bouwproject. Klagers hechten meer en meer belang aan communicatie, zowel bij de aanvang als in de loop van het dossier. Transparantie en duidelijke, tijdige info in de loop van het dossier zijn daarbij van belang.

Aan de andere kant...Wat wel opvalt dit jaar is dat het woordgebruik in de klachten wel wat grimmiger wordt. Chantage, manipulatie, indiscretie, scheldpartijen en pesterijen worden meer dan eens aangehaald.

5.2 Respectvol

Respecteren van rechten, eerlijk en oprecht, inlevingsvermogen, luisteren, fatsoenlijke bejegening, evenredigheid, fair play, bijzondere zorg, hoffelijkheid

Onbetaalde schoolfacturen

- Kinderen wiens ouders de schoolrekeningen niet hebben betaald, krijgen hun rapport niet.

In juli publiceerde het GO! een visietekst over het omgaan met schoolkosten met als einddoel: elk kind gelijke kansen bieden.

Deze tekst reikt de scholen en scholengroepen handvatten aan om na te denken over alles wat met schoolkosten te maken heeft. De visie focust op een preventieve omgang met de kosten, van het kleuter tot en met het secundair. De visietekst werd aangevuld met bijkomend onderzoek naar de maximumfactuur in het basisonderwijs: hoe gaan scholen ermee om, welke kosten worden gemaakt en wat zijn verborgen kosten, zoals het thuis laten afprinten van schoolmateriaal.

Aanbevelingen

De curatieve oplossing waarbij deurwaarders of incassobureaus bij ouders aankloppen om onbetaalde schoolfacturen te innen, is en blijft voor ons een allerlaatste stap die zoveel mogelijk vermeden moet worden. Vooraleer een incassobureau wordt ingeschakeld moet goed worden nagekeken of dat echt wel nodig is.

Dergelijke boodschap kan ook 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.

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 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.

Ook het doorgeven van gegevens aan een volgende school kan niet.

Inlevingsvermogen

Wat voor iemand aanvaardbaar is, kan dat evengoed voor de ander niet zijn.

- Een directeur eet samen met zijn leerkrachten op een warme zomerdag een ijsje terwijl de kinderen in de naschoolse opvang dit zien. De meningen hierover kunnen verdeeld zijn. Wat voor de één aanvaardbaar is, kan dat voor de ander niet zijn.

5.3. Verantwoordelijk

Betrokken, oplossingsgericht, maatwerk, de-escalatie, initiatief, beslissen

- Een vader maakt amok op school omdat zijn jongste zoontje, een kleuter, een stokje in zijn oor heeft steken en de juf van de opvang hier niet naar omkijkt. De directeur meldt dit incident aan de scholengroep en vraagt de vader de toegang tot het domein te verbieden omdat hij ook de directeur fysiek bedreigd zou hebben. De directeur wil de

kinderen van school sturen.

Mama verwittigt de scholengroep van dit dreigement van de directeur. Na de vakantie mogen zij en haar kinderen niet meer binnen op school. De directeur blijft bij haar beslissing hoewel er op geen enkel moment een procedure tot definitieve verwijdering is opgestart.

De scholengroep beslist dat de kinderen wel degelijk welkom zijn op school. De moeder heeft intussen wel haar kinderen ondertussen elders ingeschreven omdat ze geen vertrouwen meer heeft in de school. De algemeen directeur ontvangt de mama nog persoonlijk om met haar een gesprek te hebben. De directeur wordt op het matje geroepen.

- Een klager is niet tevreden over de houding van een personeelslid, met name zijn echtgenote van wie hij feitelijk gescheiden leeft. Het gezin heeft twee schoolgaande kinderen in de school waar zijn ex-echtgenote lesgeeft. Hij beschuldigt haar van het gebruik van verdovende middelen en het feit dat zij in deze toestand voor de klas staat en les geeft. Hij valt de directie op de school regelmatig lastig. De algemeen directeur nodigt de klager uit voor een persoonlijk gesprek. De gemoederen lijken bedaard.

Het kan zeker helpen om complexe, emotionele dossiers uit de school te halen en op een hoger niveau te behandelen als dit voor de directeur als te belastend wordt ervaren omdat hij hier te zeer bij betrokken is.

5.4. Integriteit

Eerlijk en betrouwbaar, onpartijdigheid, professionaliteit, redelijkheid

Onregelmatigheden in de aanbestedingen van overheidsopdrachten

De Vlaamse Ombudsdienst behandelde een dossier van twee klokkenluiders over het financieel beheer en de toekenning van overheidsopdrachten: slechts 2 offertes gevraagd, het administratief dossier is onvolledig, er gebeurde geen marktverkenning en de facturen werden gesplitst.

De klachtencoördinator werkte in dit dossier nauw samen met de verificatiedienst en de Vlaamse Ombudsman.

De verificatiedienst van het GO! deed een onderzoek ter plaatse.

Actie en beslissing scholengroep

De scholengroep ziet in de toekomst streng toe op de dossiers met betrekking tot overheidsopdrachten.

Concreet betekent dit dat alle dossiers waarvoor de wet op de overheidsopdrachten moet worden toegepast, ter controle worden voorgelegd aan de algemeen directeur wiens finale goedkeuring met handtekening gestaafd wordt alvorens de offerteaanvraag of de aanbesteding verspreid worden.

Aanbeveling

Scholengroepen moeten er strikt op toezien dat de wetgeving op de overheidsopdrachten wordt gerespecteerd en er steeds een beroep wordt gedaan op mededinging. Constructies waarbij facturen worden gesplitst evenals het betalen van intresten bij gespreide betalingen zijn verboden.

6 Zorg voor klachten: acties en overwegingen die de kwaliteit van de dienstverlening kunnen verbeteren

Klachtenbehandeling op maat

- Klachtenbehandeling is en blijft maatwerk. Elke situatie verdient aparte aandacht.
- Houd rekening met de doelgroep. Informeer ouders tijdig, duidelijk en volledig over maatregelen of beslissingen ten aanzien van hun kinderen. Houd er rekening mee dat wat voor de een gemakkelijk te begrijpen is, voor een ander erg moeilijk kan zijn.
- Bij onbetaalde facturen is een individuele aanpak geen luxe. De privacy van de betrokkenen mag nooit uit het oog verloren worden.
- Een rustige en professionele aanpak is onmisbaar in de omgang met moeilijke burgers.
- 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.
- Klachten kunnen op het eerste zicht over iets geheel anders gaan. Een gesprek kan licht werpen op een totaal andere problematiek.
- Benut de interactie met de klager om de relatie te versterken. Als het er op aan komt is een telefoontje of direct contact essentieel.

Werk met waarden

- Breng de waarden van het GO! regelmatig in herinnering bij de personeelsleden.
- Niet antwoorden op klachten met het idee dat het vanzelf wel zal overgaan is een bron van ergernis voor de klager.
- 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.
- 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.
- Na de afhandeling van de klacht kan een tevredenheidsmeting worden uitgevoerd.

Een kwaliteitsvol contact

- Het contact mag schriftelijk of digitaal zijn maar moet zo persoonlijk mogelijk zijn. Spreek de klager persoonlijk bij naam aan. 'Geachte heer X' in de aanhef is veel klantgerichter dan 'Geachte heer' zonder meer. Het kost weinig moeite en het positieve effect is hoog. Spreek in de brief ook niet over de klager alsof het over de derde persoon zou gaan. Modelbrieven maken een onpersoonlijke indruk. Gebruik ze zeker niet in situaties waarbij meer uitleg nodig is.
- Belangrijke beslissingen moeten gemotiveerd schriftelijk worden meegedeeld.
- Goede motivering maakt het verschil. Leg de klager duidelijk uit waarom een bepaald standpunt wordt ingenomen en dat meteen bij de eerste communicatie. Neem hiervoor de tijd. Het loutere meedelen van een beslissing is niet voldoende. Klachten in onderwijs hebben een sterke emotionele component. Het verstrekken van duidelijke en voldoende informatie is dan een absolute noodzaak.
- Geen vakjargon: anderhalve bladzijde verwijzingen en citaten uit regelgeving waarvan de klager geen weet heeft en die hij dan zelf nog eens kan gaan opzoeken is uit den boze. Dat geldt ook voor afkortingen.
- Bij een emotionele kwestie, wanneer niet duidelijk is wat de klager wil en verwacht, is persoonlijk contact te verkiezen boven schriftelijke correspondentie: telefonisch of nog beter op kantoor, of zo nodig met een huisbezoek. Dit is belangrijk om de klager de mogelijkheid te geven om zijn emoties te ventileren en zijn versie van de feiten te kunnen geven.
- In een klachtenbrief kunnen verschillende aspecten aan de orde zijn. Zorg er dan ook voor dat op al die elementen een antwoord wordt gegeven in de brief. In het andere geval kan bij de lezer de indruk ontstaan dat er met zijn bemerkingen geen rekening wordt gehouden. Dit geeft aanleiding tot ontevredenheid waardoor de klager nogmaals op de zaak zal terugkomen.
- Neem de klager serieus en behandel hem met respect. Veel irritatie komt voort uit een miskennis en achteloos of niet reageren.
- Beloofd is beloofd. Beloftes, telefonisch dan wel schriftelijk, bijvoorbeeld dat men op de zaak gaat terugkomen tegen een bepaald tijdstip of simpelweg dat er teruggebeld zal worden, houden een engagement in en moeten daarom nagekomen worden.

Samen zorg dragen voor klachten

- Ga gegronde bejegeningklachten niet uit de weg: remediërende feedback geven aan individuele personeelsleden over de omgang met ouders en hen eventueel een opleiding laten volgen. Krachtadig optreden bij wangedrag van personeelsleden.
- Neem de manier waarop een directeur omgaat met klachten mee in de functioneringsgesprekken en evaluaties
- Plaats klachten als agendapunt op college van directeurs.
- Moedig een opleiding communicatie voor (nieuwe) directies en onthaalmedewerkers aan.

7 Besluit

Klachten over onderwijs gaan vaak over van alles en maar weinig over onderwijs zelf.

Laten we duidelijk zijn. Meestal werkt de directe informele aanpak. De cijfers tonen aan dat de directies er veelal wel in slagen om het conflict in de kiem te smoren. Deze klachten komen dan niet in de scholengroep en in deze rapportage terecht. En dat is goed nieuws.

Maar het lukt niet altijd. En dan is het aan de scholengroep.

Klachten gaan hoofdzakelijk over een verstoorde relatie tussen ouders en leerlingen aan de ene kant en leerkrachten en directies aan de andere kant. Vaak ligt onhandige communicatie aan de basis van het ongenoegen.

Over het algemeen verloopt het contact met de klager redelijk goed maar er is ook een relatief kleine groep mensen waarmee het lastig praten is. Dit vraagt van de klachtenbehandelaar een intensieve inspanning.

Wat opvalt is de toenemende drang naar informatie. Ouders willen, terecht, weten waarom een beslissing ten aanzien van hun kind is genomen. In dit verslag werd dan ook aandacht besteed aan aanbevelingen om het 'klantencontact' te optimaliseren.

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.

Klachtenbehandeling in onderwijs heeft een hoge graad van intermenselijk contact en bezit een sterke emotionele component. Het gaat voor ouders tenslotte om hun kind. Dit heeft tot gevolg dat er veel discussie kan ontstaan. Persoonlijk contact staat voorop: tracht te achterhalen wat de klager wil. Een ander aspect waar rekening moet mee worden gehouden is dat ouders hierdoor niet altijd geneigd zijn om onmiddellijk hun grieven kenbaar te maken.

De centrale klachtencoördinator, die niet bij de feiten betrokken is, kan door de ondersteuning aan de scholengroep het emotionele trachten te overstijgen om zo te komen tot een meer rationele benadering.

Tenslotte willen wij de klachtenbehandelaars in de scholengroepen bedanken. Zij zetten zich immers elke dag in om de klachtenbehandeling in goede banen te leiden.

KLACHTENRAPPORTAGE 2013 – UNIVERSITEIT GENT

I. ALGEMEEN

Algemene behandeling van klachten van derden door het afdelingshoofd Juridische Zaken als klachtenbehandelaar (directie Bestuurszaken).

Cijfers:

- Totaal aantal klachten:	3
- Behandeld binnen een termijn van 45 dagen:	3
- Aantal ontvankelijk / onontvankelijk:	2,5 / 0,5
- Aantal gegrond / ongegrond:	1 / 1,5

Inhoud van de klachten, klachtenbehandeling en realisaties en voorstellen als gevolg van de klacht:

Klacht 1

Oordeel: gegrond (maar de klacht diende niet verder te worden behandeld gelet op gunstig gevolg)

Inhoud: Een voormalige professor van de UGent had een e-mailbericht gekregen vanuit een faculteit i.v.m. een lezing (uitnodiging om deze bij te wonen). De professor had evenwel eerder een aantal keer gevraagd om zijn e-mailadres te verwijderen uit de mailinglijst. Hij diende een klacht in bij de klachtenbehandelaar wegens schending van de privacywet.

Behandeling: Na het bericht vanuit de faculteit met excuses dat een oud adressenbestand was gebruikt, maar dat nu het e-mailadres van de klager definitief verwijderd was uit alle bestanden, bevestigde de klager dat zijn klacht niet verder hoefde te worden behandeld.

Klacht 2

Oordeel: deels ontvankelijk, deels onontvankelijk – ongegrond

Inhoud: De zaakvoerder van een repetitoren bureau in Gent diende een klacht in bij de klachtenbehandelaar i.v.m. de vermeende participatie/steun van de UGent in spin-off bedrijven die concurrerende activiteiten als bijlesbureau zouden uitoefenen. Het zou gaan om concurrentievervalsing nu deze bureaus waarschijnlijk fiscale voordelen genieten, en financiële en logistieke steun ontvangen van de UGent. Verder zou de UGent toegang geven tot alle e-mailadressen van studenten en personeel. Klager had het daarbij niet enkel over repetitoren bureaus maar ook over een taxibedrijf als spin-off bedrijf van de hogeschool welke tevens een concurrentievervalsing zou betekenen voor (andere) taxibedrijven.

Behandeling: Aan klager werd geantwoord dat er geen UGent spin-off bedrijven bestaan die activiteiten als repetitoren bureau zouden uitoefenen (enkel bedrijven die IP van de UGent (via onderzoek aan de UGent) gebruiken, kunnen opgericht/erkend worden als UGent spin-off). Er werd wel verduidelijkt dat de UGent via "Durf Ondernemen" het ondernemerschap onder de studenten stimuleert, waarbij het statuut van student-ondernemer werd ingevoerd (voor bachelor- en masterstudenten). Maar de betrokken privé-initiatieven van deze studenten-ondernemers worden geenszins financieel ondersteund door de UGent. Er worden evenmin gegevensbestanden van studenten of personeel overgemaakt aan deze studenten-ondernemers (wat trouwens niet mogelijk zou zijn cf. de privacywetgeving). Wel is er ondersteuning vanuit de UGent in die zin dat er voor erkende studenten-ondernemers een flexibelere regeling geldt voor het volgen van lessen en examens, er workshops georganiseerd worden om informatie te geven, de studenten-ondernemers bij de UGent terecht kunnen voor hun vragen m.b.t. het opstarten en managen van een onderneming, en men de mogelijkheid heeft om vergaderruimtes aan de UGent te gebruiken (zonder dat het evenwel is toegelaten de maatschappelijke zetel te vestigen in lokalen van de UGent). Verder werd aan klager uitgelegd dat de betrokken repetitoren bureaus van erkende studenten-ondernemers waarop klager vermoedelijk doelt, tot nu toe zelf geen gebruik hebben gemaakt van

UGent-faciliteiten via “Durf Ondernemen”, maar wel enkele malen op coaching gesprek zijn geweest. Er werd dan ook als besluit meegegeven aan klager dat het verlenen van een statuut als erkende student-ondernemer (statuut welke ondertussen ook is ingevoerd bij andere instellingen uit het hoger onderwijs) en de voormelde steun die de UGent verleent aan erkende studenten-ondernemers op geen enkele wijze kunnen worden beschouwd als concurrentievervalsing. Het onderdeel van de klacht m.b.t. het taxibedrijf was onontvankelijk omdat de UGent geenszins hierbij betrokken is (evenmin na de integratie van de academische hogeschoolopleidingen in de universiteiten). Wel werd aan klager ter informatie uitgelegd dat ook dit taxibedrijf geen spin-off is, maar een bedrijf dat opgericht werd door studenten-ondernemers (ondertussen wel afgestudeerd) en dat op een gelijkaardige wijze ondersteund werd door het Centrum voor Ondernemen van de HoGent. De klager bedankte voor het antwoord, en voegde er wel aan toe dat zij als student destijds op haar UGent-e-mailadres meermaals gecontacteerd is geweest door repetitorenbureaus.

Klacht 3

Oordeel: ontvankelijk – ongegrond (maar in behandeling bij de Vlaamse Ombudsdienst)

Inhoud: Deze klacht is niet rechtstreeks via de klager binnengekomen bij de klachtenbehandelaar, maar wel via de Vlaamse Ombudsdienst. Een voormalige PhD-bursaaf afkomstig uit Rwanda diende een klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst omtrent de behandeling/evaluatie van zijn doctoraat (zijn UGent-promotor had zijn proefschrift niet aanvaard). Klager was als PhD-student aan de UGent ingeschreven in de academiejaren 2007-2008 t.e.m. 2010-2011. Hij voerde zijn onderzoek uit deels in België en deels in Rwanda.

Behandeling: Met een uitvoerige historiek en stukkenbundel werd aan de Vlaamse Ombudsdienst alle nodige uitleg verstrekt. Klager had voor zijn onderzoek een beurs ontvangen nu hij op papier zeer goed leek te zijn. In realiteit bleek klager echter geen enkele laboratoriumervaring te hebben en over te weinig kennis te beschikken. Hij kreeg een grondige opleiding en begeleiding aan de UGent, maar zijn prestaties bleven ondermaats en hij werd zelfs betrapt op plagiaat (telkens legde hij de fout bij andere onderzoekers, materialen of omstandigheden, maar nooit bij hem zelf). Als kernconclusie geldt dat om voor een doctoraat in aanmerking te kunnen komen een publicatie in een A1-tijdschrift een vereiste is. Het enige hoofdstuk van het door klager uitgeschreven onderzoek dat enigszins in aanmerking kwam voor een A1-publicatie werd door klager, zonder toestemming van de promotor, naar een niet A1-tijdschrift gestuurd. Verder waren de resultaten van de uitgevoerde experimenten van de andere hoofdstukken van het proefschrift van onvoldoende kwaliteit voor een doctoraat. Dat klager na zoveel jaren verwachtte een doctoraat te behalen, maar daarin niet slaagde nu het ingediende werk geenszins voldeed en er geen A1-artikel kon worden voorgelegd, kan niet aan de (promotor van de) UGent worden verweten. De Vlaamse Ombudsdienst bedankte voor de uitvoerige uitleg. Verder werd er niks meer vernomen omtrent deze klacht.

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 en de gewone klachtenbehandeling.

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 worden gerespecteerd, 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 2013 en het eventuele vervolg bij de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangbeslissingen en de Raad van State. Het overzicht heeft betrekking op het kalenderjaar 2013 omdat de meeste interne beroepen in een academiejaar worden ingediend vanaf februari en de afhandeling van de dossiers soms duurt tot december.

In 2013 werden in totaal 533 centrale interne beroepen ingediend. Dat zijn 88 dossiers meer dan in 2012 (+20%).

Het aantal beroepen die onder categorie 1 vallen (examencijfers, deliberatiebeslissingen, examentuchtbeslissingen en vrijstellingen), is nagenoeg gelijk gebleven: we zien een lichte stijging van 99 naar 104 dossiers (+5%).

In categorie 2 (bindende voorwaarden en weigeringen tot inschrijving) zien we een stijging met 83 dossiers (+ 24%). Deze stijging wordt onder meer verklaard door het gegeven dat studenten uit de

integreernde opleidingen van de Hogeschool Gent en de Hogeschool West-Vlaanderen sinds september 2013 het intern beroep tegen een weigering of bindende voorwaarde aan de UGent moesten indienen. Daarnaast zien we net als vorig jaar een stijging bij het aantal studenten die de bindende voorwaarde aanvechten (stijging van 11 naar 18 dossiers) en dienden studenten die geweigerd zijn conform artikel 22§3 (inschrijven met creditcontract) dit jaar voor het eerst ook langs de institutionele beroepscommissie te passeren.

Dit betekent concreet dat de dalende trend van de interne beroepen die sinds 2011 was ingezet, stagneert.

80 % van de ingediende beroepen had betrekking op categorie 2.

Hieronder volgt een verdere uitsplitsing per categorie.

Categorie 1: interne beroepen tegen examencijfers, deliberatiebeslissingen, examentuchtbeslissingen en vrijstellingen

<u>Klacht</u>	<u>(deels) Gegron</u>	<u>Ongegrond</u>	<u>Onontvankelijk</u>	<u>Zonder voorwerp</u>	<u>Totaal</u>
Examenbeslissing	13	45	4	6	68
Examentuchtbeslissing	0	0	0	0	0
Deliberatie	9	9	1		19
Combinatie Examen- deliberatie	1	1			2
Vrijstelling	3	8		3	14
Weigering inschrijving voorbereidings- en/of schakelprogramma	1				1
Totaal	27	63	5	9	104

In 2013 werd net als in de voorgaande jaren nagegaan hoeveel studenten een intern beroep tegen een examencijfer én een weigering tot deliberatie instelden en als dusdanig twee onderwerpen in één beroepschrift bundelden.

Binnen categorie 1 had 65.3% betrekking op een examencijfer (68 beroepen), 18.2% had betrekking op deliberatie en tolerantierregels (19 dossiers), 2% betrof een combinatie van examencijfer en deliberatiebeslissing (2 dossiers), 13.5% ging over vrijstellingen (14 dossiers) en 1% of 1 dossier had betrekking op de weigering tot inschrijving in een voorbereidingsprogramma.

Er werd in 2013 geen enkel dossier ingediend naar aanleiding van een examentuchtprocedure.

Van 27 studenten werd het intern beroep (deels) gegrond verklaard, wat neerkomt op 26%. Vorig jaar verklaarde de institutionele beroepscommissie slechts 14% van de beroepen (deels) gegrond.

Wanneer we de voorbije drie jaren in kaart brengen, zien we dat het aantal gegronde beroepen fluctueert: in 2011 werd 24% van de beroepen (deels) gegrond verklaard, in 2012 was dat slechts 14% en nu terug 26%. 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 examinator, 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. Zoals de laatste drie jaren aangetoond wordt, kan

het aandeel beslissingen ‘gegrond’ van jaar tot jaar dan ook erg verschillen naargelang de dossiers die behandeld worden.

63 dossiers werden formeel ongegrond verklaard (61%).

5 dossiers werden onontvankelijk verklaard, meestal omdat ze buiten de beroepstermijn van vijf kalenderdagen werden ingesteld (5%).

9 interne beroepen werden zonder voorwerp omdat de student geen belang meer had bij het doorlopen van de procedure (8%). 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 om het stopzetten van de procedure zonder het opgeven van een reden.

Verdeling van de “dossiers” interne beroepen (categorie 1) over de faculteiten:

Alfa	Bèta	Gamma
LW: 10 RE: 13 PP: 31 PS: 6 EB: 12	BW: 3 FEA : 6 WE: 2	GE: 15 DI: 6 FW: 0

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 trajectbegeleiders onbevange communiceren met de studenten over de beroepsmogelijkheden.

Categorie 2: interne beroepen tegen het opleggen van bindende voorwaarden en weigeringen tot inschrijvingen

Klacht	(deels) Geground	Ongegrond	Zonder voorwerp	Totaal
Weigering art. 22 §1	269	8	2	279
Weigering art. 22§2	38	3	1	42
Weigering art. 22§1 en §2	77	8		85
Weigering art. 22 §3	5			5
Bindende voorwaarden	16	2		18
Totaal	405	21	3	429

In totaal zijn 1364 unieke studenten die ingeschreven waren in 2012-2013 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. 153 studenten van die 1364 studenten werden geweigerd voor de hele universiteit conform artikel 22§2 van het OER (=11%), 977 unieke studenten werden enkel voor een opleiding geweigerd conform artikel 22§1 (72%) en 234 studenten werden door beide artikelen gevat (=17%).

De procentuele cijfergegevens liggen in de lijn met de cijfers die in het jaarverslag 2012 werden opgenomen. Er is een lichte stijging van het aantal studenten die geweigerd zijn voor een opleiding (+2%), een daling van het aantal studenten die geweigerd zijn voor de hele universiteit (-5%) en een lichte stijging van het aantal studenten die door zowel art. 22§1 en art.22§2 gevat worden (+3%)

Vijf studenten die geweigerd werden om zich opnieuw in te schrijven met een creditcontract conform artikel 22§3 dienden een beroepschrift in. De institutionele beroepscommissie besliste om ze alle vijf terug toelating tot inschrijving te geven.

411 studenten (of 30%) hebben tegen de weigering tot inschrijving intern beroep aangetekend. Ter vergelijking: vorig jaar diende 32% intern beroep in tegen een weigering.

Bij die 411 studenten zaten 266 studenten die al ver gevorderd waren in hun opleiding (vaak moet enkel nog de masterproef afgewerkt worden). Die studenten werden via een korte procedure, bepaald door de institutionele beroepscommissie, toegelaten indien het een eerste weigering betrof.

De institutionele beroepscommissie behandelde uitvoerig 145 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. Tien van deze dossiers werden deels gegrond verklaard waarbij de institutionele beroepscommissie besliste om de student enkel voor één opleiding in te schrijven en de weigering voor de 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.

Bij 19 studenten werd de weigering door de institutionele beroepscommissie bevestigd.

87% van de studenten die nog niet ver gevorderd waren in hun studieloopbaan of al eens eerder al eens waren geweigerd en die in beroep zijn gegaan hiertegen, werden door de institutionele beroepscommissie toch terug toegelaten. Ter vergelijking: in 2012 was dat 91%.

Van de 1364 geweigerde studenten blijven er uiteindelijk wel 972 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 of te heroriënteren die zonder veel studievoortgang toch hun studieloopbaan aan de UGent nodeloos dreigen te verlengen.

3975 studenten die in 2012-2013 waren ingeschreven, kregen bindende voorwaarden opgelegd. Dat wil zeggen dat ze, als ze zich terug hebben ingeschreven voor 2013-2014, moeten slagen voor de helft van de opgenomen studiepunten. Zo niet worden ze geweigerd voor 2014-2015.

18 studenten hebben intern beroep aangetekend tegen de bindende voorwaarden op basis van persoonlijke omstandigheden of overmacht. De institutionele beroepscommissie hief voor 16 van deze studenten de bindende voorwaarden op. Bij twee studenten werden de argumenten in het beroepschrift niet van die aard geacht dat het om overmacht ging en werden de bindende voorwaarden bevestigd.

Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen

Voor de externe beroepen houden we enkel rekening met de beroepen ingediend in het kader van een beslissing van de institutionele beroepscommissie. De leerkredietdossiers die ook door de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen behandeld worden, zijn hier niet in opgenomen omdat dit eigenlijk niet om een betwisting gaat. De student en de UGent hebben hier de facto hetzelfde belang. De externe beroepen tegen een beslissing van de curriculumcommissie en het daaruit volgend intern beroep dat door de faculteiten wordt behandeld, zijn hier evenmin in opgenomen omdat ook deze beroepen niet langs de institutionele beroepscommissie passeren.

We zien dat in 2013 slechts 9 studenten een beslissing van de institutionele beroepscommissie hebben aangevochten. Dit komt neer op amper 2% van de studenten die een beroepschrift bij de institutionele beroepscommissie hebben ingediend.

<u>Klacht</u>	<u>(deels) Gegrond</u>	<u>Ongegrond</u>	<u>Onontvankelijk</u>	<u>Totaal</u>
Examencijfer	2	2	1	5
Deliberatie	1			1
Weigering art. 22§1 en §2		1		1
Weigering art. 22§1		1		1
Vrijstelling	1			1
Totaal RBS	4	4	1	9

Wanneer we dit vergelijken met de cijfers van vorig jaar, dan zien we ook hier een daling van 14 naar 9 dossiers (-36%). Vorig jaar was er al een daling van 55% die dit jaar dus wordt verder gezet.

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 op eerdere uitspraken van de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen met name wanneer het gaat om dossiers met een precedent.

Van de 9 studenten die naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen stapten, besliste de raad in 4 gevallen in hun voordeel (44%). In één dossier verklaarde de Raad zich niet bevoegd.

Raad van State

In 2013 heeft geen enkele UGent-student een dossier ingeleid bij de Raad van State tegen een beslissing van de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen.

Conclusie

De dalende trend die in 2011 was ingezet en in 2012 werd doorgetrokken met betrekking tot het aantal ingediende beroepsschriften, wordt in 2013 niet meer waargenomen. Integendeel, dit jaar is er een globale stijging van het aantal ingediende beroepen met 7%.

In 2013 vergaderde de IBC 7 keer effectief. Dat is één keer minder dan in 2012. Er werden per vergadering wel meer dossiers behandeld. De institutionele beroepscommissie handelde elektronisch enkele dossiers af indien ze onder de voorwaarden opgesomd in artikel 95§5 vielen.

Als enkel de interne beroepen categorie 1 worden geteld is er een lichte stijging in het aantal dossiers met 5% (van 99 naar 104 dossiers).

De institutionele beroepscommissie verklaarde in 2013 meer klassieke interne beroepen (categorie 1) van de studenten gegrond ten opzichte van 2012. In 2012 werden 14% van de klassieke interne beroepen gegrond verklaard, in 2013 zijn dat er 26%. 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, 14% in 2012 en 26% in 2013. 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 2013 de IBC-beslissing betwist bij de Raad voor betwistingen, 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 2013

In 2013 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. Een deel van de vragen die de institutionele ombudsdienst behandelt worden al door andere centrale en/of facultaire diensten behandeld.

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 bevraagd 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.

De ombudsdienst wordt sinds 2012 opmerkelijk vaak gecontacteerd door buitenlandse PhD-studenten of post-doc medewerkers die een probleem met hun promotor/supervisor signaleren. Vaak ligt een verkeerde verwachting met betrekking tot taakomschrijving aan de basis of blijkt de doctorandus toch niet aan de verwachtingen van de promotor te voldoen. Als het een doctorandus betreft, tracht de ombudsdienst een oplossing te krijgen, veelal door als bemiddelaar op te treden met het oog op een verdere constructieve samenwerking. In het geval van medewerkers, kan de ombudsdienst niet tussenkomen en wordt de klacht doorgestuurd naar DPO en/of juridische zaken.

Volgende problemen werden in 2013 frequent (> 3 keer) aan de institutionele ombudsdienst gesignaleerd.

- Problemen bij het gebruik van faciliteiten in het kader van een toegekend bijzonder statuut
- Onduidelijkheid rond de toelatingsvoorwaarden van studenten met een buitenlands hoger onderwijs diploma
- Ongewenst negatief gedrag van studenten naar personeel toe (zowel ATP, AAP als ZAP)
- pestgedrag
- Materiële vergissingen bij het ingeven van punten
- Het hanteren van strikte volgtijdelijkheidsregels waardoor studenten studieachterstand oplopen
- Klachten over geluidshinder tijdens de examenperiodes.
- Klachten over het studiegeld voor talencursussen in het UCT.
- Klachten over de te betalen annuleringsvergoeding in de studentenhomes van de UGent en over een uitzetting uit een home naar aanleiding van een verkeerd studiecontract.

De institutionele ombudsdienst kon in de meeste gevallen de problemen oplossen door in dialoog te treden met de betrokkenen en/of de studenten correct te informeren over het onderwijs- en examenreglement en de eventuele beroepsmogelijkheden. Onnodig te zeggen dat dit niet altijd tot grote tevredenheid van de student leidde: er wordt nog te vaak verondersteld dat de ombudsdienst automatisch de kant van de student kiest. De ombudsdienst is echter objectief en gaat na of er regels

overtreden werden door hetzij student hetzij de UGent en of de genomen beslissing billijk was. De ombudsdienst is hierbij uiteraard gebonden door de vigerende regelgeving.

Inzake ongewenst negatief gedrag van studenten naar personeel toe en pestgedrag werd steeds geadviseerd om elk negatief gedrag te registreren zodat bij herhaalde negatieve zaken er een tuchtprocedure kan opgestart worden.

Met betrekking tot klachten inzake het verschuldigde studiegeld voor talencursussen aan het UCT, stelde de ombudsdienst vast dat het UCT steeds correct handelde en de prijzen duidelijk aangegeven zijn op de website.

Geschillen met betrekking tot het huren van een kamer in een studentenhome van de UGent behoort strikt genomen niet tot de bevoegdheid van de institutionele ombudsdienst maar dient door de algemene klachtenbehandelaar van de UGent te worden behandeld. De institutionele ombudsdienst heeft de problemen echter opgenomen omdat ze gerelateerd waren met het statuut van de student. In alle gevallen bleek de afdeling huisvesting correct te handelen. Het verdient echter aanbeveling om de informatie op de website nog meer te verduidelijken: het onderscheid diplomacontract versus creditcontract bijvoorbeeld is voor een toekomstige student die een kamer aanvraagt wellicht niet zo duidelijk als voor een 'geroutineerde' UGent-student of -medewerker. Door de informatie nog duidelijker aan te geven, kunnen misverstanden in de toekomst vermeden worden.

Tot slot werd de ombudsdienst in 2013 twee maal geconfronteerd met fraude feiten. Twee studenten bleken hun puntenbriefjes vervalst te hebben. Beide dossiers werden voor verder gevolg aan de juridische dienst overgemaakt. Het parket behandelt beide zaken momenteel.

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 monitoraat, 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.

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 een groot deel van de vragen nog steeds betrekking heeft op de geldende afrondingsregels. Ook de vraag of het om een materiële vergissing kan gaan, 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 2013 waren er opnieuw veel vragen van studenten die wegens ziekte/ongeval niet aan het examen konden deelnemen en bij de ombudsdienst aankloppen met de vraag naar een inhaalexamen.
- Het niet onmiddellijk bereid zijn van lesgevers om examenfaciliteiten toe te staan aan studenten met een bijzonder statuut of studenten die wegens (tijdelijke) omstandigheden niet op een normale manier kunnen deelnemen aan een examen.
- Gebrekkige feedback en moeilijkheden feedbackdatum of het niet voorzien van een feedbackmoment voor geslaagde studenten. De feedbackdatum ligt in bepaalde gevallen na de indiendatum voor de interne beroepen wat bij studenten tot twijfel leidt met betrekking tot het al dan niet instellen van een intern beroep.
- Verloop van de examens: te weinig tijd, onduidelijke vraagstelling, examenvragen die niet tot de te kennen leerstof behoorden.
- Fraude tijdens examen waarbij dit jaar vooral het gebruik van spiekbriefjes opviel.
- Plagiaat bij geschreven teksten zoals de bachelor- of masterproef, papers, ...
- Tolerantieregels: 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. Uit één faculteit komt de vraag om de tolerantiepunten te kunnen spreiden over de studiejaren heen.
- Informatie op de studiefiche die niet klopt met de effectieve invulling van de periodegebonden of niet-periodegebonden evaluatie.
- Lawaaihinder tijdens examens in de Campus Ledeganck. Dit probleem werd ook verschillende keren rechtstreeks bij de institutionele ombudsdienst aangekaart.

De vragen en/of klachten over het onderwijs en de onderwijsorganisatie hebben vooral betrekking op:

- Het samenstellen/wijzigen of goedkeuren van het curriculum. Vooral GIT-aanvragen blijken vaak aanleiding te geven tot contactname met de ombudspersoon waarbij de (soms zeer strikte) volgtijdelijkheidsregels als onbillijk worden ervaren.
- Begeleiding bij de bachelor-, master- of doctoraatsproeven. Enkele facultaire ombudspersonen bevelen ten eerste aan om een standaardprocedure uit te werken inzake het vastleggen van onderwerpen, (vaste) begeleidingsmomenten en eenvormige, transparante evaluatiecriteria.
- Het regelen van stages en specifieke problemen binnen een stage.
- (Deel-)vrijstellingen.
- Lesmateriaal: onvolledig of te laat beschikbaar.
- Organisatorische aspecten van het lesgeven: o.a. verplichte aanwezigheid bij practica/ofeningen bleek in sommige faculteiten voor problemen te zorgen.

- Erasmus: dit jaar waren er opvallend veel klachten van studenten met betrekking tot het samenstellen van het curriculum gekoppeld aan een Erasmusverblijf en de omzetting van examenpunten volgens de ECTS-grading table.

De facultaire ombudspersonen worden net als de institutionele ombudsdienst steeds vaker gecontacteerd met betrekking tot problemen bij en met doctoraatstudenten. Ook hier blijkt een spaak gelopen verstandhouding tussen promotor en doctoraatstudent de meest voorkomende klacht waarbij de doctoraatstudent de promotor een gebrek aan begeleiding verwijt. Er waren ook diverse vragen van doctoraatstudenten over het auteurschap van artikels.

Tot slot fungeert de facultaire ombudspersoon 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.
- Bijwonen van beraadslagingen.

De mate waarin een 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.



Universitair Ziekenhuis Gent

JAARVERSLAG OMBUDSDIENST 2013

De Pintelaan 185 - B 9000 Gent

Tel: 09/332.52.34 - Fax: 09/332.55.91 - ombudsdienst@uzgent.be



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 UZ Gent" 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011 en 2012.

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 welke de ombudsfunctie waargenomen wordt in AZ Lokeren, partnerziekenhuis van UZ Gent.
- De **transparantie** van de Ombudsdienst vindt zijn weerslag in het huishoudelijk reglement waarin de bevoegdheden van de Ombudsdienst geëxpliciteerd worden. De opbouwende dialoog met de eerste lijn wordt hier hoog in het vaandel gedragen.
- De **communicatie** van de Ombudsdienst is zowel extern (naar de overheid) als intern gericht. Er worden aanbevelingen en suggesties gegeven aan de organisatie, waarbij deze uitgenodigd wordt om die ter harte te nemen, zodat deze als hulpmiddel kunnen fungeren in de preventie van klachten.

Mensen en middelen

De ombudsfunctie in UZ Gent wordt waargenomen door een 0,9 FT eq. ombudsfunctionaris. Het aandeel van de overheid in de werkingsmiddelen bedraagt 27.109,79 € per jaar (2013).

In 2013 werd de ombudsfunctie administratief ondersteund met 1,4 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 2013 volgende opleiding genoten:

- Omgaan met agressie in de bemiddeling (22/02)
- De ombudsfunctie in (r) evolutie (22/11)
- Interne Opleidingen:
 - o Klachtenbeheersysteem BOS (21/01)
 - o Oazis (24/04 en 18/11)
 - o UZ Gent “Naar een duurzaam beleid” (28/05)
 - o Opleiding SP-Expert voor leidinggevendenden (19/11)

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 betreffende Patiëntenrechten en Ombudsfunctie tijdens de introductie van de nieuw in dienst getreden verpleegkundigen (21/02 - 16/05 - 18/07 - 19/09 - 03/12).
 - Toelichting van de procedure inzage/ afschrift van patiëntendossier op 11/03 (doelgroep: secretariaatsmedewerkers Prinses Elisabeth Ziekenhuis).
 - Referaat Foutloze Aansprakelijkheid op 07/05 (doelgroep: Sociale Dienst Patiënten).
 - Presentation of the Mediation Function - Hope Exchange Mediation Services (24/05).
 - Info - sessie patiëntenrechten en ombudsfunctie, Toolkit Startende Leidinggevendenden (03/10 en 07/11).

- Externe contacten
 - De Ombudsfunctionaris neemt deel aan de bestuursvergaderingen van VVOVAZ Vlaamse Vereniging Ombudsfunctie van Alle Zorgvoorzieningen (28/01 – 08/03 – 17/05 – 21/06 – 23/08 – 11/10 – 08/11 – 06/12).
 - Het systematisch bijwonen van de provinciale VVOVAZ – vergaderingen (28/02 – 30/05 – 26/09 – 05/12).
 - Deelname aan de provinciale Intervisie (28/02 – 30/05 – 26/09 – 05/12).
 - Voorstelling van de ombudsfunctie op de verplichte Capita Selecta voor de ziekenhuisarts (29/01).

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 uiteindelijke uitspraak van de BA – Verzekeraar UZ Gent

Klachten als meerwaarde voor de organisatie

Onder klacht wordt verstaan ‘ Elke uiting van ontevredenheid door een patiënt/familie/bezoeker ... over de dienstverlening, omdat deze niet voldoet aan de gestelde verwachtingen’.

- **Een klacht als leerinstrument**
Een klacht is geen aanklacht, doch wel een melding van het feit dat een verwachting niet werd ingelost. Het is een efficiënte vorm van informatie om er achter te komen wat patiënten verwachten. Belangrijk is dat men open staat voor klachten, deze professioneel gaat behandelen en als een kans wil benutten om het eigen functioneren in vraag te stellen en dit zo nodig te corrigeren.
- **Een klacht als communicatie – instrument**
Een correct behandelde klacht zorgt voor een klantenbinding en biedt mogelijkheden om het vertrouwen te herstellen. Door klachtenbehandeling kunnen misverstanden uit de weg geruimd worden, kan de juiste informatie worden gegeven en kan de patiënt/klager deelgenoot worden van uw visie.
- **Een middel om te responsabiliseren**
De dienstverlening bijsturen op basis van klachten zorgt voor een gedragsverandering waarbij verantwoordelijkheid wordt opgenomen in het kader van de preventie.

JAARRAPPORT VLAAMSE OMBUDSDIENST

1. Klachtenbeeld 2013

1.1. Inleiding

De Ombudsdienst van het UZ Gent heeft in het totaal 1085 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 1085 meldingen werden er 1065 als ontvankelijk beschouwd en bijgevolg effectief weerhouden.

Er werden 20 klachten als onontvankelijk beschouwd. Dit betreffen anonieme klachten(8), klachten inzake interne personeelsaangelegenheden (4), klachten die betrekking hebben tot de dienstverlening in een ander ziekenhuis (2), en andere (6) bv. klachten m. b. t. UGent.

Het totaal aantal ontvankelijke meldingen (1065) wordt in de registratie ook nog eens als volgt onderverdeeld:

- 762 meldingen die effectief weerhouden werden als klachtenmelding;
- 247 meldingen van louter informatieve aard; en
- 56 proactieve (interne) meldingen van (potentiële) problemen door medewerkers van het UZ Gent: 24 artsen, 10 hoofdverpleegkundigen, 3 verpleegkundigen, 1 paramedicus en 18 andere (secretariaat, administratieve diensten, onthaal, sociale dienst patiënten ...).

In vergelijking tot het jaar 2012 (953 geregistreerde dossiers) wordt in 2013 een sterke stijging waargenomen, daar waar in 2012 ten opzichte van 2011 een lichte daling was ingezet.

Het aantal effectieve klachten is met 28% gestegen ten opzichte van 2012 (597 effectieve in 2012 vs 762 in 2013).

De informatieve vragen (250 in 2012 vs 247 in 2013) zijn quasi gelijk gebleven.

De interne meldingen (56 in 2013 versus 67 in 2012) zijn met ca 16,5% gedaald ten opzichte van 2012.

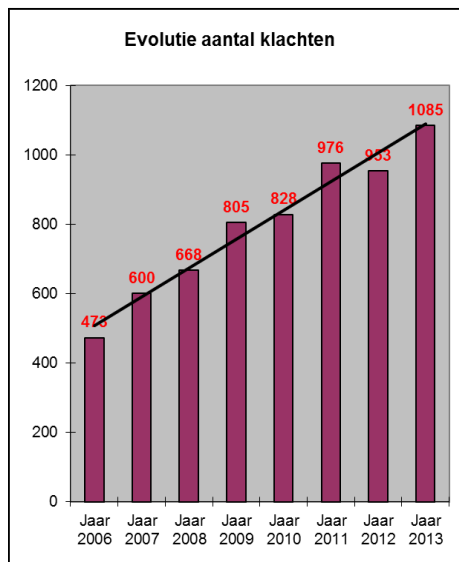
De stijging in het aantal geregistreerde dossiers over de periode 2006-2013 (referentieperiode) is vrij lineair en het is een opvallende trend dat de oneven jaartallen bijna altijd boven de regressierechte liggen, terwijl de even jaartallen (met uitzondering van 2008) er onder liggen.

In 2013 zien we dat het aantal dossiers gestegen is met 129% t.o.v. 2006.

De gemiddelde jaarlijkse groei (cumulatieve stijging over de referentieperiode) bedraagt 12,6%.

Mocht deze trend zich in die zin verder zetten, betekent dit dat we meer dan 2000 meldingen mogen verwachten in 2020.

Een overzicht van deze trends wordt weergegeven op Grafiek 1 hieronder.



Grafiek 1: Overzicht van de evolutie in het aantal klachten over de periode 2006-2013

1.2. Analyse van het klachtenbeeld

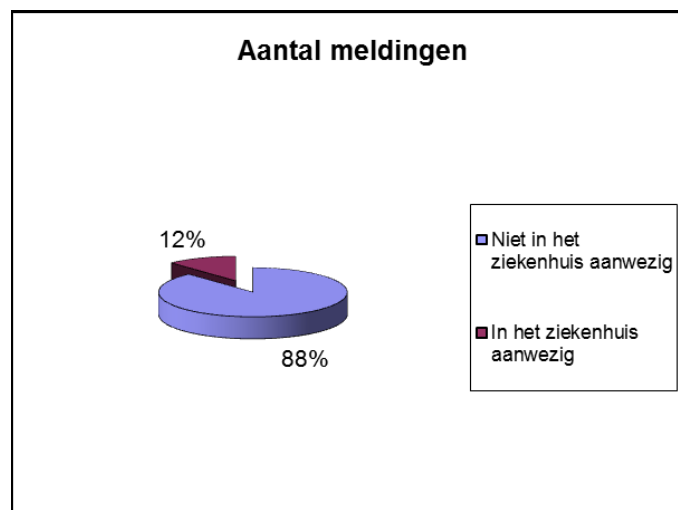
In de hierna volgende bespreking wordt een globale analyse doorgevoerd van de ontvankelijke meldingen.

Van de 1065 ontvankelijke klachten zijn er 127 melders nog aanwezig in het ziekenhuis, op het moment van de klachtmelding. De overige 938 melders hebben hun klacht ingediend nadat ze het ziekenhuis hebben verlaten.

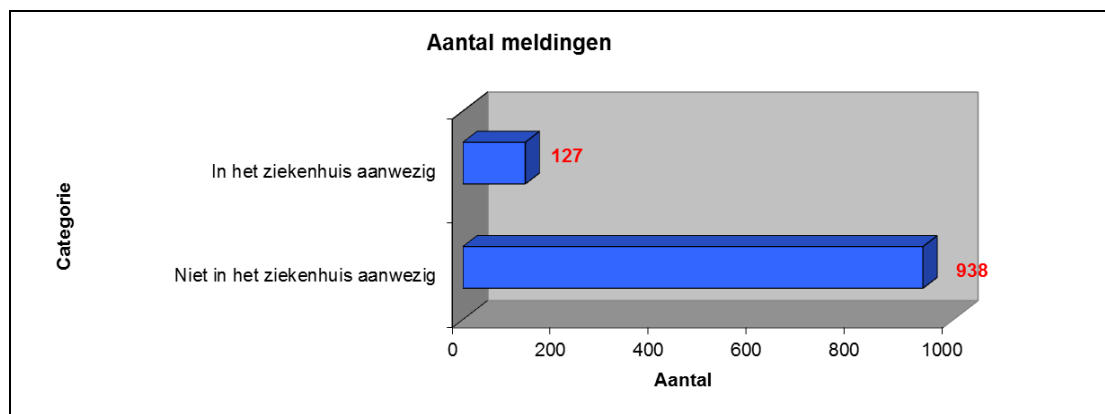
Dit is mede te verklaren na analyse van het klachtenbeeld zelf: bepaalde medische gevolgen, administratief-financiële problemen en/of organisatorisch problemen uitten zich slechts op langere termijn.

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 aantal klachten van patiënten op het moment dat ze nog in het ziekenhuis zijn ligt meestal in de grootteorde van 11 tot 14%. Over het jaar 2013 lag deze verhouding vast op 12%.

De Grafieken 2.a. en 2.b. geven een overzicht van het aantal effectief weerhouden meldingen in het jaar 2013 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

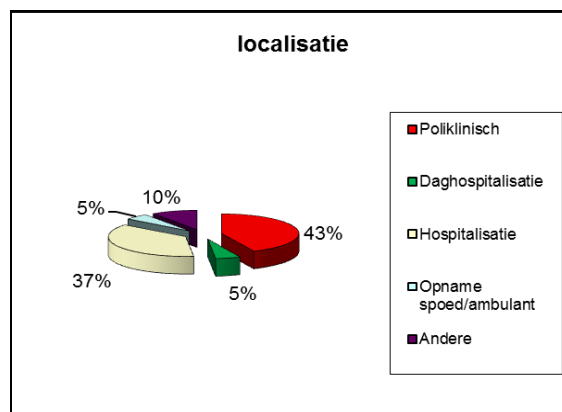


Grafiek 2.b. Overzicht van het aantal meldingen vs. plaats van de patiënt op het moment van de melding (totaal van 1065 klachtmeldingen)

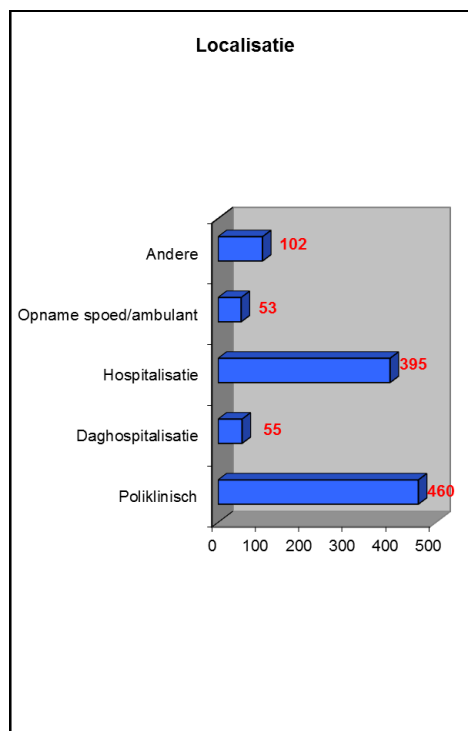
Verdere analyse van het klachtenbeeld geeft duidelijk aan dat de meeste klachten, op het moment van het ontstaan van de melding, zich situeren bij gehospitaliseerde en poliklinische patiënten (37%, respectievelijk 43%). Voorts zijn er nog een aantal kleinere categorieën waaronder de klachten die ontstaan ter hoogte van de ambulante spoedopname (5%), daghospitalisatie (5%) en andere (10%).

De verdeling van de verschillende klachten is, vergeleken met het werkingsjaar 2012, lichtjes gedaald bij de gehospitaliseerde en poliklinische patiënten. Er is een lichte toename van klachten op de dienst Spoedgevallen. Het aantal klachten op de daghospitalisatie is gelijk gebleven.

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

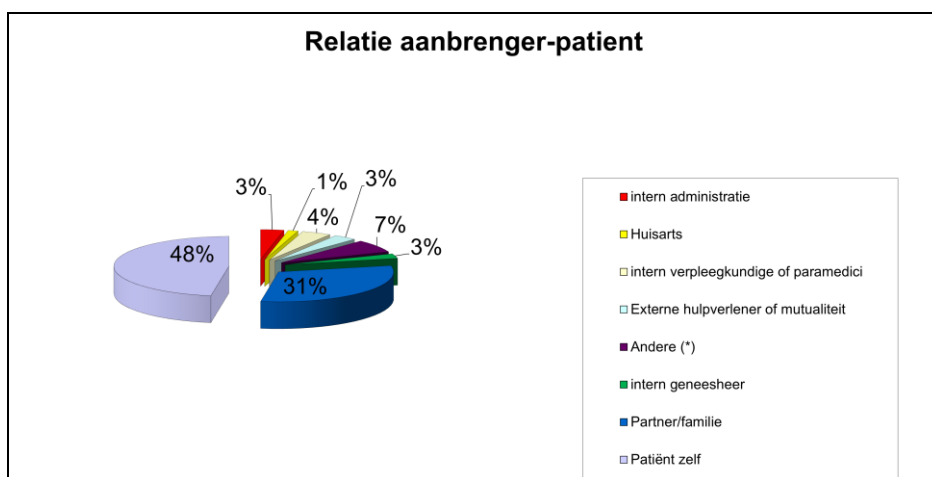


Grafiek 3.b.: localisatie van de patiënt op moment van ontstaan van de melding (totaal van 1065 klachtmeldingen)

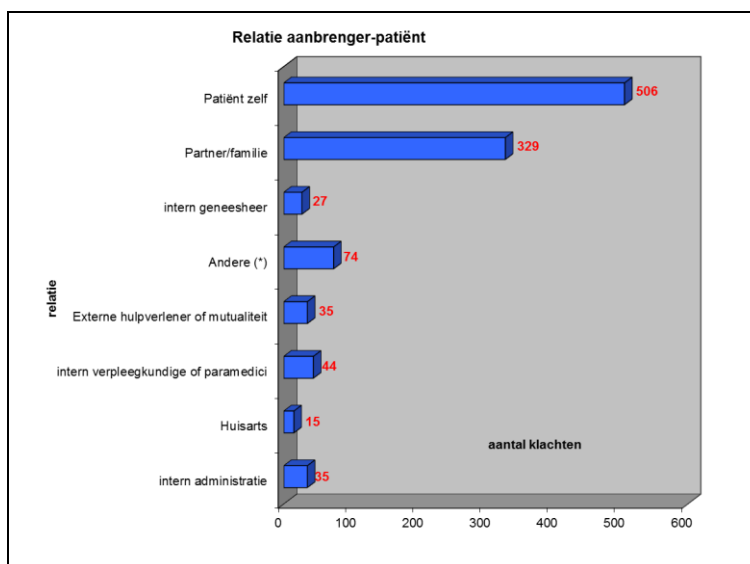
Wanneer de relatie aanbrenger van de klacht versus patiënt nader wordt beoordeeld, blijkt dat bijna de helft (48%) de patiënt zelf betreft, gevolgd door partners, familieleden of mensen uit de onmiddellijke omgeving van de patiënt (31%). Ten opzichte van 2012 is er een duidelijke daling vast te stellen betreffende meldingen vanuit de interne administratie (3% in 2013 ten opzichte van 5% in 2012). 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 2012.

De categorie “andere” (totaal van 7%) betreft aanbrengers van meldingen zoals medische experts, het Fonds voor Medische Ongevallen, verzekeringen, externe artsen (bv. Best Doctors), uitvaartcentra, onderzoeksrechters, advocaten en vrijwilligers.

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.



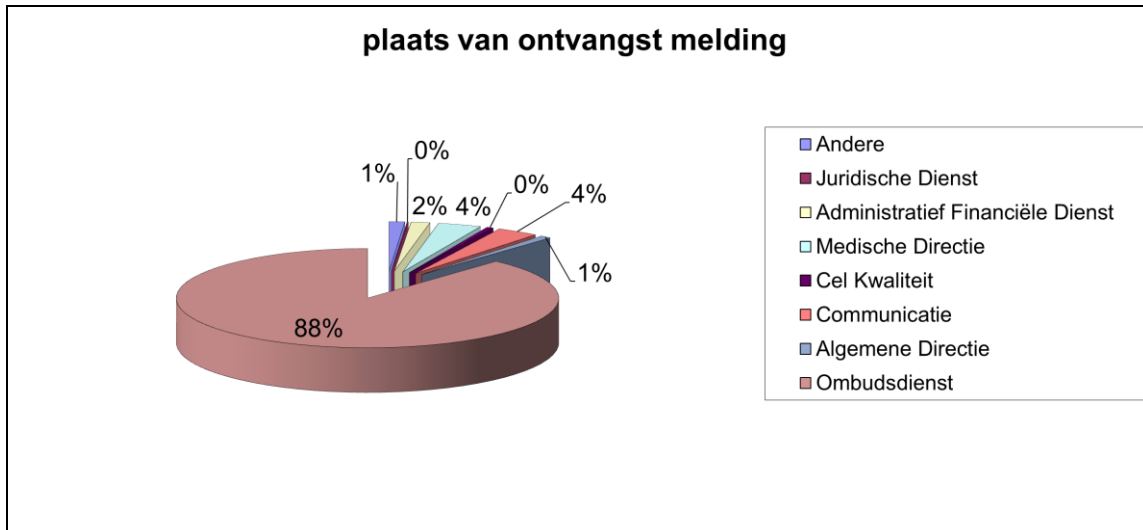
Grafiek 4.a. Procentuele verdeling van de relaties aanbrenger-patiënt



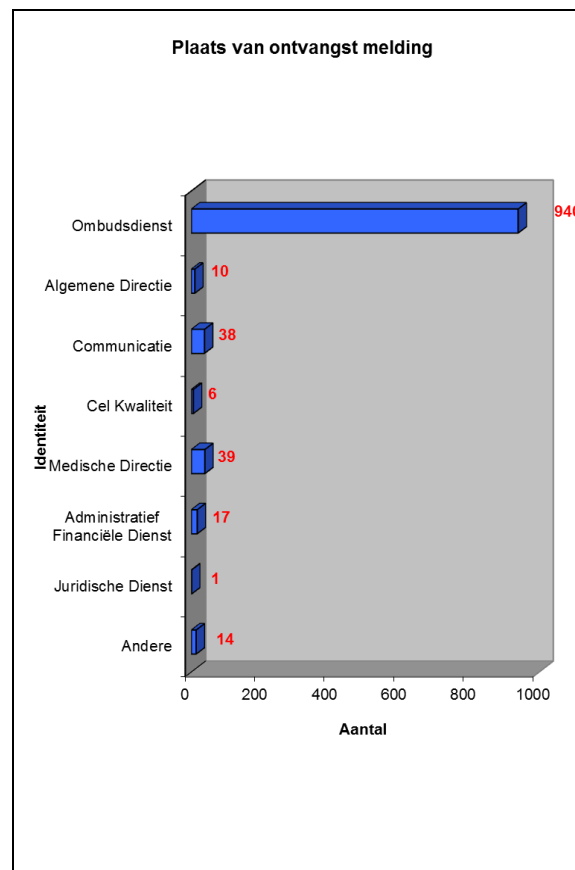
Grafiek 4.b. Verdeling Relaties aanbrenger-patiënt (totaal van 1065 klachtmeldingen)

Het overgrote deel van de klachtmeldingen is bij de Ombudsdienst terecht gekomen (88% van het totaal aantal ontvankelijk bevonden klachten), wat een lichte verhoging is ten opzichte van 2011 en 2012. Het aantal klachten dat de Medische Directie en de dienst Communicatie bereikt blijft nagenoeg status-quo. Het aantal klachten dat de Algemene Directie bereikt is gedaald van 2 naar 1%. Bij de Juridische Dienst werd er één klacht genoteerd (0 in 2012). Er werden (zoals vorige jaren) geen klachten geregistreerd via de Verpleegkundige Directie.

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 1065 klachtmeldingen)

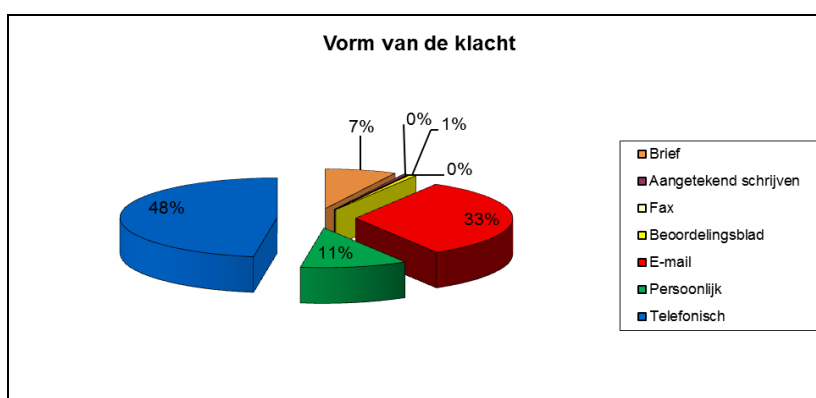
De wijze waarop de klachten de Ombudsdienst bereiken, betreffen vooral telefonische oproepen (48%) en klachten via e-mail (33%). Deze beide categorieën zijn ten opzichte van 2012 nog verder gestegen (77% in het totaal voor 2012 ten opzichte van 81% in het totaal voor 2013). In 11% van de gevallen wordt de klacht geformuleerd in een persoonlijk onderhoud (ten opzichte van 14% in 2012).

In 8% van de gevallen wordt de klacht overgemaakt per brief (inclusief aangetekend schrijven), wat vergelijkbaar is met de trends vastgesteld in vorige werkingsjaren.

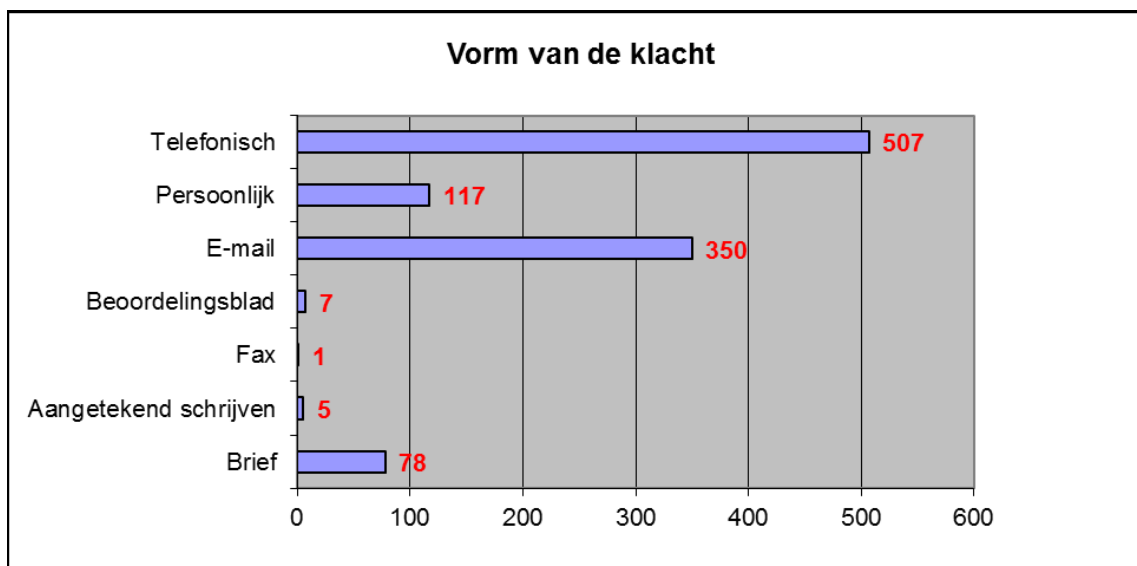
Er bereiken alsmaar minder klachten het ziekenhuis via een beoordelingsblad of per fax (deze twee categorieën samen vertegenwoordigen geen 1%).

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. Dit percentage werd ook vastgesteld in 2012, waarbij voor 2013 een lichte verschuiving vastgesteld wordt van persoonlijk onderhoud naar telefonische klacht.

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 1065 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 2012 is er een duidelijke tendens waar te nemen in het verwachtingsbeeld. Veruit de belangrijkste verwachting van de patiënt is de mogelijkheid om beroep te kunnen doen op de bemiddeling vanuit de Ombudsdienst. Over de laatste 3 werkingsjaren situeert het procentueel aantal gevallen zich steeds rond de 37 à 38%.

Een tweede belangrijke categorie is het bekomen van een factuurcorrectie (een akkoord van financieel administratieve aard). Deze categorie vertegenwoordigt ongeveer 12% van het totaal aantal dossiers en is in vergelijking met de vorige jaren verder gedaald (15% in 2012).

De Ombudsdienst bespreekt op regelmatige tijdstippen de betwistingen van facturatie met de Hoofdarts 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 of het oplossen van andere soorten problemen. Deze categorie vertegenwoordigt 12% van het totaal aantal dossiers. Deze categorie situeert zich steeds tussen de 11 en 14%.

Patiënten vinden het nog steeds belangrijk om een signaal uit te sturen. Het aantal signalen is gestegen ten opzichte van 2012 en ligt procentueel terug op het niveau van 2011 (13%).

Bij signalen wordt meestal geen concrete actie verwacht van de Ombudsdienst betreffende de geformuleerde klacht, maar hoopt de klachtmelder dat in de toekomst gelijkaardige problemen kunnen worden vermeden. Het signaal wordt echter wel overgemaakt aan de betrokken verantwoordelijke.

Het aantal schadeclaims over de laatste 3 jaren (2011-2013) is heel stabiel. In 2011 waren er 76 dossiers; in 2012 waren het er 74; in 2013 werden er ook 74 opgetekend. Van de 74 dossiers werden er 24 doorgestuurd naar de BA-Verzekeraar van het UZ Gent, dat een lichte daling is ten opzichte van vorige jaar (27 dossiers in 2012). Dit betekent dat nog meer claims konden worden opgelost door bemiddeling, zonder tussenkomst van de verzekeraar.

De overige 50 schadeclaims betreffen ingediende verzoeken om schadeloosstelling in volgende situaties:

- verloren voorwerpen (6) (gebitsprothesen, juwelen, persoonlijke spullen ...)
- opgelopen schade aan persoonlijke kledij en persoonlijke spullen (2)
- het niet doorgaan van vooraf geplande onderzoeken/behandelingen (10)
- ingestelde behandeling waarbij complicaties zijn opgetreden (18)
- andere (14)

De meerderheid van deze overige schadeclaims werd opgelost ten gevolge van de bemiddelingsinspanningen van de ombudsdienst.

In 30% van de gevallen werd een minnelijke schikking getroffen (tussenkomst in de vervoersonkosten bij het niet doorgaan van een gepland onderzoek of behandeling, vergoeding van verloren geraakte persoonlijke spullen waarbij de omstandigheden m.b.t. het verlies kunnen achterhaald worden, creditering van facturen n.a.v. organisatorische problemen en problemen op het vlak van de communicatie en informatie ...).

Patiënten komen ook bij de Ombudsdienst met allerhande vragen. Door het verstrekken van de juiste of volledige informatie aan de patiënt verdwijnt het ongenoegen en wordt de communicatie hersteld.

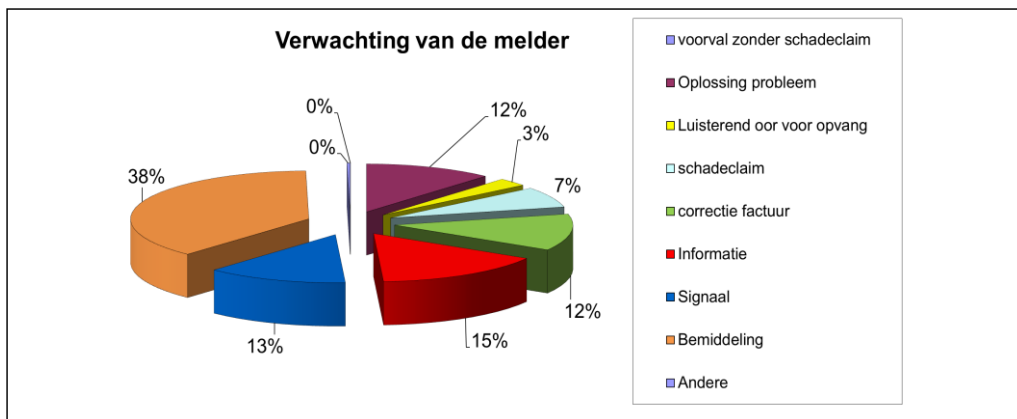
De vragen die hier aan bod komen zijn van medische, organisatorische en administratief - financiële aard.

Deze categorie vertegenwoordigt 15% van het totaal aantal klachten, dat in vergelijking met vorige jaren toch een gevoelige stijging is.

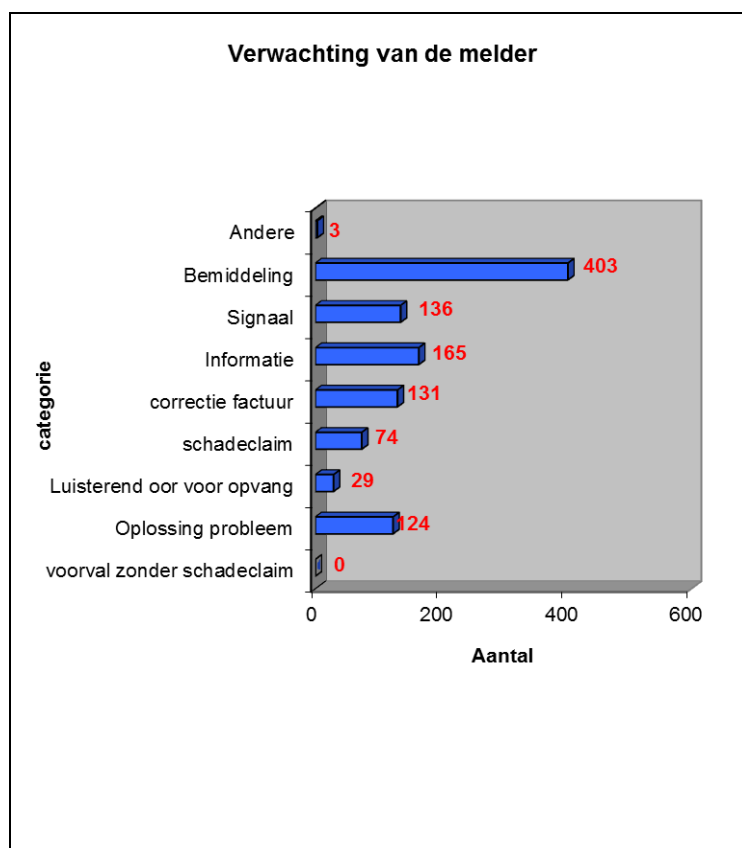
Tenslotte komt de categorie “luisterend oor” in 3% van de gevallen aan bod (1% in 2012, 2% in 2011). Het betreft klagende patiënten die behoefte hebben aan een luisterend oor. Deze vragen meestal ook een vorm van begeleiding in de formulering en in de afhandeling van de klacht. Een deel van de klachten van het type “luisterend oor” hebben eerder een onontvankelijk karakter.

Er werden geen voorvallen zonder schadeclaim bij de Ombudsdienst gemeld over het jaar 2013.

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 1065 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 1065 weerhouden klachten bevatten 762 effectieve klachten en 56 pro – actieve meldingen. 247 meldingen zijn zuivere verzoeken van informatieve aard Deze verzoeken worden sinds 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 247 dossiers die zuiver betrekking hebben op informatieverstrekking blijkt dat er 87 dossiers (35%) 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 47 dossiers betreft het een vraag van de patiënt zelf of van zijn/haar vertegenwoordiger;
- In 3 dossiers betreft het de vraag van een extern zorgverstreker, met goedkeuring van de patiënt;
- In 17 dossiers betreft het een vraag door een rechter, gerechtsdeskundige, raadsman, ziekenfonds of verzekering;
- In 10 dossiers betreft het een vraag van het Fonds voor de Medische Ongevallen
- In 10 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*

Deze verzoeken hebben vooral betrekking op:

- de opname overeenkomst; de facturatie (de toepassing van ereloonsupplementen, de aanrekening van de accommodatie ...), aanvraag duplicaat factuur, afbetalingsplannen, ...;
- de inningprocedure;
- de kostprijs van de behandeling;
- de mogelijkheid om op raadpleging te komen bij geconventioneerde artsen;
- de weigering van tussenkomst door de hospitalisatieverzekering.

- *Verzoeken van sociale aard:*

- Begeleiding door maatschappelijke werker
- Nood aan specifieke informatie (recht op verhoogde kinderbijslag, recht op een parkeerkaart, mogelijkheid van financiële tegemoetkoming bij chronische ziekte, modaliteiten tot het afsluiten van een afbetalingsplan, betaalbaar vervoer ...)

- *Verzoek om medische attestering/autopsieverslag/ documenten bestemd voor hospitalisatieverzekering*

- *Algemene verzoeken*

- Afschrift/inzage van patiëntendossier, nood aan informatie m. b. t. de procedure
- Procedure m. b. t. stortingen aan het UZ Gent, dit voor een goed doel
- M.b.t. het waarborgen van de privacy
- ...

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 818 meldingen weerhouden: enerzijds de effectieve klachtmeldingen (762) en anderzijds de proactieve meldingen (56).

Bij het indelen van de klachtendossiers in klachtaspecten (totaal van 1061), stellen we een relatief sterke stijging vast van 23% ten opzichte van 2012 (totaal van 864) en van 8% ten opzichte van 2011 (979).

De twee belangrijkste categorieën betreffen de medische en administratief- financiële aangelegenheden. De medische klachten (33%) zijn procentueel gezien stabiel gebleven ten opzichte van 2012. In absolute cijfers zijn ze echter met 22% gestegen (283 in 2012 versus 346 in 2013).

De administratief-financiële klachten (25%) zijn procentueel gezien stabiel gebleven ten opzichte van 2012. In absolute cijfers zijn ze ook met 22% gestegen (218 in 2012 versus 265 in 2013).

Het aandeel van de klachten van organisatorische aard (17%) is licht gedaald ten opzichte van 2012 en komt in de buurt van de niveaus voor 2010 en 2009. In deze periode werden niveaus van 15 tot 16% genoteerd. In absolute cijfers is het aantal klachten van organisatorische aard gestegen met 14% (158 in 2012 versus 180 in 2013).

De verpleegkundige klachten situeren zich steeds tussen 7.5 en 8% van het totaal aantal klachten (8% in 2013, 7,5% in 2012, 8% in 2011 en 2010).

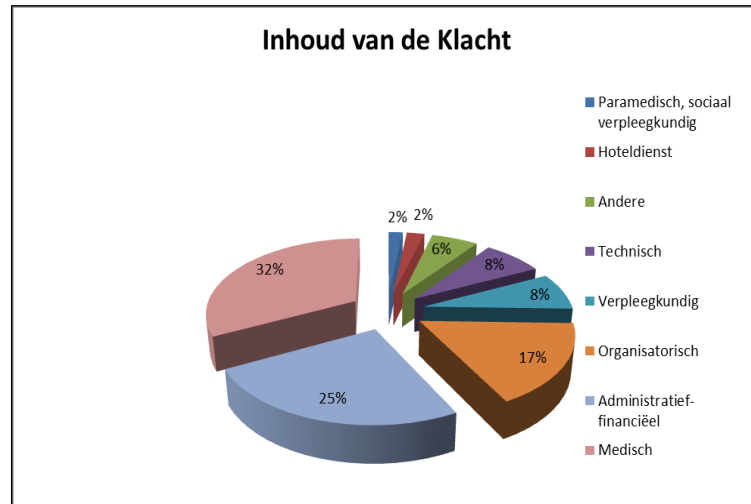
Het aandeel van het aantal klachten van technische aard (8%) is stabiel gebleven ten opzichte van 2012. Er is wel dalende trend vast te stellen sinds 2010. In absolute cijfers is het aantal klachten van technische aard gestegen met 19% (81 in 2013 versus 68 in 2012)

In vergelijking met verleden jaar is het aantal klachten van paramedisch en sociaal verpleegkundige aard verhoudingsgewijze nagenoeg stabiel gebleven (2% in 2013; 1.5% in 2012).

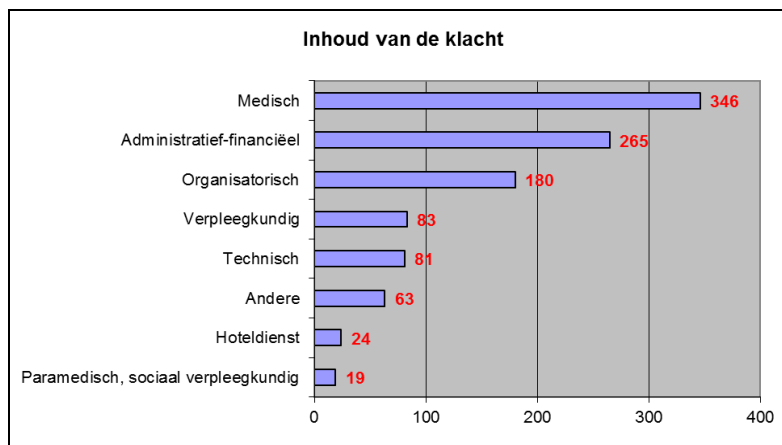
Eenzelfde trend wordt vastgesteld voor wat betreft de klachten aangaande de hoteldienst (2%).

De categorie "andere aspecten" (totaal van 63 klachten) komt terug op het niveau van 2011. In deze categorie werden meldingen behandeld m.b.t. incidenten, privacy en beroepsgeheim, productaansprakelijkheid, behandelingen in het kader van een studie, toegang tot het EPD voor huisartsen, apotheek (weigering terugname medicatie, aflevering van verkeerde medicatie, aflevering van medicatie enkel op voorschrift van de UZ Gent arts ...).

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 1061 klachtmeldingen)

Deelaspecten medische klachten

Binnen de 346 medische klachten kwamen in het totaal 497 deelaspecten aan bod.

Het belangrijkste deelaspect binnen de medische klachten betreft de behandeling. Dit deelaspect is in vergelijking tot verleden jaar gevoelig gedaald (41% in 2012; 36% in 2013). 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 180 in 2013 versus 147 in 2012 en 134 in 2011). Ten opzichte van 2011 betekent dit een stijging van 34%

Informatieverstrekking blijft een zeer belangrijke groep ten aanzien van de andere deelaspecten.

De patiënt is onvoldoende of niet tevreden over de verkregen medische informatie in 25% van de gevallen (27% in 2012). Ten opzichte van 2012 is het aantal klachten inzake informatieverstrekking echter wel gevoelig gestegen (97 in 2012 ten opzichte van 122 in 2013). Dergelijke klachten kunnen voorkomen worden door optimalisatie van de medische informatieverstrekking.

In 10% van de vermelde deelaspecten is de patiënt niet of onvoldoende tevreden over de verbale en/of non verbale communicatie van de arts. In vergelijking met 2012 is er een zeer sterke stijging waarneembaar. Het aantal klachten binnen dit deelaspect is in absolute cijfers verdubbeld (22 in 2012 versus 50 in 2013).

Vervolgens zien we dat 16% van de medische deelaspecten te maken heeft met aandacht, opvang en privacy (9% in 2012). De patiënt is hier niet of onvoldoende tevreden over de persoonlijke aandacht of empathische ingesteldheid van de arts. Er had zich een duidelijk dalende trend ingezet sinds 2010-2011, maar dit deelaspect is terug sterk aan het stijgen. Dit is eveneens merkbaar in de absolute cijfers (33 in 2012 versus 79 in 2013).

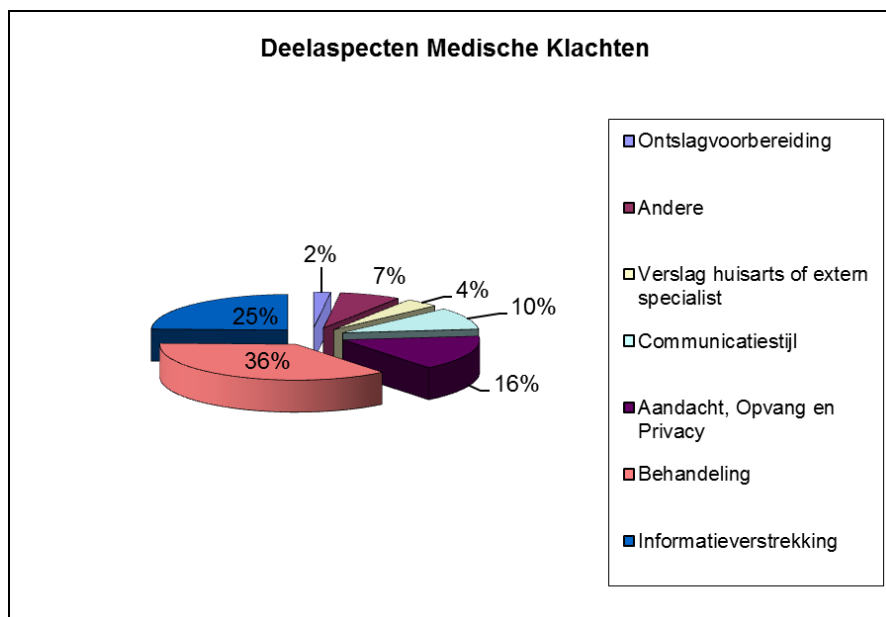
In 4% van de deelaspecten merken we een ontevredenheid met betrekking tot het doorsturen van verslagen aan de huisarts of externe specialist. Het procentueel aantal situeert zich elk jaar tussen de 3 en 5%.

In 2% van de deelaspecten wordt een ongenoegen geuit m.b.t. de ontslagvoorbereiding. Er zijn duidelijk heel wat minder klachten rond dit aspect in vergelijking met de vorige jaren.

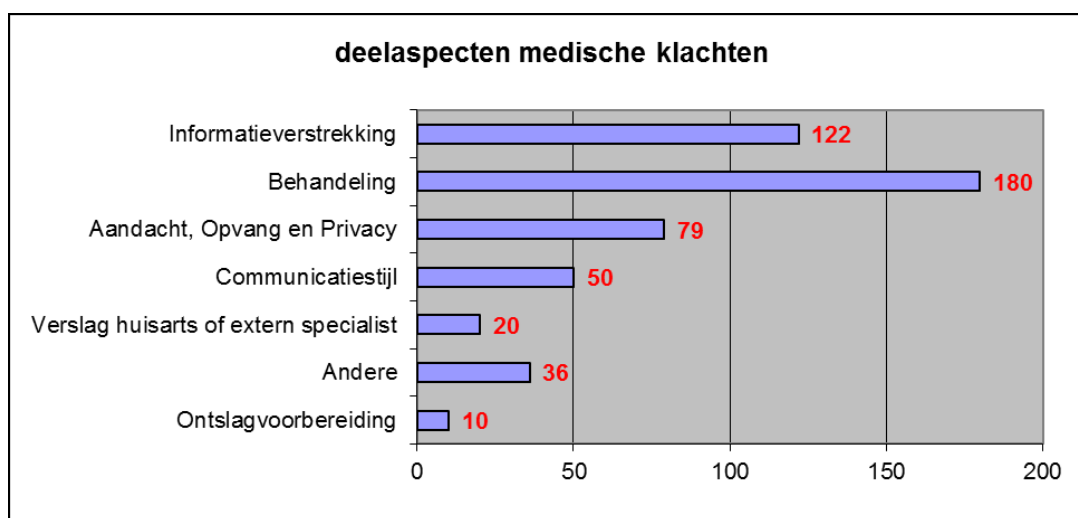
Het aantal klachten dat onder de categorie " andere " valt bedraagt 7% van de deelaspecten. Deze betreffen hoofdzakelijk een ontevredenheid m. b. t. de aflevering van attesten voor de hospitalisatieverzekering, de medisch adviseur e.d.

De meervoudigheid van de medische klachten (verhouding aantal deelaspecten versus aantal medische klachten) is sterk gestegen ten opzichte van 2012 (1,27 in 2012; 1,44 in 2013).

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 497 deelaspecten)

Deelaspecten van verpleegkundige klachten

Van de 83 verpleegkundige klachten werden 147 deelaspecten genoteerd.

De belangrijkste categorieën betreffen aandacht/opvang/privacy en technische verpleegkundige zorgverlening (beiden 32%). Deze procentuele cijfers liggen in dezelfde grootteorde als in 2012.

In absolute cijfers is er een stijging in de grootteorde van 60-70%.

(aandacht/opvang/privacy: 29 in 2012 versus 47 in 2013 – technische verzorging 27 in 2012 versus 47 in 2013)

De daaropvolgende categorie betreft de communicatiestijl. Deze vertegenwoordigt ca. 27% van het totaal aantal deelaspecten. Er is, wat deze categorie betreft, een verdere stijging waarneembaar.

Er waren 16 klachten van dien aard in 2010; 22 in 2011, 24 in 2012 en 40 in 2013.

In absolute cijfers is het aantal meer dan verdubbeld ten opzichte van 2010.

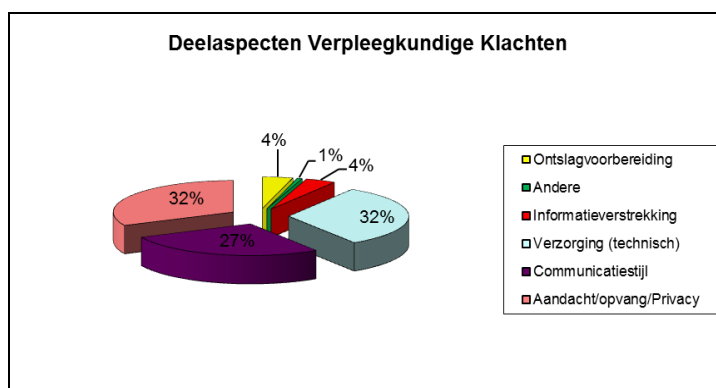
In 4% van de vermelde deelaspecten is de patiënt niet of onvoldoende tevreden over de informatie van de verpleegkundige/verzorgende betreffende het verpleegkundig zorgproces, wat in dezelfde lijn ligt van 2012 maar nog altijd een daling betekent ten opzichte van 2011 (6%). Het laagste niveau werd in 2010 genoteerd (2%).

Het aantal klachten dat onder de categorie “andere” valt, is heel sterk gedaald (amper 1 deelaspect ten opzichte van 7 deelaspecten in 2012).

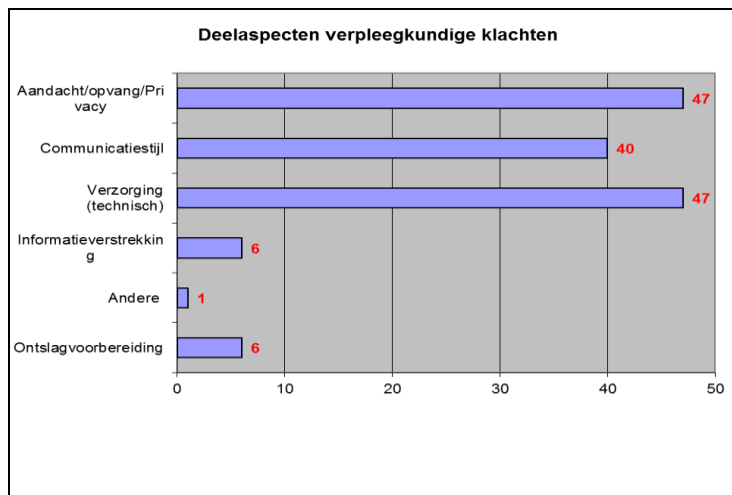
In 4% van de vermelde deelaspecten is de patiënt niet of onvoldoende tevreden over de ontslagvoorbereiding. Procentueel gezien betekent dit een daling ten opzichte van 2012 en 2011, waar het niveau nog op 6% lag.

Het aantal deelaspecten van verpleegkundige aard (147) is ten opzichte van 2012 (96) en 2011 (108) sterk gestegen. De meervoudigheid van verpleegkundige klachten is ten opzichte van 2012 aanzienlijk gestegen (1,47 in 2012 en 1,77 in 2013).

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 147 deelaspecten)

Deelaspecten van paramedische en sociaal verpleegkundige aard

Binnen het totaal van 19 effectieve klachten van paramedische en sociaal verpleegkundige aard werden 24 deelaspecten vastgesteld.

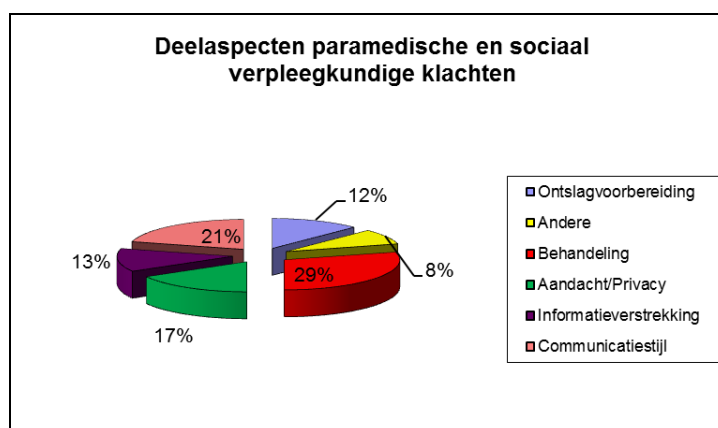
Deze betreffen klachten m. b. t. behandeling, ontslagvoorbereiding, aandacht en privacy, informatie en communicatie.

Inzake trend kan wel gesteld worden dat de toename aan klachten eigenlijk enkel vast te stellen is op het vlak van behandeling (7 klachten in 2013; 3 in 2012).

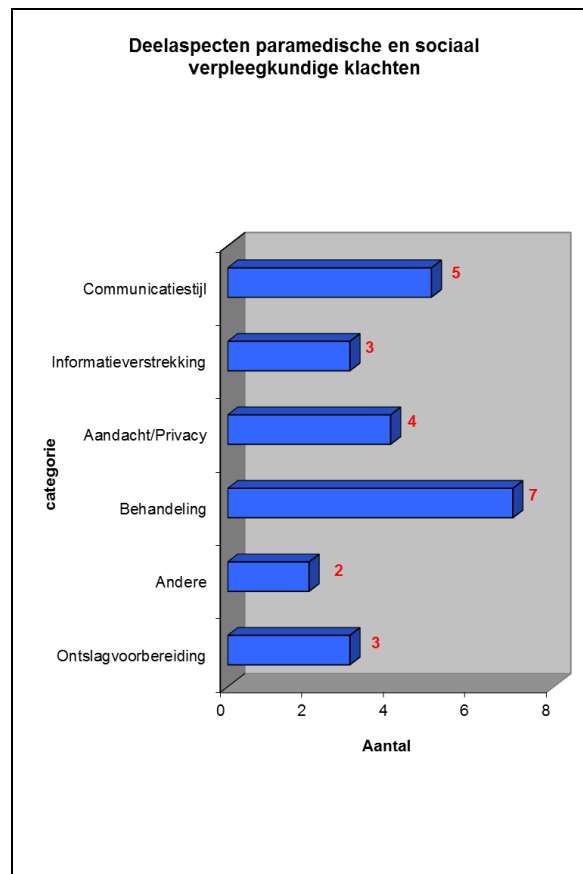
Gezien het beperkt aantal klachten in deze categorie wordt een verdere trendanalyse van de andere deelaspecten niet doorgevoerd.

Wel kan gesteld worden dat het aantal klachten van dien aard en het aantal deelaspecten gelijklopend is met vorige werkingsjaren en dat de meervoudigheid van de klachten van paramedische en sociaal verpleegkundige aard vrij stabiel blijft (rond 1,25).

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 24 deelaspecten)

Deelaspecten administratief financiële klachten

Van de 265 effectieve klachten op administratief financieel vlak werden 273 deelaspecten vastgesteld. Dit vertegenwoordigt een stijging ten opzichte van 2012 (222 deelaspecten), doch een stagnatie in vergelijking met het werkingsjaar 2011 (279 deelaspecten).

Deze klachten hebben overwegend te maken met facturatie (78%), wat een stijging is ten opzichte van 2010 (72 %) en 2011 (75%), doch een daling ten opzichte van 2012 (82%) In absolute cijfers ligt het aantal klachten op hetzelfde niveau van 2011 (212) en hoger dan 2012 (181).

Facturen worden onder meer geprotesteerd omwille van volgende redenen:

- ontevredenheid over onderzoek, behandeling, follow-up, aflevering apotheek (27%)
- ongenoegen betreffende de facturatie, los van de zorgverstrekking (factuurprotesten wegens laattijdige facturatie, problemen m.b.t. de tussenkomst van de hospitalisatieverzekering, aanrekening van geprivatiseerde raadpleging, aanrekening van een eenpersoonskamer, aanrekening van de kosten bijblijver, interhospitaalvervoer ten laste van patiënt bij gebrek aan opnamemogelijkheden in het UZ Gent, aanrekening van niet-RIZIV vergoedbare verstrekkingen, aanrekening van prestaties die niet zijn doorgegaan, facturatie m.b.t. een sociale opname, facturatie i. h. k. van een studie ...) (69%)
- factuurprotest wegens organisatorische redenen (opnames waarbij een heelkundige ingreep of onderzoek wordt uitgesteld, mislukte onderzoeken ...) (4%)

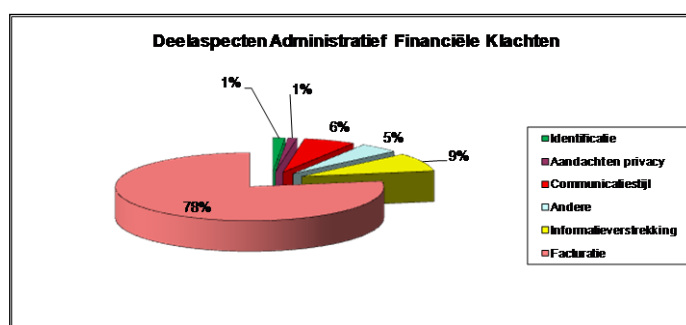
Patiënten dienen ook klacht door een gebrek aan informatie (9 % van het totaal aantal deelaspecten), wat een gevoelige stijging is ten opzichte van 2012 (5%), doch lager dan de niveaus van de werkingsjaren 2011 en 2010. In 2010 bedroeg het aandeel nog 12%.

Het aantal klachten betreffende de communicatiestijl van de financieel administratieve diensten (6%) is stabiel gebleven ten opzichte van 2012 (7%).

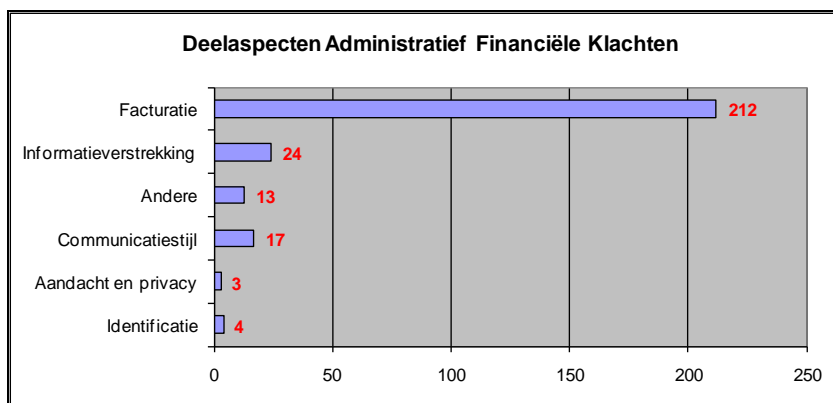
Voor de andere deelaspecten zijn de verhoudingen ongeveer vergelijkbaar met deze van verleden jaar.

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 273 deelaspecten)

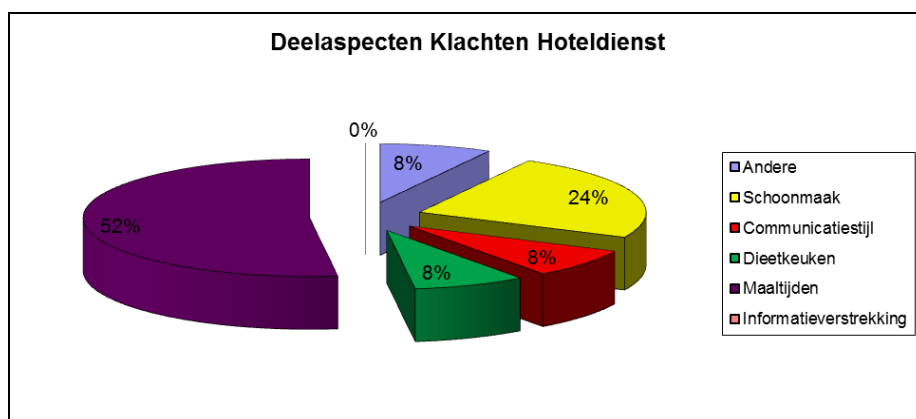
Deelaspecten klachten hoteldienst

Over het totaal van 24 effectief geregistreerde klachten betreffende de hoteldienst komen in het totaal 25 deelaspecten aan bod. Ten opzichte van het vorige jaar zijn de klachten betreffende de hoteldienst in zijn geheel gestegen. Ze betreffen hoofdzakelijk de maaltijden (52%) wat een gevoelige stijging is ten opzichte van 2012 (41%). Het aantal klachten aangaande de dieetkeuken is gevoelig gedaald van 29% (2012) naar 8% (2013). De stijging van het aantal klachten situeert zich vooral in de schoonmaak (van 6% in 2012 naar 24% in 2013).

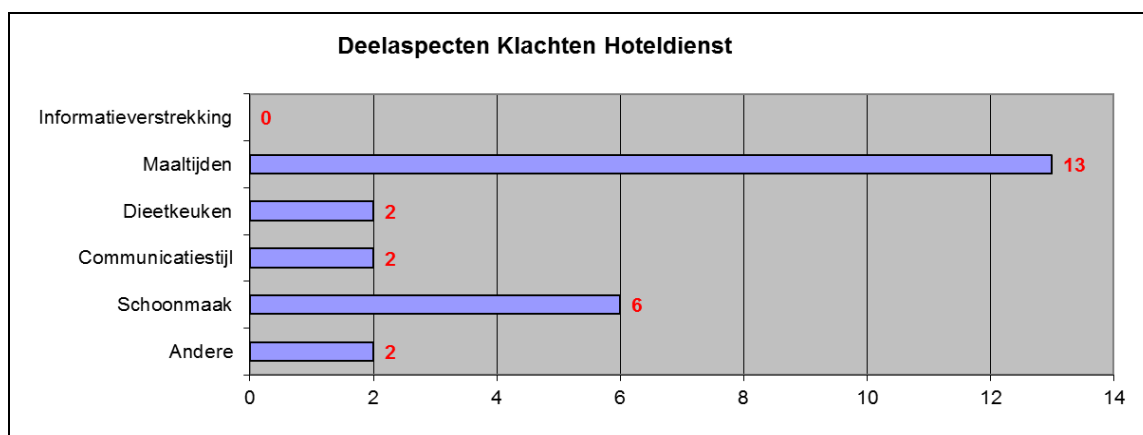
De overige klachten die zich voordoen bij de hoteldienst betreffen de communicatiestijl en andere. Deze

vertegenwoordigen slechts een heel klein aandeel 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 25 deelaspecten)

Deelaspecten Technische Klachten

Over het totaal van de 81 geregistreerde technische klachten werden 91 deelaspecten geregistreerd. Dit betekent een lichte stijging ten opzichte van 2012 (68 geregistreerde technische klachten met 72 deelaspecten).

De technische klachten in 2013 worden (zoals in 2012) vooral overheerst door klachten inzake telefonie (31%). 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 procentueel gezien gedaald t.o.v. 2012 (40%) maar is in absolute cijfers t.o.v. 2012 quasi gelijk gebleven (29 gevallen in 2012; 28 in 2013).

Een tweede belangrijke groep omvat de parkeermoeilijkheden die soms door patiënten of familieleden worden ondervonden. Het aantal klachten (25) is verdubbeld ten opzichte van 2012 (13). Deze klachten betreffen misnoegdheid wegens onrechtmatig parkeren van derden op plaatsen voorzien voor minder validen, het aangekleefd krijgen van een sticker wegens foutief parkeren, het niet akkoord gaan met de aangerekende tarieven, het feit dat parkeren ook betalend is voor mindervaliden, het gebrek aan parkeerplaatsen voor mindervaliden,...

Het aantal klachten betreffende comfort (18) is verdubbeld ten opzichte van 2012 (9). Het betreft hier een diversiteit van klachten: gebrek aan eenpersoonskamers, tekort aan rolwagens in De Pinte Park, storende airco op dagdialyse, problemen met de verwarming in de patiëntenkamers K12, gebrek aan een damestoilet voor mindervaliden t.h. v. de ingang van K12, sanitaire voorzieningen die aan renovatie toe zijn op de Upsie ...

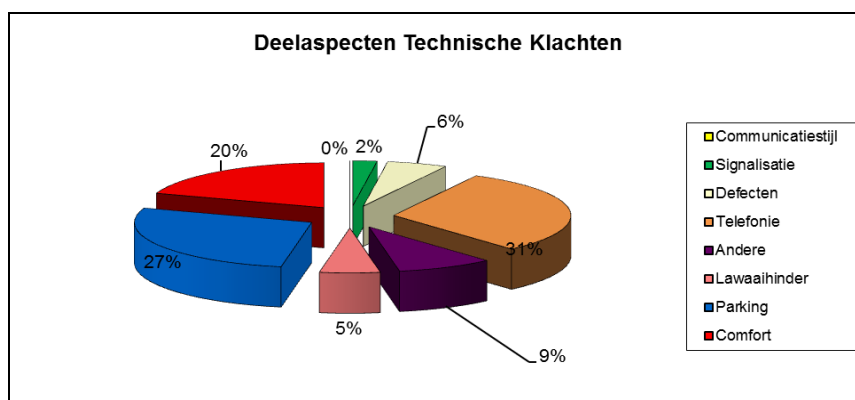
Inzake lawaaihinder is er thans een vrij stabiel aantal te noteren van ongeveer 5 gevallen per jaar (7 gevallen in 2010; 5 in 2011; 4 in 2012; 5 in 2013). De redenen zijn sterk uiteenlopend. Gezien de schaal van het ziekenhuis, de diversiteit aan activiteiten (inclusief aannemingswerken) en het aantal mensen is het aantal gevallen van lawaaihinder verwaarloosbaar. Concreet gezien was er bv. sprake van lawaaihinder afkomstig van een ventilatiesysteem, een alternatingmatras, een eetkar die aan het opwarmen is ...

Er is verder een merkbare daling van het aantal klachten inzake defecten (17 in 2010; 14 in 2011; 6 in 2012 en 5 in 2013). In 2013 zijn dit klachten m. b. t de lift in het parkeergebouw, het beloproep-systeem, de verwarming, verstelbaar ziekenhuisbed, de sanitaire voorziening

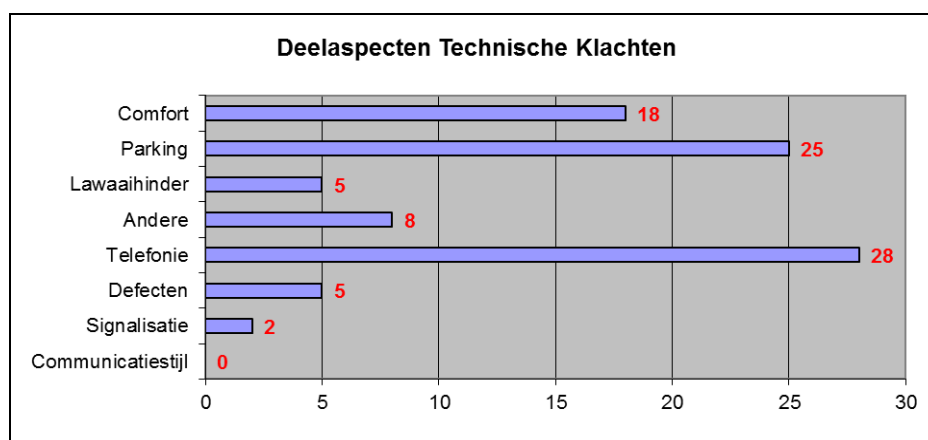
De patiënt/bezoeker blijft doorgaans tevreden over de signalisatie (slechts 2 klachten of 2% in 2013).

Onder de categorie "andere" situeren zich lokale niet optimale infrastructures m.b.t. veiligheid (wandelpad K12 richting kinderziekenhuis, vluchtdeuren ingang K12, werfopstelling UZ1), m.b.t. toegankelijkheid voor rolstoelpatiënten (ingang K4) e.d.

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 91 deelaspecten)

Deelaspecten organisatorische klachten

Van de 180 geregistreerde organisatorische klachten werden 192 deelaspecten geregistreerd. Ten opzichte van 2012 (158 klachten met 166 deelaspecten) is er een duidelijke stijging vast te stellen.

Het belangrijkste type klacht binnen deze categorie betreft de afsprakenregeling (31%). Patiënt vindt dat er te lange wachttijden zijn voor een poliklinisch bezoek of uit zijn ontevredenheid wegens het niet doorgaan van een gepland ambulante onderzoek of consult. Ten opzichte van 2012 is er een lichte daling waarneembaar (63 klachten in 2012; 59 in 2013).

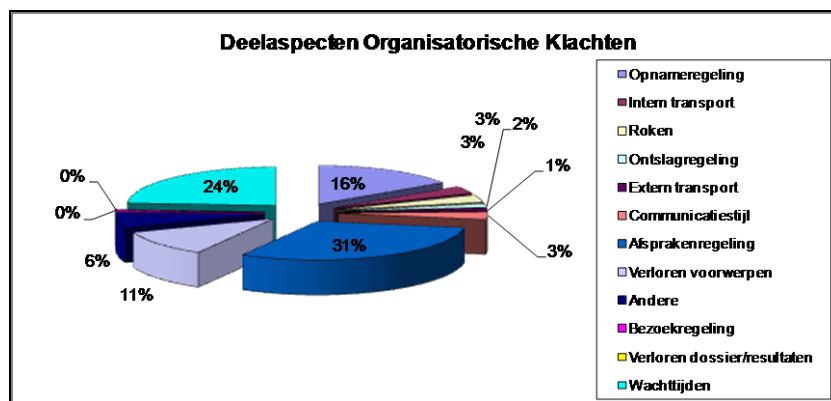
In 24% van de klachten worden te lange wachttijden aangehaald: voornamelijk bij geplande afspraken op de polikliniek, in de preoperatieve fase maar ook op de dienst Spoedgevallen, aan de kassa. Sporadisch wordt er een ongenoegen geuit over de wachttijd op de Campustaxi en over de wachttijd voor transfer van Intensieve Zorgen naar de afdeling. In 2012 bedroeg deze categorie nog 28% en in 2011 33%. Er is voor deze categorie dus duidelijk een afnemende trend waarneembaar.

In 11% van de klachten komt het verlies van persoonlijke bezittingen van de patiënt aan bod: kledij, (gebits)prothese, juwelen, ... Dit klachtenbeeld is quasi identiek aan dat van 2012.

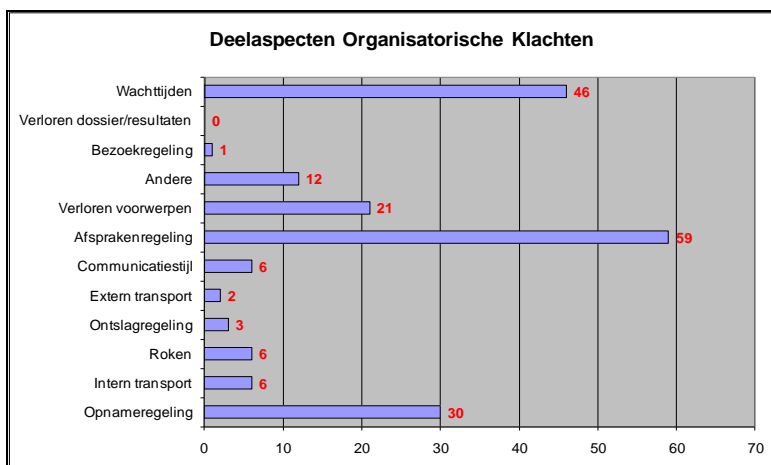
In 16% van de gevallen is de patiënt in 2013 niet of onvoldoende tevreden over de organisatie van de opname. Het betreft hier vooral klachten n. a. v. een uitgesteld onderzoek of ingreep (te lange wachttijd voor opname), het niet beschikbaar zijn van de gevraagde eenpersoonskamer, onvoldoende planning, opnames die niet kunnen doorgaan gezien geen bed ter beschikking ... Ten opzichte van 2012 is het aantal klachten in deze categorie verdubbeld.

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 192 deelaspecten)

Klachten met betrekking tot bejegening

In 2013 werden 120 klachten geregistreerd m.b.t. communicatiestijl (bejegening). Ten opzichte van 2012 (65) is dit quasi een verdubbeling.

Steeds meer patiënten zijn niet of onvoldoende tevreden over de verbale en non-verbale communicatie van de zorgverstrekker of medewerker.

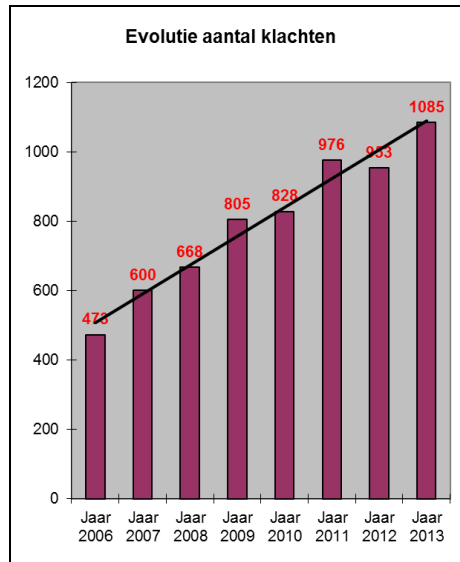
De verdeling van de klachtaspecten van dien aard vindt u in onderstaande weergave:

- artsen (50)
- verpleegkundigen (40)
- paramedici/sociaal verpleegkundigen (5)
- administratief medewerkers (17)
- medewerkers hoteldienst (2)
- medewerkers facilitaire dienst (6)

1.3. Trends- en KPI-analyse (Key performance indicators) over de voorbije 8 jaar

Evolutie van het aantal klachten.

Gemiddeld gezien wordt over de ganse periode een stijging vastgesteld van ongeveer 12,5 % per jaar. Over de referentieperiode (2006-2013) kan globaal vastgesteld worden dat het aantal meldingen verdubbelt om de 6 jaar.



Grafiek 16: Evolutie van het aantal klachten in de periode 2006-2013

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 sinds het werkingsjaar 2011.

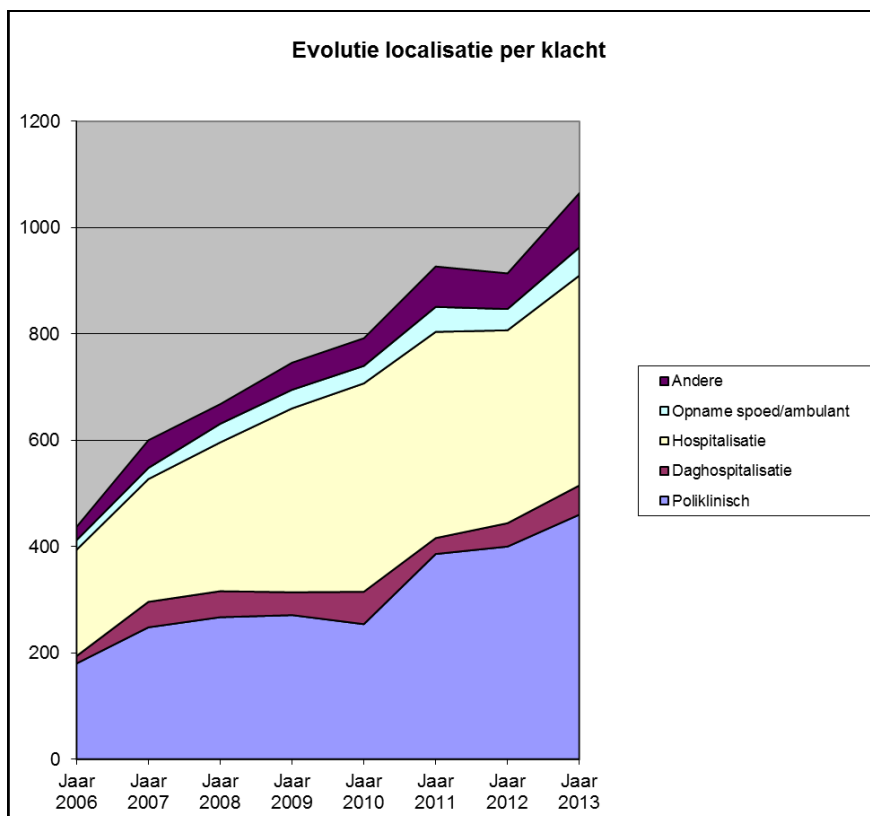
Bij de klachten op het vlak van hospitalisatie wordt een stijging in absolute cijfers vastgesteld en een verdere daling in procentuele verhouding. De klachten op het vlak van hospitalisatie situeren zich thans beneden de 40% van het totaal aantal klachten. Door deze trendomkering is het percentage van de poliklinische klachten (43%) 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.

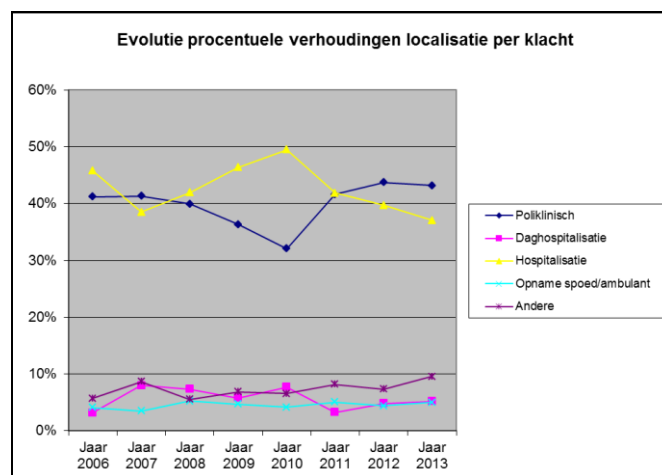
De klachten bij de Dienst Spoedopname blijven vrij stabiel en situeren zich rond de 5%.

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 2006-2013



Grafiek 17.b.: Evolutie van de procentuele verhoudingen localisatie van de klacht in de periode 2006-2013

Trends in ontvangstmelding van de klacht

Teneinde te evalueren hoe toegankelijk de Ombudsdienst is geworden in de laatste 8 jaar, werd sinds 2006 aangevat met het uitvoeren van een trendanalyse inzake de ontvangstmelding. De procentuele evolutie van het aantal klachten dat de Ombudsdienst bereikt is een maatstaf van toegankelijkheid en kan beschouwd worden als een sleutel performantie indicator. 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 2006-2013 gestegen van 72 naar 88%. In 2010 was er een lichte terugval waar te nemen, maar de stijgende trend heeft zich sinds 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 andere kanalen zoals 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. Voor 2013 zien we terug een stijging gezien 39 klachten de Medische Directie hebben bereikt.

Procentueel gezien blijft het aantal klachten dat de medische directie bereikt echter variëren tussen 3 en 5%.

Het aantal klachten dat de Algemene Directie bereikt werd gehalveerd in de periode 2006-2010 (van 30 naar 17) en deze trend zet zich verder door.

Procentueel bemerken we over de volledige periode een daling van 6% naar 1%.

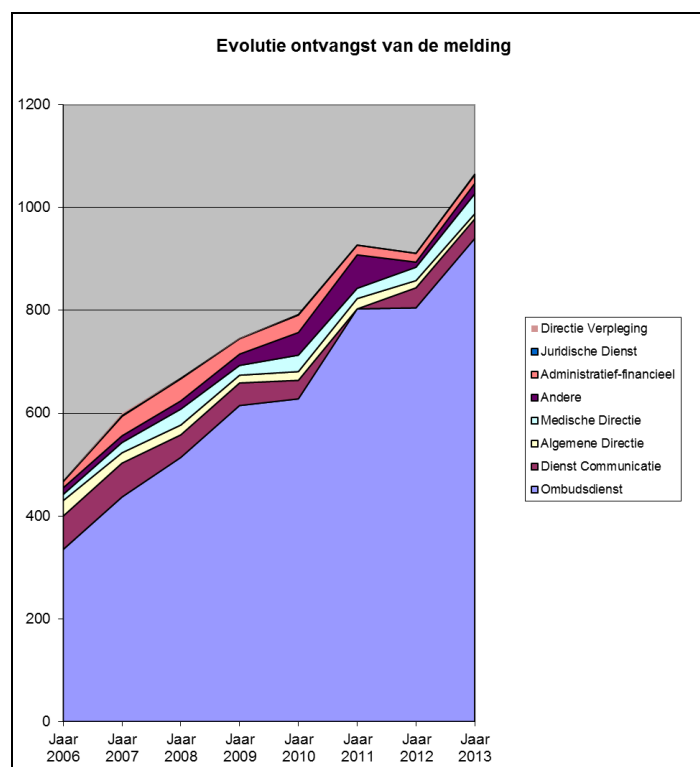
Het aantal klachten dat de Administratief - Financiële Diensten bereikt, kent globaal gezien een dalende trend sinds 2007 (niveau ligt thans op 2%).

De Verpleegkundige Directie is in 2013 niet benaderd.

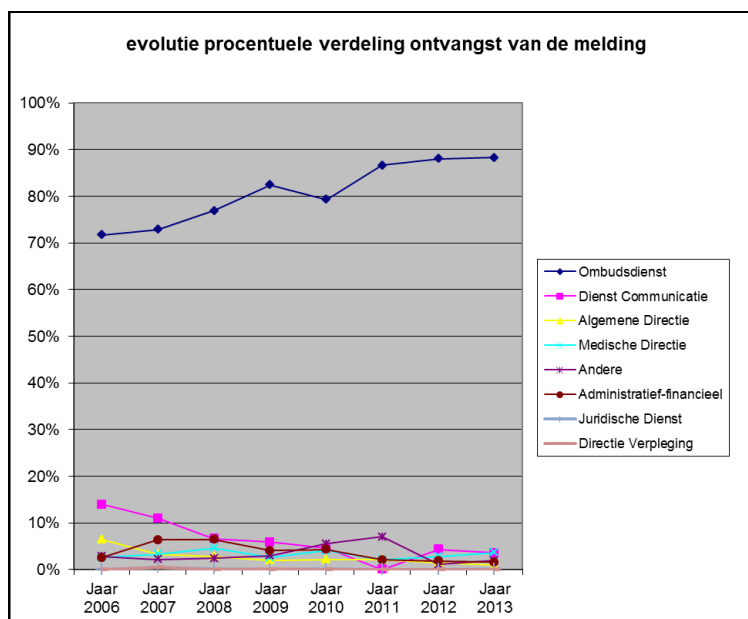
De Juridische Dienst is in 2013, het kader van een klachtmelding, één maal door de patiënt aangesproken.

Globaal gezien kan uit deze trendanalyse aangenomen worden dat de klachten die in het verleden de Algemene Directie, de administratieve diensten en de Dienst Communicatie 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 2006-2013



Grafiek 18.b.: Evolutie van de procentuele verhoudingen ontvangst van de melding in de periode 2006-2013

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 2006-2013 is gebleken dat bemiddeling veruit de belangrijkste categorie blijft. Na een lichte daling in de periode 2008-2010 werd er een sterke stijging waargenomen sinds 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 betreft het aspect rond informatieverstrekking. Dit element is sinds 2010 sterk gaan stijgen en heeft thans een niveau van 15% bereikt. Dit betekent dat door het geven van de juiste of volledige informatie de relatie en de communicatie met de patiënt kan worden hersteld.

Een derde 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. Sinds 2011 is het aantal gevallen echter procentueel gezien aanzienlijk gedaald (op 12% gekomen in 2013).

Het aspect "signaal" is ernstig afgenomen sinds 2010, maar zet thans terug een stijgende trend in. Dit geldt trouwens ook voor het aspect "luisterend oor".

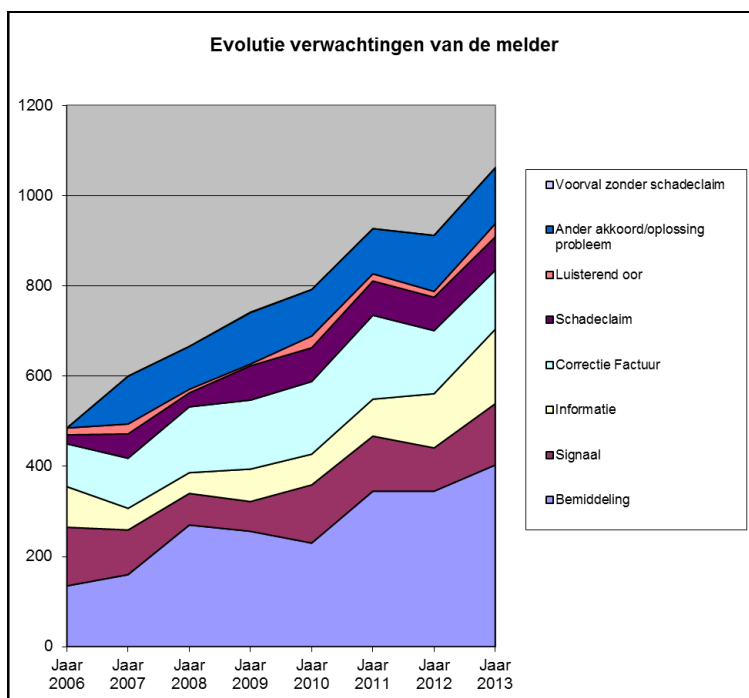
Andere akkoorden, teneinde een oplossing te vinden voor het probleem (vb. verzoeken om afschrift van medisch dossier) situeren zich doorgaans rond de 15% in 2007-2010, met een dieptepunt in 2011, gevolgd door een stijging in 2012. In 2013 bemerken we terug een daling (12%). Doorgaans situeert deze categorie zich tussen de 11 en 15%.

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. Eenzelfde aantal claims werd in 2013 geïntroduceerd.

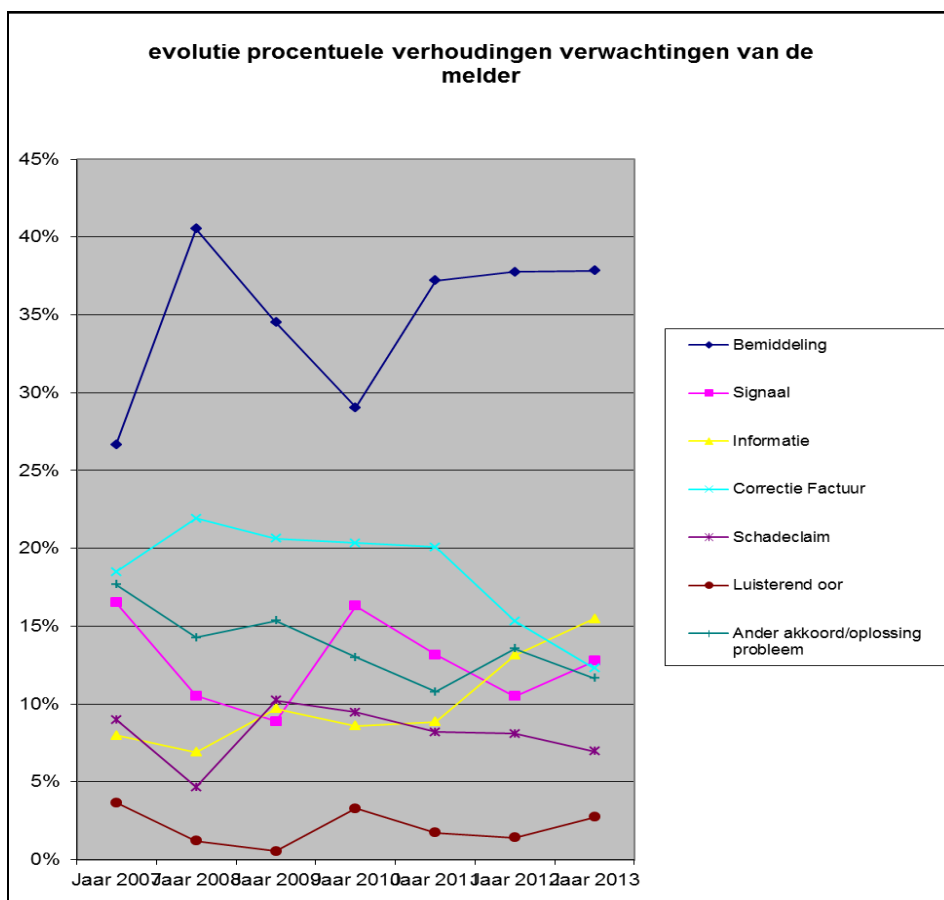
Opvallend is dat het aantal schadeclaims dat verder behandeld dient te worden door de B.A. verzekeraar van het UZ Gent een verder dalende trend vertoont (39 in 2010, 35 in 2011, 27 in 2012 en 24 in 2013).

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 2006-2013



Grafiek 19.b.: Evolutie van de procentuele verhoudingen verwachtingen van de melder in de periode 2006-2013

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 en zeer lichte daling in 2013. Het procentueel niveau van 2012-2013 is van dezelfde grootteorde als dat van 2009.

In absolute cijfers fluctueert het aantal medische klachten tussen 200 en 300 klachten per jaar in de periode 2006-2012, doch in 2013 is het aantal gestegen tot boven de 300 (346 in totaal), wat absoluut gezien ten opzichte van 2012 toch een vrij aanzienlijke stijging is.

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 en 2013 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 sinds 2011. In 2012 wordt een percentage van 18% opgemerkt. In 2013 is de trend terug dalend (17%).

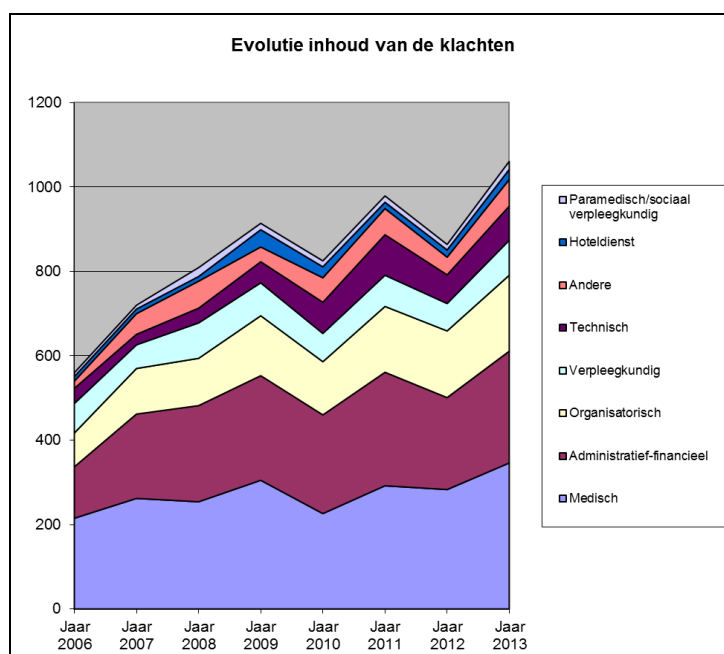
Verpleegkundige klachten vertonen over bijna de ganse referentieperiode (2006-2012) een zwak dalende trend (met een kleine piek in 2008). Zowel in 2012 als in 2013 zien we een percentage van 8%.

Technische problemen tonen een stijgende trend sinds 2009 (verdubbeling in procentueel aantal klachten in de periode 2009-2011), met een piek in het jaar 2011, maar zetten terug een daling in sinds 2012 (8%).

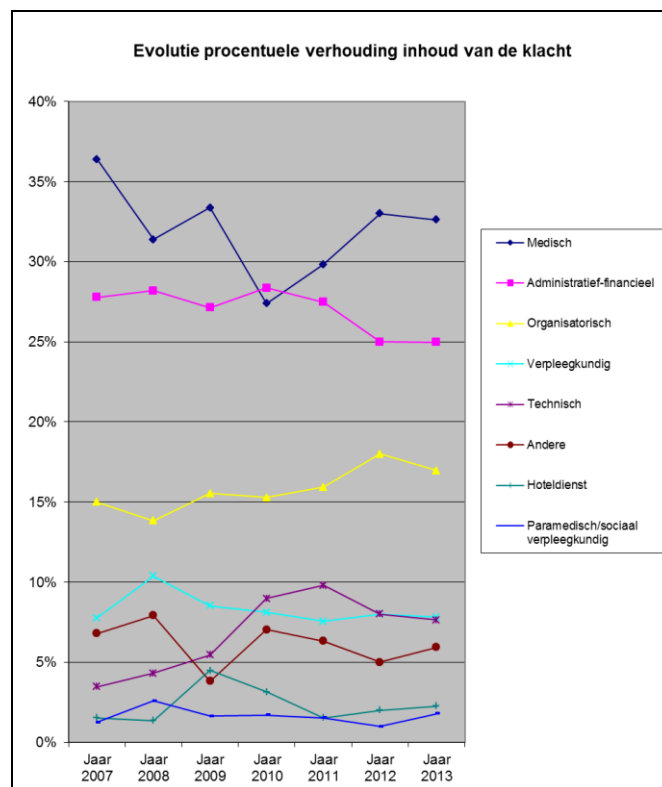
Het aantal klachten inzake hoteldiensten fluctueren doorgaans tussen 2 en 4%.

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 2006-2013



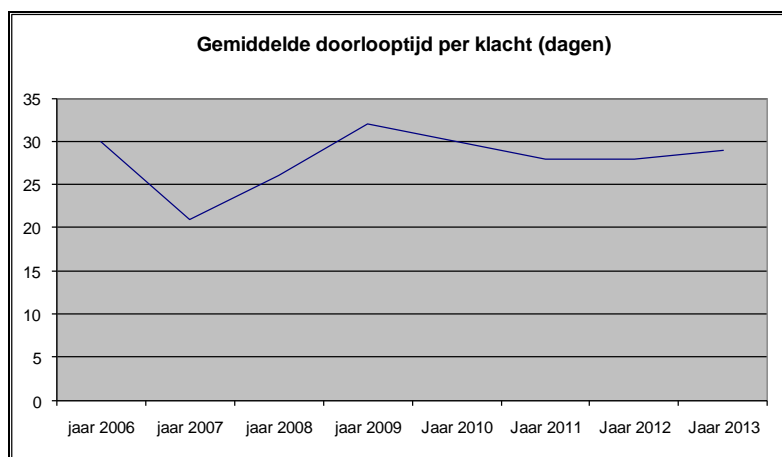
Grafiek 20.b.: Evolutie van de procentuele verhoudingen van de klachtinhoud in de periode 2006-2013

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 sinds 2007 een stijgende trend aanzet (stijging met ca 10 dagen). Sinds 2009 is de gemiddelde doorlooptijd echter gedaald met 2 dagen per jaar.

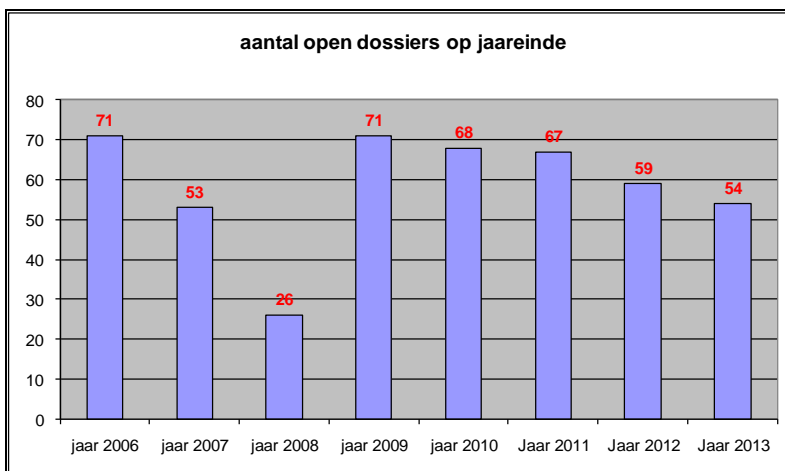
In 2012 is de gemiddelde doorlooptijd dezelfde als in 2011 (28 dagen). In 2013 bedraagt de gemiddelde doorlooptijd 28,75 dagen.

De termijnen waarin de klachten werden afgehandeld zijn in 2013 de volgende: 265 dossiers (< = 1dag), 228 dossiers (2 - 10 dagen), 148 dossiers (11 - 20 dagen), 102 dossiers (21 - 30 dagen), 91 dossiers (31 - 45 dagen), 116 dossiers (46 - 90 dagen) en 81 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). Sinds 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

- Preventie van laattijdige facturatie in het algemeen .
- Ambulante patiënten die voorafgaand aan de consultatie het onthaal niet passeren, krijgen een administratieve kost aangerekend van 8,22 euro. De individuele polikliniek neemt de beslissing om dergelijke meerkost in deze situatie te factureren aan patiënt. Een wettelijke grondslag en éénduidigheid ontbreken hier.
- Op sommige poliklinieken wordt een recall-systeem aangewend zodat patiënten tijdig uitgenodigd worden voor hun volgende afspraak. In dit systeem dient vermeden te worden dat deze recall –datum als afspraakdatum wordt gehanteerd.

2.2 Hoteldiensten

- Naleving van de HACCP instructies met het oog op een correcte ontdooiing van diepgevroren gebak.

2.3 Medisch technische diensten

- Het recht op toegang tot het patiëntendossier houdt o.a. in dat de patiënt recht heeft op afschrift van zijn gezondheidsgegevens. De juridische basis van dit recht is terug te vinden in artikel 8 van het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens en in de Wet Patiëntenrechten. Artikel 9, §3 van deze wet bepaalt dat de patiënt recht heeft op een afschrift van het geheel of een gedeelte van het hem betreffende patiëntendossier. Dit recht slaat echter op alle stukken die deel uitmaken van het hem betreffende patiëntendossier. Er mag dus geen onderscheid gemaakt worden tussen de zgn. objectieve en subjectieve gegevens van het patiëntendossier. De beroepsbeoefenaar kan dus niet naar eigen goedgevoelen een selectie maken tussen gegevens die een patiënt wel en niet zou mogen inzien. Het recht op afschrift is dus algemeen en volledig.

De Wet patiëntenrechten voorziet enkel onderstaande uitzonderingen. Uitgesloten van het recht op afschrift zijn :

1° De persoonlijke notities, tenzij het afschrift wordt opgestuurd naar een beroepsbeoefenaar.

Het begrip ‘ persoonlijke notitie’ wordt zeer eng gedefinieerd als ‘ aantekeningen die door de beroepsbeoefenaar afzonderlijk werden opgeborgen, die door anderen, zelfs voor medebetrokkenen van het verzorgingsteam, nooit toegankelijk zijn en die nodig zijn voor het persoonlijk gebruik van de zorgverlener. Het betreft persoonlijke kanttekeningen, eigen ideeën, denkpluimen, werkhypothese of geheugensteuntjes. Zodra de beroepsbeoefenaar deze aantekeningen spontaan overmaakt aan een collega, verliezen zij hun karakter van persoonlijke notities en kunnen zij dus niet worden uitgesloten van het inzagerecht.

2° De gegevens van derden wegens bescherming van de persoonlijke levenssfeer van die derden.

3° De informatie die aan de patiënt wordt onthouden op grond van de therapeutische exceptie.

Concreet gezien wordt aanbevolen dat beter wordt toegezien op de naleving van het recht op volledig afschrift van patiëntendossier in het bijzonder voor wat betreft de medische gegevens (operatieverslagen, hospitalisatieverslagen, medische observatiebladen met inbegrip van de notities van de arts (≠ de persoonlijke notities), de onderzoeksresultaten e.d.). Het is aan te bevelen om infosessies hieromtrent te organiseren waar nodig.

- Verdere aandacht voor het optimaal informeren van patiënten betreffende de aanrekening van een geprivatiseerde consultatie (telefonisch tijdens de afspraakregeling, vermelding op de afspraakbrieven, affichering van de prijzen in de wachtzaal, vermelding van de geprivatiseerde raadplegingen op de website...).

- Patiënten tijdig en correct informeren m. b. t de aanrekening van supplementen bij het verstrekken van een second opinion.
- De ziekenhuisapotheek zorgt voor de aflevering van geneesmiddelen, implantaten en medische hulpgoederen en in bepaalde gevallen worden ook geneesmiddelen verstrekt voor de verzorging thuis. Niettegenstaande de inlassing van een dubbele controle kan het toch gebeuren dat een verkeerd geneesmiddel wordt afgeleverd.
Om de medicatieveiligheid te optimaliseren kan het gebruik van een barcodescanner aangewezen zijn om de identiteit van de geneesmiddelen te controleren en te registreren. Concreet gezien kan dergelijke scanner worden ingezet om te controleren en vast te leggen of de klaargemaakte en geëtiketteerde medicatie in overeenstemming is met hetgeen de arts heeft voorgeschreven.
- Verdere aandacht besteden aan 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.
- Optimalisatie van de voorafgaande informatieverstrekking bewerkstelligen aan patiënten betreffende 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.
- De wachttijden pre-operatief kunnen op heden moeilijk worden ingeschat. Dit heeft te maken met de opmaak van het operatieprogramma waarbij naast een statische variant (waarbij patiënten die op de lijst staan moeten toegewezen worden aan de operatiezalen) ook een dynamische variant aan de orde is waar bij de toewijzing beslissingen in real -time moeten worden opgenomen. Dit vereist niet alleen een goede afstemming tussen de verschillende disciplines, doch ook een geïntegreerde benadering waarbij naast de gehospitaliseerde patiënten eveneens voldoende aandacht wordt gegeven aan de patiënten van het chirurgisch dagziekenhuis.
Een adequate interne communicatie m. b. t. het verloop van het operatieprogramma is een noodzakelijke voorwaarde om patiënten effectief en gericht te kunnen informeren.
- Nood aan een meer geïntegreerde pijnbehandeling bij patiënten met kanker.
Patiënten met pijn t. g. v. kanker kunnen afdoende worden geholpen door de primaire behandelaar, maar dit is niet steeds het geval. Voor sommige van deze patiënten zijn er speciale maatregelen nodig om voldoende pijnstilling te bereiken, doch bestaat het risico dat de pijnbehandeling bij deze patiënten in gebreke blijft omdat de doorverwijzing niet of te laat plaats vindt. Een tijdige doorverwijzing en meer optimale geïntegreerde benadering waarbij alle betrokken medisch specialismen, verpleegkundigen en paramedici participeren kan de levenskwaliteit van deze patiënten ten goede komen.
- Op de dienst Mond-, Tand- en Kaakziekten werd met medewerking van de Ziekenhuishygiënespecialisten gewerkt aan een meer optimale handhygiëne bij de zorgverstrekkingen in ambulante setting.

2.4 Verpleegkundig

- Nood aan een uniform beleid inzake de facturatie van de prestaties bij het spoelen van een Port a Cath.
- Een grondige evaluatie van het zorgproces m. b. t . de medicatietoediening is aangewezen, dit met het oog op de uitwerking van gerichte verbeteringen ter voorkoming van fouten. Concreet gezien dient de medicatieveiligheid nog verder te worden geoptimaliseerd met als doel het minimaliseren van geneesmiddelen gerelateerde problemen waarvan medicatiefouten een belangrijk onderdeel vormen.

In de praktijk komen medicatiefouten voor als gevolg van een of meerdere tekortkomingen in het proces (vanaf de medicatiebevraging bij de patiënt op de poli tijdens de voorbereiding van de opname tot de effectieve toediening van de medicatie op de verpleegeenheid).

2.5 Paramedisch

- Aandacht voor de verzekering van de continuïteit van de ergotherapie op het Cerebral Palsy Referentiecentrum. De wachttijd voor ergo-advies bedraagt momenteel één jaar.
- Aandacht voor de verzekering van de continuïteit in de kinesitherapie dit op ziekenhuisbrede basis en specifiek wat de invulling betreft van de wachtdiensten tijdens verlofperiodes.

2.6 Organisatorisch

- Interhospitaaltransport dient onder de loep te worden genomen, specifiek in die situaties waar doorverwijzing naar een ander ziekenhuis noodzakelijk is wegens gebrek aan plaats. Dit kan eventueel voorwerp van studie zijn voor de Sociale Dienst Patiënten.
- Gratis parking voorzien voor minder validen (validering van het parkeerticket aan het onthaal) en een strikte zerotolerantie toepassen bij onrechtmatige inname van deze parkeerplaatsen.
- Optimalisatie van de opvolging van aanvragen voor patiëntenvervoer (inmiddels werden hiertoe de nodige maatregelen genomen).
- Bij een ontoereikende bedcapaciteit van structurele aard dienen maatregelen te worden genomen zodat een vlotter verloop van geplande opnames en ontslagen kan plaats vinden. De voorziening van een bijkomende infrastructuur (lounge) die als aankomst- en vertrekzone fungeert voor patiënten, kan hier effectief een oplossing bieden. Dit vergt weliswaar de nodige bijkomende accommodatie en inzet van personele middelen, maar zal uiteindelijk bijdragen tot een meer patiëntgericht opname- en ontslagbeleid.
Een adequate aanpak van soortgelijke problemen in het kinderziekenhuis is eveneens aan de orde.
- Tijdsige inschakeling van de Sociale Dienst Patiënten bij de voorbereiding van de opname van een patiënt die thuis opvang zal nodig hebben voor een zorgbehoevende partner, dit om sociale opnames in het ziekenhuis te voorkomen.
- De wachttijden dienen op sommige poliklinieken nog beter binnen de perken te worden gehouden. Bij het uitlopen van wachttijden is het belangrijk dat patiënten hierover geïnformeerd worden.

2.7 Technisch

- Onderzoek van de energie-efficiëntie (technische installaties) en /of bouwtechnische elementen (zoals koude bruggen) in die situaties waar ziekenkamers in K12A permanent als te koud worden ervaren.
- Voorkoming van lawaaihinder/geluidsoverlast. Het is aan te bevelen dat de facilitaire diensten in hun bestek opnemen dat alle installaties, vooral deze die 's nachts operationeel blijven, zoals ventilatoren en compressoren, voldoende geluidsarm of akoestisch omkast dienen te zijn, vooral indien de werken zich nabij de perceelsgrenzen van het UZ Gent voltrekken.

- De gearceerde plaats op het derde verdiep van het parkeergebouw ter hoogte van de lift, die werd ingericht met het oog op het vrijwaren van de evacuatiemogelijkheden en de toegankelijkheid van rolstoelpatiënten, wordt het best naar analogie van gelijkvloers, 1° en 2° verdieping afgeschermd door middel van het plaatsen van paaltjes.
- De voorziening van voldoende rolwagens ter hoogte van het “De Pinte Park” (in behandeling op de Werkgroep Rolwagens).
- De voorziening van toiletten voor minder validen ter hoogte van het onthaal K12.
- Effectieve uitwerking van de voorziene maatregelen met het oog op rookvrije ingangen K1-K2,K12, Prinses Elisabeth Ziekenhuis ... (inmiddels werden de bijzonder storende asbakken ter hoogte van de parlofoniepalen (K12, Spoedgevallendienst, parkeergebouw en ticketstop) verwijderd en op een veilige afstand geplaatst.)
- Wat de TV-zenders betreft, blijken zeer confronterende beelden getoond te worden op één van de sportkanalen. Er wordt best nagekeken of dit wel passend is in een ziekenhuisomgeving en welke maatregelen hier kunnen genomen worden.
- Parkeerplaatsen voor minder validen :
 - o ook toelaten voor vrijwilligers minder mobiele centrale (MMC toevoegen op de borden)
 - o naar de toekomst toe de noodzaak aan meer parkeermogelijkheden evalueren
- De voorziening van een APP voor patiënten en bezoekers met weergave van het Campusplan in het algemeen en de te volgen verkeerscirculatie in het bijzonder.
- Optimalisatie van de toegankelijkheid van K4 voor minder validen.
- Onderzoek van de mogelijkheden om de zonnewering in K12D per kamer manueel te bedienen.
- De voorziening van voldoende eenpersoonskamers.

2.8 Andere

- Bejegening is een moeilijk bespreekbaar onderwerp omdat medewerkers in eer en geweten hun werk doen. Toch vergt dit aspect meer aandacht. Soms voelen patiënten zich onvoldoende au sérieux genomen en ervaren zij de verbale en non verbale communicatie van de zorgverstreker als niet- of onvoldoende klantgericht. Dit belemmert het opbouwen van een vertrouwensrelatie en staat een open respectvol contact met de patiënt in de weg.
 Een duidelijke visie, een professionele attitude en zelfkennis bij zorgverstrekkers zijn absolute voorwaarden voor een professionele bejegening.
 Werken aan een betere bejegening, als kwaliteitsinstrument, kan geconcretiseerd worden door (daar waar nodig) de medewerkers nog meer te trainen in effectieve gespreksvoering/communicatie.
- Het Collaboratief Zorgplatform (CoZo) dat deel uitmaakt van het nationale e-Healthproject zorgt voor een efficiënte en veilige elektronische uitwisseling van gezondheidsgegevens tussen alle zorgverleners die betrokken zijn in de behandeling van de patiënt. De doelstellingen zijn viervoudig:
 - 1° Het optimaliseren van de kwaliteit en de continuïteit van de gezondheidszorgverstrekking;
 - 2° Het optimaliseren van de veiligheid van de patiënt;
 - 3° De vereenvoudiging van de administratieve formaliteiten voor alle actoren in de gezondheidszorg; en

4° De ondersteuning van het gezondheidsbeleid.

Dit kan alleen maar de zorg voor de patiënt ten goede komen.

De organisatie van deze informatie-uitwisseling gebeurt met de nodige waarborgen op het vlak van informatieveiligheid en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

In de praktijk hebben patiënten nood aan meer transparantie bij de uitwisseling van hun gezondheidsgegevens.

De wijze waarop patiënten worden ingeschreven in dit systeem is niet éénduidig: krijgen patiënten de mogelijkheid om hun toestemming te laten registreren aan het onthaal van het ziekenhuis of wordt de gegevensuitwisseling concreet doorgevoerd, tenzij de betrokken patiënt zich uitdrukkelijk daartegen heeft verzet?

Nog enkele suggesties:

- De voorziening van een herdenkingsplaats n.a.v. het slopen van het Kinderziekenhuis K6.
- De uitvoering van meer wetenschappelijk onderzoek m.b.t. zeldzame ziektes in het algemeen en naar het LPHS (Loin Pain Hematuria Syndrome) en het Notenkrakerssyndroom in het bijzonder (specifiek verzoek van een patiënt).

Jaarverslag FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en het Leefmilieu



SPF de la Santé Publique, de la Sécurité de la Chaîne Alimentaire et de l'Environnement
FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en het Leefmilieu

Jaarverslag van de ombudspersoon "Rechten van de patiënt" van een ziekenhuis of van een overlegplatform geestelijke gezondheidszorg

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.

345

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.).

269

3.2 Hoeveel keer betreft de klacht het recht op de vrije keuze van een beroepsbeoefenaar? (**art. 6**)

7



3.3 Hoeveel keer betreft de klacht het recht van de patiënt op informatie over zijn gezondheidstoestand? (art. 7)

54

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.

1

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)

1

3.7 Hoeveel keer betreft de klacht het recht op afschrift van het patiëntendossier? (art. 9 § 3)

33

3.8 Hoeveel keer betreft de klacht het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer? (art. 10)

13

3.9 Hoeveel keer betreft de klacht het recht op een op pijnbestrijding gerichte zorg? (art. 11bis)

12



4. Resultaat van het optreden

4.1 Aantal dossiers van klachten, dat nog lopende is (in welk jaar ook geopend):

54

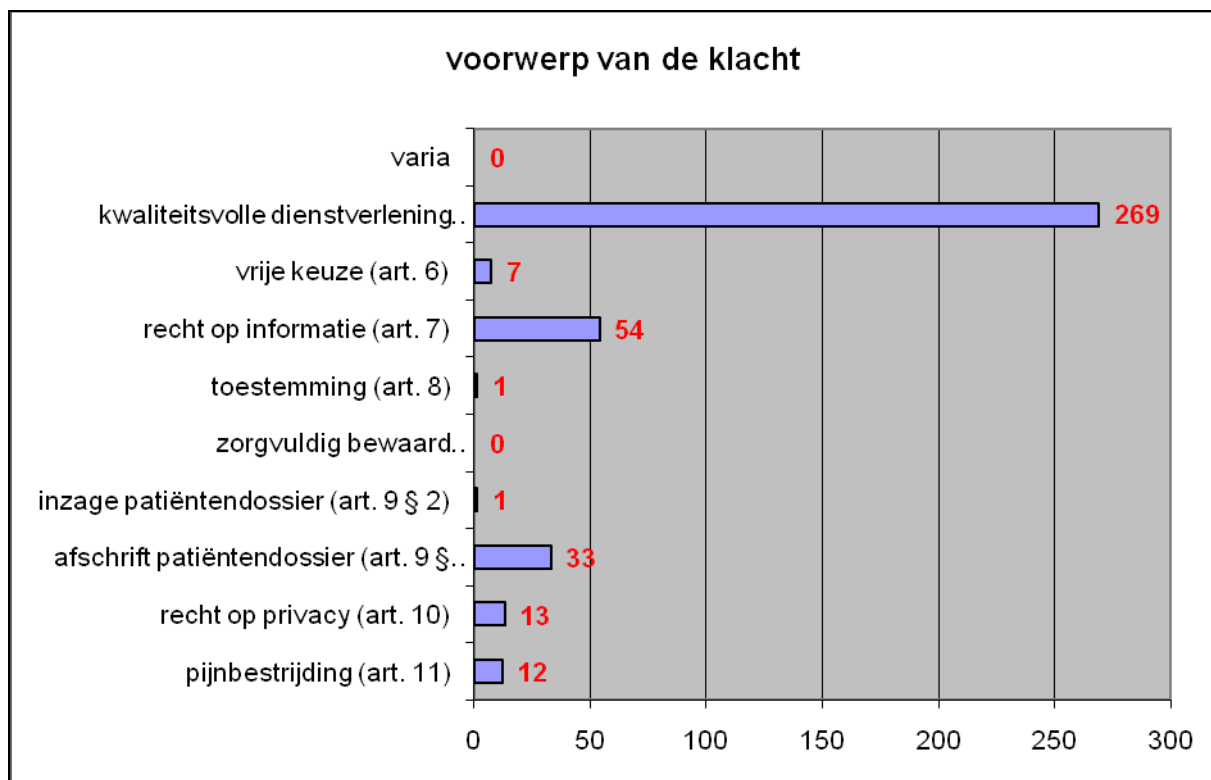
4.2 Aantal dossiers van klachten, dat in de loop van het afgelopen jaar afgesloten is (in welk jaar ook geopend):

1031

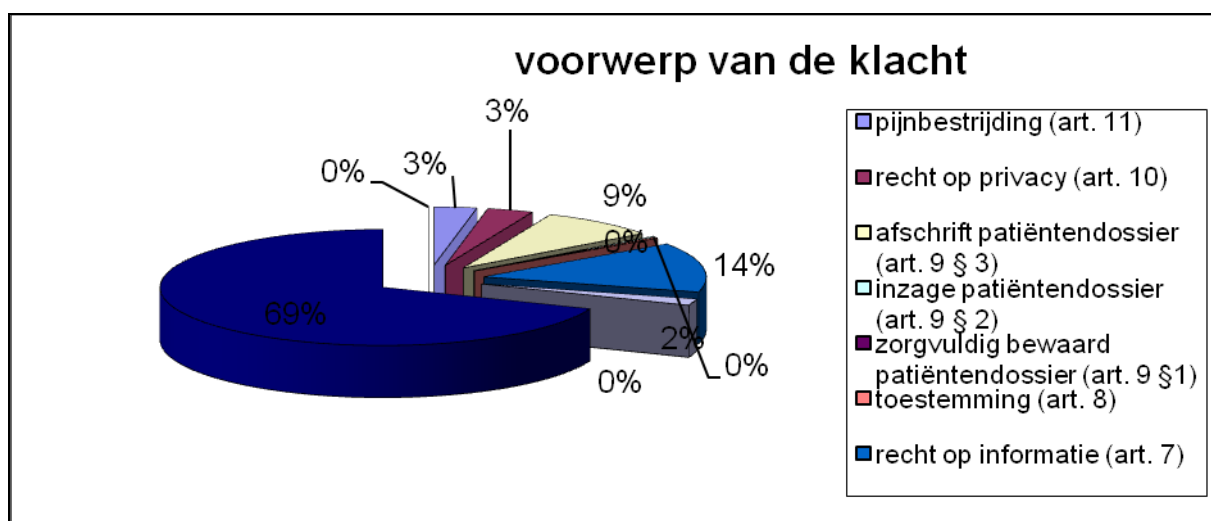
4.3 Aantal dossiers van klachten, geopend in het afgelopen jaar, waarbij de bemiddeling niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd en waarbij de patiënt werd ingelicht over de alternatieven in verband met de behandeling van de klacht (**art. 11 § 2, 3^o**):

34

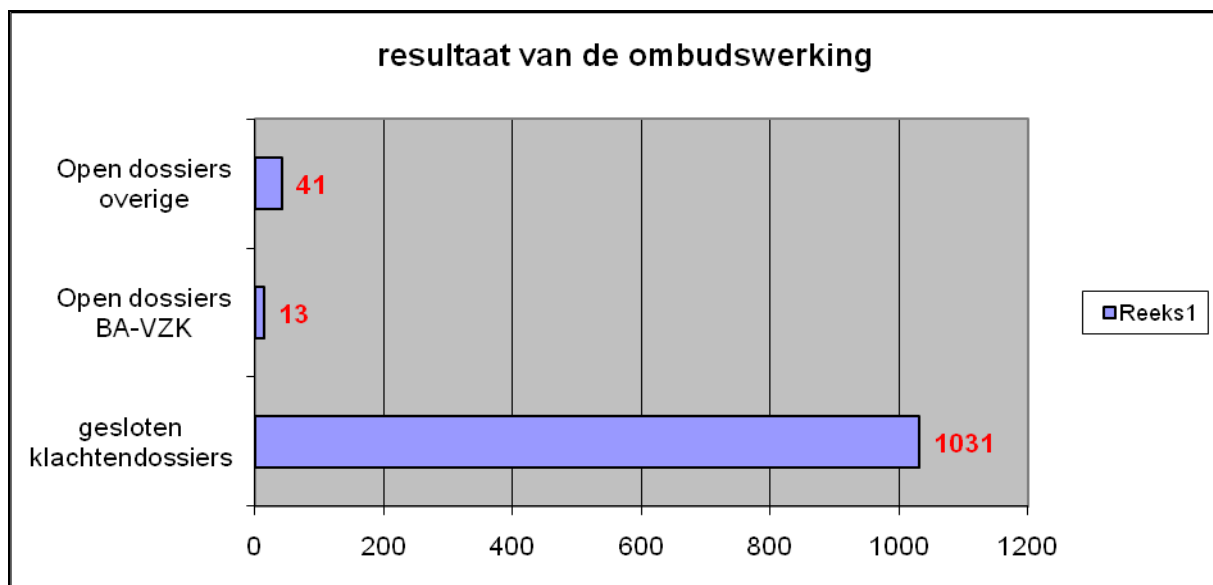
BIJLAGE: GRAFIEKEN



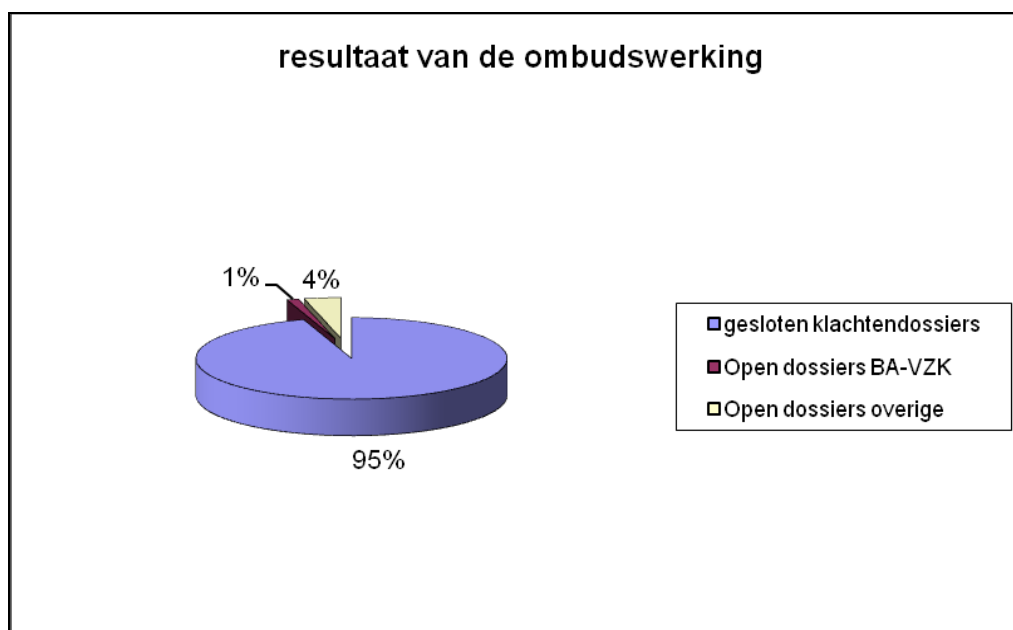
Grafiek 1: Verdeling van het voorwerp van de klachten



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
 10/02/2014

Landbouw en Visserij

66 klachten

Titel: Klachtenrapportage 2013**Datum:** 26/02/2014**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 een schriftelijk verslag uit te brengen bij de Vlaamse ombudsman over de ingekomen klachten en de bevindingen van de behandeling van deze klachten.

Conform artikel 12 van het decreet wordt 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 2013 zijn er bij de entiteiten van het beleidsdomein 66 klachten ingediend. In totaal 7 dossiers werden om hierna volgende redenen onontvankelijk verklaard:

- Kennelijke ongegronde klacht (2 dossier);
- Beleid en regelgeving (5 dossiers)

59 klachten waren ontvankelijk, waarvan 1 ongegrond. 57 klachten waren gegrond en 1 klacht deels gegrond. In 58 dossiers is er een 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 in 2013 geen klachten ontvangen.

Dit kan enerzijds 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.

De kans is trouwens groot dat ook in 2014 het aantal klachten die het departement zal ontvangen beperkt zal zijn. Begin 2014 zijn immers van het beperkt aantal uitvoerende taken die het departement nog heeft, nog een aantal taken aan het Agentschap voor Landbouw en Visserij overgedragen.

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>).

Dit heeft in 2013 geen aanleiding gegeven tot een hoger aantal klachten. Doorheen 2014 zal er intern worden gecommuniceerd en gesensibiliseerd rond de klachtenbehandeling om ervoor te zorgen dat klachten die zouden worden bezorgd ook als klacht worden behandeld en bijgevolg ook geregistreerd.

2.2.2 Agentschap voor Landbouw en Visserij

In 2013 heeft het Agentschap voor Landbouw en Visserij (ALV) 1 klacht ontvangen.

Na onderzoek werd geconcludeerd dat deze klacht ongegrond was.

Conform art. 10 van het klachtendecreet, werd deze klacht binnen 45 dagen behandeld (om precies te zijn na 19 dagen).

De klacht had betrekking op de volgende ombudsnorm:

- "correcte bejegening" naar aanleiding van een uitgevoerde controle ter plaatse op het bedrijf van de landbouwer die een klacht had ingediend.

Uit het geringe aantal klachten die ALV in 2013 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 2013 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.

Zo werd er bv. in de directieraad ALV van 28 januari 2014 de beslissing genomen dat men voortaan zal streven naar een uniforme termijn van 2 maanden bij het behandelen van bezwaarschriften. Indien de verwerking van een bezwaar langer zou duren dan 2 maanden, zal er vanuit de betrokken dienst toch een bevestiging van ontvangst van het bezwaar worden verstuurd, met indien mogelijk een schatting van wanneer de betrokkene een antwoord kan verwachten. Op die manier blijft de burger niet in het ongewisse en wordt vermeden dat hij/zij het gevoel krijgt dat zijn/haar bezwaarschrift niet binnen een redelijke termijn wordt behandeld.

2.2.3 ILVO

Het ILVO heeft in 2013 65 klachten ontvangen, waarvan er 7 onontvankelijk werden bevonden (2 om reden van kennelijke ongegrondheid en 5 op grond van "beleid en regelgeving"). 58 dossiers waren ontvankelijk en van deze dossiers werden er 57 gegrond en 1 deels gegrond bevonden.

Een detailrapportage kunt u in bijlage vinden.



Klachtenrapportage-
2013-ILVO.doc

2.2.4 VLAM

VLAM heeft in 2013 geen klachten ontvangen.

Internationaal Vlaanderen

51 klachten

Klachtenmanagement beleidsdomein iV: verslag 2013*

1. Cijfergegevens

Dept. iV	FIT	Toer. VI.	VAIS	Totaal
----------	-----	-----------	------	--------

Totaal aantal klachten	24	4	23		51
-------------------------------	----	---	----	--	-----------

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0 – 15 dagen	24	4	22	0	50
	16 – 30 dagen					
	31 – 45 dagen					
	meer dan 45 dagen					
	antwoord niet verzonden			1		1

Aantal klachten volgens de drager	brief					
	e-mail	24	3	22	0	49
	fax					
	schriftelijk formulier					
	sociale media					
	telefoon		1	1		2

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van de burger	17	4	21	0	42
	via kabinet					
	via Vlaamse Ombudsdienst	2	0	0	0	2
	via georganiseerd middenveld					
	andere kanalen	5	2	0	0	7

Aantal onontvankelijke klachten	23	1	16		40
--	----	---	----	--	-----------

Aantal onontvankelijke klachten volgens redenen van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend					
	Anoniem					
	Beleid en regelgeving					
	Geen Vlaamse overheid	21	1	14		36
	Klant kan geen belang aantonen	1				1
Andere: vraag naar informatie	1		1		2	

Aantal ontvankelijke klachten	1	3	7		11
--------------------------------------	---	---	---	--	-----------

Aantal ontvankelijke	gegrond			2	2
----------------------	---------	--	--	---	----------

		Dept. iV	FIT	Toer. VI.	VAIS	Totaal
klachten volgens mate van gegrondheid	deels gegrond		3	4		7
	ongegrond	1		1		2

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost		3	6		9
	deels opgelost					
	onopgelost					

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens ombuds- normen	Overeenstemming met het recht					
	Afdoende motivering		1	1		2
	Gelijkheid en onpartijdigheid					
	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen					
	Redelijkheid en evenredigheid					
	Correcte bejegening			1		1
	Actieve dienstverlening					
	Deugdelijke correspondentie		1			1
	Vlotte bereikbaarheid					
	Doeltreffende algemene informatieverstrekking		1	2		3
	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid			2		2
	Redelijke behandeltermijn					
	Efficiënte coördinatie					
Respect voor de persoonlijke levenssfeer						

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 2013 registreerde het beleidsdomein internationaal Vlaanderen 51 klachten. In vergelijking met 2012 – waar 85 klachten behandeld werden – betekent dit een daling van 34 klachten.

Net zoals in 2011 en 2012 behandelde VAIS in 2013 geen klachten, ook bij FIT bleef het aantal klachten in grootteorde gelijk aan die van 2011 en 2012.

De afname situeert zich dus bij het Departement internationaal Vlaanderen en Toerisme Vlaanderen. Oorzaak van afname in klachten zou mogelijks als volgt kunnen verklaard worden: per 1 januari 2013 is de Vlaanderen Vakantielandbrochure door de vzw Logeren in Vlaanderen overgenomen. Sedertdien heeft Toerisme Vlaanderen geen klachten ivm. de brochure en de boeking/beleving van arrangementen uit de brochure. Toerisme Vlaanderen gaat ervan uit dat deze nu rechtstreeks aan de vzw Logeren in Vlaanderen worden gericht.

Aangezien binnen het beleidsdomein internationaal Vlaanderen sedert 1 januari 2012 de registraties centraal gebeuren (bij Flanders Investment & Trade), is voor al de klachten een correcte inschatting van de behandeltermijn mogelijk. Een klacht wordt gemiddeld binnen de 10 dagen afgehandeld. Bij geen enkele van de klachten werd de maximum termijn van 45 dagen overschreden. In het algemeen is de behandeltermijn in evenredigheid met de complexiteit van het dossier.

Ook in 2013 komt 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 2013 werden 23 van de klachten bij het beleidsdomein iV geklasseerd als onontvankelijk. De voornaamste reden van onontvankelijkheid is "geen Vlaamse overheid". FIT registreerde geen enkele onontvankelijke klacht. Bij Toerisme Vlaanderen is 16 van de klachten onontvankelijk.

In twee dossiers bleek de klacht betrekking te hebben op een andere overheidsdienst. Alhoewel deze klachten als onontvankelijk zijn gemarkeerd, is er toch door de klachtencoördinatoren en de centrale klachtencoördinator van het beleidsdomein Internationaal Vlaanderen voor gezorgd dat er een adequaat gevolg is gegeven aan de klacht en voor opvolging is gezorgd.

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, ...

Wel is het zo dat er ten opzichte van vorig jaar een daling is vastgesteld voor wat betreft zulke klachten tegen derden. Een betere naambekendheid van de dienst Toeristische vergunningen zou een mogelijke verklaring kunnen bieden voor het feit dat de betrokkene in kwestie sneller contact opneemt met de dienst zelf ipv een mail te sturen naar de Klachtenmail.

* Opgemaakt op 7/02/2013

Economie, Wetenschap en Innovatie

40 klachten

**Klachtenrapport
Beleidsdomein EWI**

**aan de Ombudsman van de Vlaamse
overheid**

2013

*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

Bijlage 4: Nieuwe instructie klachtenbehandeling voor elk AO-personeelslid

Samenvatting

In 2013 waren er in het beleidsdomein EWI 40 klachten, waarvan slechts 21 ontvankelijke klachten. Dit is minder dan in 2012. Toen waren er nog 33 ontvankelijke klachten.

Vijf van de tien EWI-entiteiten ontvingen in 2013 klachten. Deze vijf entiteiten, DEWI, FWO, IWT, AO en Herculesstichting hebben allen deze klachten volgens de procedures afgehandeld en vervolgens operationele verbeteringen doorgevoerd die de kwaliteit van hun werking en dienstverlening ten goede komen. In 2013 valt het op dat de genomen maatregelen bij de verschillende EWI-entiteiten vnl. gaan over een verbetering van de communicatie en informatieverstrekking (zie deel 6.2.). Hierdoor wordt de regelgeving van *actieve openbaarheid van bestuur* in deze vijf entiteiten in de praktijk meer nauwgezet toegepast.

De overige vijf entiteiten nl. VRWI, PMV, LRM, Kabinet Lieten en Kabinet Peeters, rapporteerden dat ze geen klachten hebben ontvangen in 2013.

Om de klachtenbehandelaars in de verschillende entiteiten te ondersteunen stelde het EWI-klachtennetwerk in 2012 een *EWI-Leidraad klachtenmanagement* en een *EWI-Checklist klachtenbehandeling* op (zie bijlage 2 & 3). Tot nu toe keurden acht van de tien EWI-directies deze twee documenten goed voor gebruik bij klachtenbehandeling in hun entiteit. Het resultaat is dat er nu in de meeste entiteiten van het beleidsdomein EWI bewuster wordt omgegaan met klachten en het behandelen ervan.

Sinds werkjaar 2011 stelt de Vlaamse Ombudsman in zijn jaarverslag een '*Top 10 van de Vlaamse klachtenservice*' op; deze *servicemeter* geeft de ranking van de entiteiten volgens hun maturiteit in klachtenmanagement. De entiteiten worden gegroepeerd volgens de 10 commissies van het Vlaams Parlement.

Tussen 2011 en 2012 stegen '*Werk en Economie*' (m.a.w. de entiteiten van het beleidsdomein EWI & WSE samen) van 9^{de} naar de 5^{de} plaats. Met een verhoging van 4 plaatsen zijn '*Werk en Economie*' de grootste stijgers binnen de Vlaamse overheid.

In 2013 is er een samenwerking opgestart tussen de *klachtencoördinatoren* van het beleidsdomein EWI en WSE met als doel kennis te delen en samen te evolueren. Er waren afgelopen jaar drie ontmoetingen waarbij telkens beide klachtencoördinatoren, en eenmaal het EWI-Klachtennetwerk en een andere maal het WSE-Klachtennetwerk betrokken waren (zie punt 2).

1. Inleiding

Dit gebundeld klachtenrapport 2013 van het beleidsdomein EWI ten behoeve van de Vlaamse Ombudsman volgt logisch op de twee vorige gebundelde klachtenrapporten 2011 en 2012.

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 van 2001 'Toekenning van een klachtenrecht ten aanzien van bestuursinstellingen'.

Voor dit derde gebundeld *Klachtenrapport Beleidsdomein EWI* werden, net zoals vorig jaar, de cijfergegevens van de rapporterende entiteiten in één samenvattende tabel opgenomen. 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*. De volgende entiteiten leverden een bijdrage:

- Kabinet van Minister Peeters

- Kabinet van Minister Lieten

- Departement Economie Wetenschap & Innovatie



- Agentschap ondernemen



- Vlaamse Raad voor Wetenschap en Innovatie



- Fonds Wetenschappelijk Onderzoek – Vlaanderen



- Agentschap voor Innovatie door Wetenschap en Technologie



- Herculesstichting



- Participatiemaatschappij Vlaanderen



- Limburgse Investeringsmaatschappij



2. Vernieuwingen in klachtenbehandeling in het beleidsdomein EWI

A. Servicemeter v/d Ombudsman: 'Top 10 v/d Vlaamse klachtenservice'

Sinds werkjaar 2011 stelt de Vlaamse Ombudsman in zijn jaarverslag een 'Top 10 van de Vlaamse klachtenservice' op; deze servicemeter geeft de ranking van de entiteiten volgens hun maturiteit in klachtenmanagement. De entiteiten worden gegroepeerd volgens de 10 commissies van het Vlaams Parlement.

In het Vlaams Parlement: zijn WSE en EWI samen vertegenwoordigd in de *Commissie voor Economie, Economisch Overheidsinstrumentarium, Innovatie, Wetenschapsbeleid, Werk en Sociale Economie*.

Tussen 2011 en 2012 stegen 'Werk en Economie' (m.a.w. de entiteiten van het beleidsdomein EWI & WSE) samen met 4 plaatsen, nl. van de 9^{de} naar de 5^{de} plaats. Zij waren hiermee de grootste stijgers.

Jaarverslag Vlaamse Ombudsman - Servicemeter

Top 10 van de Vlaamse klachtenservice in 2011	Servicemeter 2012
1. Algemene zaken en Financiën	1 Algemene Zaken en Financiën (1)*
2. Welzijn	2 Welzijn (2)
3. Onderwijs	3 Onderwijs (3)
4. Mobiliteit	4 Bestuurszaken (5)
5. Bestuurszaken	5 Werk en Economie (9)
6. Internationaal Vlaanderen	6 Mobiliteit (4)
7. Landbouw	7 Internationaal Vlaanderen (6)
8. Cultuur, Jeugd, Sport, en Media	8 Landbouw (7)
9. Werk en Economie	9 Cultuur, Jeugd, Sport, en Media (8)
10. RO, Wonen, en Leefmilieu	10 Ruimtelijke Ordening, Wonen, en Leefmilieu en Energie (10)

(...)* plaats in de ranking 2011

B. Samenwerking tussen beleidsdomein EWI en WSE

De 5^{de} plaats in de servicemeter van 2012, is een plaats die EWI & WSE samen hebben verdiend. Willen we meer maturiteit verwerven in klachtenmanagement met bijhorend een hogere plaats in de servicemeter, dan kunnen EWI en WSE best samenwerken en hun kennis delen.

De samenwerking in 2013 bestond uit drie ontmoetingen:

1. Overleg op 17 april 2013 tussen *Alejandro Alba*, *WSE-klachtencoördinator* en *Rita Hauchecorne*, *EWI-klachtencoördinator*, en met informatie-uitwisseling van de volgende documenten:
 1. **EWI-Leidraad klachtenmanagement** (*zie bijlage 2*)
 2. **EWI-Checklist voor het behandelen van klachten** (*zie bijlage 3*)
 3. **EWI-Workshops klachtenbehandeling**
 4. **WSE-Klachtenrapport** met algemene beoordeling en advies door klachtencoördinator

2. Presentatie door EWI voor het WSE-Klachtennetwerk op 28 oktober 2013
Uitleg over de werking van het EWI-Klachtennetwerk in 2012, incl. procedure om tijdig een door de directies gevalideerd gebundeld klachtenrapport te kunnen bezorgen aan de Vlaamse Ombudsman.
→ door *Rita Hauchecorne*, *EWI-klachtencoördinator* & *Coördinator organisatiebeheersing & Kwaliteit*

3. Presentatie door WSE voor het EWI-Klachtennetwerk op 6 december 2013
Uitleg over de procedures voor behandelen van personeelsklachten, de huidige situatie voordat de nieuwe omzendbrief van kracht wordt.
→ door *Alejandro Alba*, *WSE-klachtencoördinator* & *Jurist*

3. Evolutie in klachten in het beleidsdomein EWI

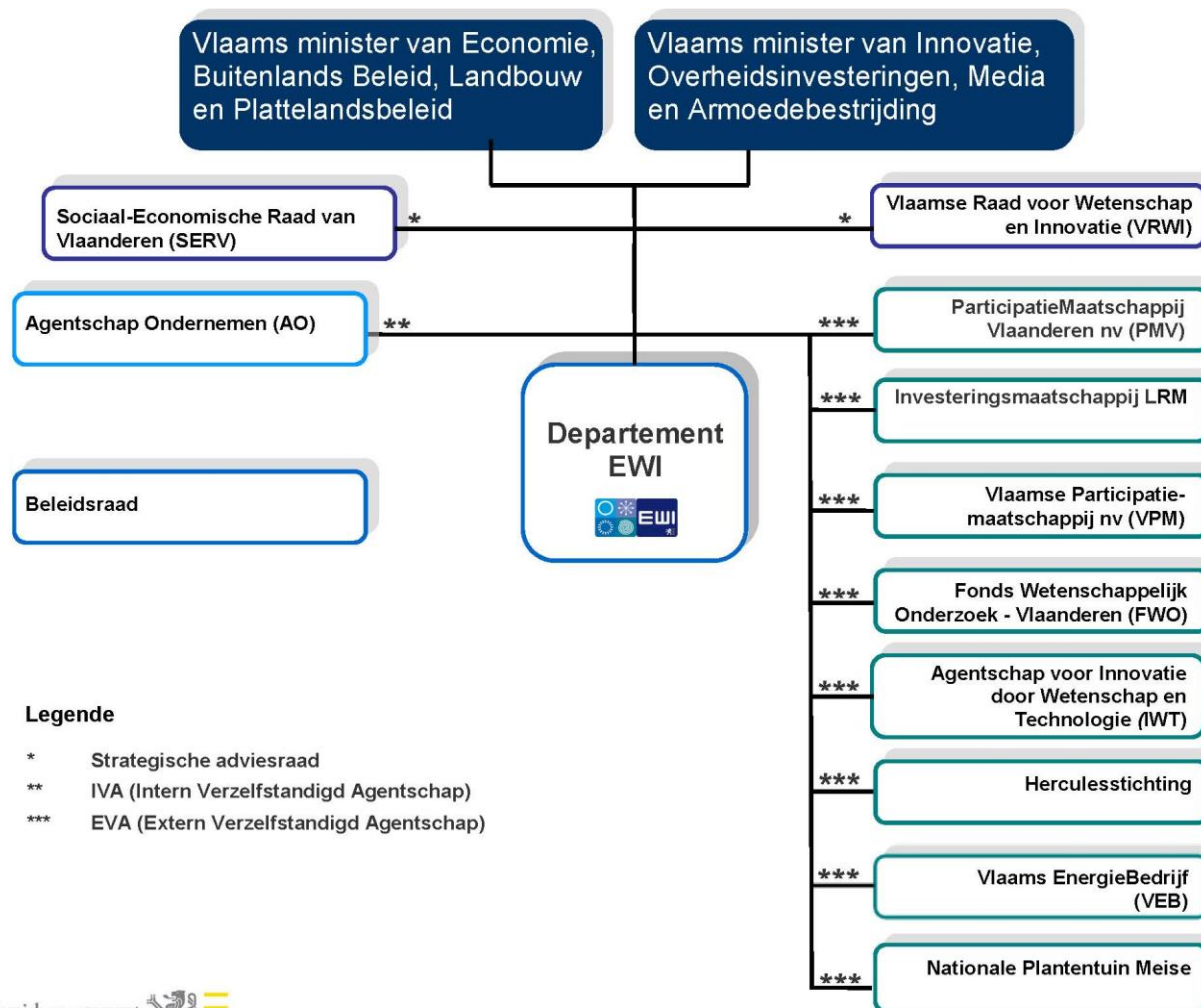
De evolutie van het aantal klachten in het beleidsdomein EWI is als volgt samen te vatten:

	2011	2012	2013
Totaal aantal klachten beleidsdomein EWI:	48	43	40
Aantal ontvankelijke klachten:	36*	33	21
Aantal onontvankelijke klachten:	14*	10	19
Aantal EWI-entiteiten die klachten ontvingen	3	6	5

** IWT had in 2011, 2 klachten die deels tot beide categorieën horen.*

4. Organigram Beleidsdomein EWI

Nieuwe status vanaf 1 januari 2014.



5. Cijfergegevens klachten beleidsdomein EWI

		Kabinet Peeters	Kabinet Lieten	DEWI	AO	VRWI	FWO	IWT	Herculesstichting	LRM	PMV
1.Totaal aantal klachten		0	0	1	19	0	8	11	1	0	0
1.1. Aantal klachten verdeeld volgens type :	Ontvankelijk			1	6		8	5	1		
	Onontvankelijk			0	13		0	6	0		
1.1.1. Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie:	Al eerder klacht ingediend							1			
	Feiten meer dan een jaar oud voor indiening klacht										
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend										
	Jurisdictioneel beroep aanhangig										
	Kennelijk ongegrond										
	Geen belang				1			1			
	Anoniem										
	Beleid en regelgeving				9						
	Geen Vlaamse overheid										
	Interne personeelsaangelegenheden										

	Melding				3			4		
	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. Aantal klachten volgens de drager	Brief				1			3		
	Mail			1	8		8	5	1	
	Telefoon				1			1		
	Fax									
	Bezoek									
	Online klachtenformulier				9			2		
1.3. Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van de klager				14		8	9	1	
	Via kabinet							1		
	Via Vlaamse Ombudsdienst			1	5			1		
	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			5			3,5	1	3		
		Mediaan			5			3	1			
	# klachten	0-10 kalenderdagen			1			7	11	1		
		> 10 kalenderdagen						1				
1.4.2. Termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de beslissing als antwoord	kalenderdagen	Gemiddelde			22	23,9		21	16	3		
		Mediaan			22	14,5		23	8			
	# klachten	0-45 kalenderdagen			1	12**		8	10	1		
		>46 kalenderdagen				5**			1			
1.5. Aantal klachten volgens mate van gegrondheid <i>(enkel ontvankelijke klachten beschouwd)</i>	Gegrond				1	6			1	1		
	Deels gegrond°							3				
	Ongegrond							5	3			
	Nog niet afgehandeld								1			
1.5.1. Aantal <u>gegronde</u> en <u>deels gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing :	Opgelost				1	6			1	1		
	Deels opgelost							3				
	Onopgelost											
	Verzoend <i>(NIEUW zie EWI-Checklist)</i>				1				2	1		

<p>1.5.2. Aantal <u>gegronde</u> en <u>deels gegrunde 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:			1						
	Afdoende motivering:									
	Gelijkheid en onpartijdigheid:									
	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:				1					
	Redelijkheid en evenredigheid:									
	Correcte bejegening:									
	Actieve dienstverlening:			1						
	Deugdelijke correspondentie:									
	Vlotte bereikbaarheid:									
	Doeltreffende algemene informatieverstrekking:				3					
	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:						3		1	
	Redelijke behandeltermijn:				1					
	Efficiënte coördinatie:				1			1		
	Respect voor de persoonlijke levenssfeer:									
Billijkheid – gezond verstand <i>(NIEUW zie EWI-Checklist)</i>										

**** AO: 2 klachten zijn niet opgenomen in deze cijfers, nl 1 klacht die anoniem was en 1 klacht die nog in behandeling is.**

6. Inhoudelijke analyse klachten beleidsdomein EWI

6.1. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

Kabinet van Minister Peeters

Geen klachten in 2013.

Kabinet van Minister Lieten

Geen klachten ontvangen in 2013.

Departement Economie Wetenschap en Innovatie (DEWI)

Bij het departement EWI was er in 2013 slechts één klacht t.o.v. 5 klachten waarvan 3 ontvankelijke in 2012.

DEWI 1. De klagers gaan niet akkoord met beoordeling ‘onontvankelijk’ voor het project dat ze indienden voor een Open Oproep en bijgevolg vragen ze een herziening van de beslissing aan. De vraag voor herziening werd echter niet volgens de procedure bij DEWI bezorgd en kwam pas 5 kalenderdagen later via de Vlaamse Ombudsdienst bij de DEWI-klachtenbehandelaar terecht en werd zodoende een klacht.

In de procedure van de betreffende oproep, was voorzien dat deelnemers die ontevreden waren met de beoordeling van hun project een herziening konden aanvragen *per aangetekende brief binnen een termijn van 5 werkdagen na afgifte bij de post van de betekening van de beslissing* (zie Besluit VR *Open Oproep*).

De betreffende klagers hadden hun vraag tot herziening niet per aangetekende zending aan DEWI bezorgd, zoals in de procedure werd gevraagd, maar per e-mail verzonden rechtstreeks aan de secretaris-generaal en niets gecommuniceerd aan de dossierbehandelaar, wiens naam en contactgegevens wel vermeld waren op de brief met de beslissing. Bijgevolg was deze ‘vraag tot herziening beslissing’ niet in de procesflow van ‘*behandeling aanvragen tot herziening beslissing bij Open Oproep*’ terecht gekomen én werd deze op dat moment niet behandeld.

Pas nadat de klagers 5 kalenderdagen later hun vraag tot herziening ook aan de Vlaamse Ombudsdienst bezorgden, kwam deze vraag terecht bij de klachtenbehandelaar van DEWI en vervolgens ook bij de DEWI-dossierbehandelaar.

Bij de behandeling van de klacht diende enkel nagegaan te worden of de klagers al dan niet in aanmerking kwamen voor een herziening van de beslissing voor hun project.

Op het eerste zicht kwamen ze niet in aanmerking voor een herziening, gezien ze de procedure niet hadden gevolgd.

Maar het *Decreet betreffende de openbaarheid van bestuur, Art.35.* stelt dat er in de beslissingsbrief een vermelding van de beroepsmogelijkheden dient opgenomen te worden. Uit verder onderzoek bleek dat de beroepsmogelijkheid (gespecificeerd in Besluit VR *Open Oproep*) niet werd vermeld in de verstuurde beslissingsbrief. We nemen aan dat mede daardoor het verzoek tot herziening via e-mail verzonden werd aan secretaris-generaal i.p.v., zoals in de procedure gevraagd, per aangetekende zending.

Op basis van deze vaststelling van het niet naleven van deze decretale vereiste, was de dossierbehandelaar akkoord om een herziening van de beslissing voor dit ingediende project toch uit te voeren. Bijgevolg doorliep dit specifieke project de herzieningsprocedure in de beslissingscommissie, net zoals de 10 overige projecten waarvoor een herziening per aangetekend schrijven werd ingediend.

Het antwoord op de klacht was:

Gezien u op 25 april uw verzoek tot herziening enkel per e-mail heeft verzonden i.p.v. per aangetekende brief, voldeed uw verzoek tot herziening niet aan de procedure en is deze bijgevolg niet in de procesflow terecht gekomen en werd deze niet verder behandeld.

In de bespreking van uw klacht met de beslissingscommissie werd er echter op gewezen dat, volgens 'Het decreet betreffende de openbaarheid van bestuur', art. 35, er in de beslissingsbrief een vermelding van de beroepsmogelijkheden dient opgenomen te worden. Gezien dit niet het geval was in de EWI-beslissingsbrief van 17 april 2013, zal uw verzoek tot herziening toch verder behandeld worden door de beslissingscommissie en zal zij u nog een inhoudelijk antwoord bezorgen.

Agentschap Ondernemen (AO)

Het aantal klachten bij AO is iets gedaald; het blijft in dezelfde grootteorde als vorig jaar: **19 in 2013** versus 23 in 2012.

Opvallend: er zijn **minder ontvankelijke klachten, slechts 6 in 2013** versus 20 in 2012.

Een groot aantal klachten zijn niet ontvankelijk omdat ze betrekking hebben op te respecteren wetgeving of beleidskeuzes, anoniem geformuleerd zijn, een melding en geen klacht zijn, enz....

Het klachtendecreet focust op klachten die betrekking hebben op concrete handelwijzen van het agentschap of zijn personeelsleden. In 2013 werden hierover **6 concrete klachten** ontvangen waarvoor het belangrijk is om de gegrondheid te achterhalen en verbeteringen aan de dienstverlening door te voeren. Dit neemt niet weg dat ook bij niet-ontvankelijke klachten, steeds gekeken wordt om de klager verder te helpen, zover mogelijk, op informele wijze.

Het in 2012 op de AO-website gelanceerde **online klachtenformulier** bewijst zijn diensten; klachten komen in 2013 meer dan in 2012 onmiddellijk van de klager zelf i.p.v. Vlaamse Ombudsdienst.

Het **klachtenbeeld is in 2013 meer gespreid** dan in 2012, toen zo goed als alle klachten betrekking hadden op de kmo-portefeuille of zijn voorganger. De aanstelling en bekendmaking van een nieuwe centrale klachtencoördinator en de inwerkingtreding van het Contact Center van het agentschap voor vragen van ondernemers liggen wellicht aan de basis van deze spreiding.

Uitingen van ongenoegen, al dan niet ontvankelijk, al dan niet gegrond, zijn er niet alleen over de kmo-portefeuille, maar ook over de Ecologiepremie (1), Brownfieldconvenant (1), EFRO – projectwerking (1) en de communicatie over de Beurs Ondernemen (1).

De klachten die ontvankelijk en gegrond zijn, werden tot op heden **allemaal opgelost**, dit zijn er 6.

Vier verschillende **ombudsnormen** zijn hierop van toepassing.

- **Informatieverstrekking**, dit heeft te maken met de technische fouten die klanten ervaren bij het invullen van de kmo-portefeuille applicatie en de registratie bij de ecologiepremie.
- **Redelijke behandeltermijn**, dit heeft betrekking op een dossier waarin de terugbetaling vanuit de kmo-portefeuille te laat gebeurde.
- **Efficiënte coördinatie**, dit heeft te maken met de applicatie kmo-portefeuille waarin een keuzemogelijkheid niet weergegeven werd omdat de website niet tijdig werd aangepast.
- **Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**: dit heeft te maken met het niet respecteren van de betrouwbaarheid in het kader van een Brownfielddossier.

De klachten die ongegrond zijn, zijn heel vaak klachten die gaan over het beleid en de regelgeving ivm de kmo-portefeuille. Zo komen er elk jaar bijv. klachten over te respecteren termijnen zoals de 14-

dagen regel bij indiening van een steunaanvraag. Gelet op het gelijkheidsbeginsel en de verdoorgedreven automatisatie van het steuninstrument kan van de vastgelegde termijnen niet afgeweken worden. Overmacht invoepen is enkel mogelijk wanneer laattijdigheid te wijten is aan een disfunctioneren van de applicatie kmo-portefeuille. Er werden ook twee klachten geregistreerd waarbij men klaagt over het feit dat het kmo-portefeuille systeem elektronisch werkt.

Tot slot was er ook een niet-ontvankelijke klacht die betrekking had op de communicatie vanuit het Agentschap Ondernemen (uitnodiging voor de beurs ondernemen te laat / daags voordien ontvangen) en een anonieme briefklacht met een uiting van ongenoegen over een bestaande handelspraktijk.

Eind november 2013 werd de Afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid betrokken bij een **onderzoek gevoerd door de Vlaamse Ombudsman** n.a.v. een klacht die hem bereikt had. De klacht betrof een dienstverlener die niet geslaagd was voor de nieuwe erkenningsprocedure voor *dienstverleners in de kmo-portefeuille* dat werd uitgevoerd door een extern auditbureau. De klagende dienstverlener wijt het niet slagen aan kinderziekten in het nieuwe systeem van erkenningen via erkende auditbureaus; vroeger werden dienstverleners erkend op basis van certificaten zoals ISO 9001 of QFor.

Het Ombudsverslag van dit onderzoek (Dossier 2013-63067) kan gevonden worden op de website van de Vlaamse Ombudsdienst <http://www.vlaamseombudsdienst.be/ombs/index.html> en bevat volgende elementen:

“De Vlaamse Ombudsdienst heeft op basis van de informatie die haar verschaft werd, geen reden om te besluiten dat deze audit onbehoorlijk verlopen is, en dat er redenen zijn om te twijfelen aan het negatieve eindresultaat. Het concrete klachtdossier van de verzoeker sluiten wij bij deze dan ook af.

De ombudsman benadrukt zeer positief te staan tegenover de ontwikkeling van een nieuwe erkenningsmethodiek, die moet toelaten dat de Vlaamse overheid voortaan enkel nog samenwerkt met dienstverleners die beantwoorden aan hoge kwaliteitsnormen.

De Vlaamse Ombudsdienst herhaalt wel de boodschap die ze in een eerdere tussentijdse beoordeling dd 02/12/2013 reeds bezorgden aan de afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid van het Agentschap Ondernemen:

- 1. Het Agentschap Ondernemen engageert zich om de figuur van interne klachtenbehandeling bij de auditbureaus verder te propageren. Tegelijkertijd wordt er dieper ingegaan op de vraag “wat te doen na een negatieve audit?”. De FAQ’s op de website van de kmo-portefeuille lijken hiervoor de meest aangewezen plaats.*
- 2. Het Agentschap Ondernemen verwijst bij onvrede over auditresultaten, standaard eerst door naar de interne klachtenprocedure van het auditbureau.*

Aanvullend wenst de Vlaamse Ombudsdienst aan te bevelen dat het Agentschap nadenkt over de mogelijkheid van een voorwaardelijke erkenning.”

Vlaamse Raad voor Wetenschap en Innovatie (VRWI)

Er werden geen klachten geregistreerd in 2013.

Het FWO heeft in 2013 8 klachten ontvangen en behandeld:

1. Klacht m.b.t. onontvankelijkheidsverklaring aanvraag FWO-postdoctoraal mandaat (2013_02_28)

Het FWO had de beslissing genomen om een aanvraag postdoctoraal mandaat onontvankelijk te verklaren op basis van *artikel 5 bis* van het *algemeen FWO-reglement*. Dit artikel bepaalt dat een onderzoeker slechts twee keer een aanvraag voor een postdoctoraal mandaat mag indienen. De aanvrager was hier niet mee akkoord en stelde in vraag of hij reeds tweemaal een aanvraag voor postdoctoraal mandaat had ingediend bij het FWO.

Het FWO heeft het volgende antwoord geformuleerd op deze klacht:

“Na onderzoek van uw klacht stelt het FWO vast dat artikel 5 bis van het algemeen reglement op een correcte wijze toegepast werd in uw dossier. Artikel 5 bis van het algemeen reglement bepaalt dat er maximaal tweemaal gepostuleerd kan worden voor eenzelfde mandaat. Uit uw dossier blijkt dat u in 2010 en 2011 een aanvraag voor een postdoctoraal mandaat heeft ingediend. In 2013 diende u voor de derde keer in en werd uw aanvraag terecht als onontvankelijk verklaard op basis van artikel 5 bis van het algemeen reglement van het FWO.”

2. Klacht m.b.t. onontvankelijkheidsverklaring aanvraag FWO-aspirantenmandaat en communicatie (2013_02_20)

Het FWO had de beslissing genomen om een aanvraag aspirantenmandaat onontvankelijk te verklaren op basis van *artikel 4 van het FWO-reglement* inzake *mandaat aspirant*. Dit artikel bepaalt dat een onderzoeker slechts in aanmerking komt voor een aspirantenmandaat tijdens de eerste vijf jaar na het behalen van het masterdiploma, gerekend op de ingangsdatum van het mandaat. Ongeacht het studiegebied mag het 1^{ste} masterdiploma in geen enkel geval langer dan 10 jaar geleden zijn behaald, te rekenen vanaf de ingangsdatum van het mandaat. Deze grenzen zijn niet van toepassing voor kandidaten die bij de aanvang van het mandaat de volle leeftijd van 31 jaar niet bereikt hebben.

Het FWO heeft het volgende antwoord geformuleerd op deze klacht:

“U zult op het ogenblik van de ingangsdatum van het eventuele mandaat, m.n. op 1 oktober 2013, 42 jaar oud zijn. Bijgevolg wordt bij het ontvankelijkheidsonderzoek gekeken naar het ogenblik waarop u uw eerste masterdiploma hebt behaald. Volgens uw ingediende aanvraag behaalde u uw eerste masterdiploma meer dan 10 jaar geleden. Op basis van deze vaststelling werd uw aanvraag terecht onontvankelijk verklaard.”

Dezelfde onderzoeker maakte ook melding van het feit dat hem telefonisch werd meegedeeld dat er geen problemen waren met zijn aanvraag.

Het FWO heeft het volgende antwoord geformuleerd op deze opmerking:

“Wat het element betreffende de informatie betreft, is het onmogelijk te achterhalen, welke informatie de medewerkers van het FWO telefonisch precies hebben verschaft en welk antwoord werd gegeven. De normale procedure is dat er telefonisch wel inlichtingen worden gegeven, maar dat op basis van het effectief ingediende dossier en de volledige informatie een definitieve beslissing over ontvankelijkheid wordt genomen. Indien er toch verkeerde informatie zou zijn gegeven, wenst het FWO zich te verontschuldigen.”

3. Klacht m.b.t. onontvankelijkheidsverklaring aanvraag FWO-onderzoeksproject (2013_06_28)

Het FWO had de beslissing genomen om een aanvraag van een FWO-onderzoeksproject onontvankelijk te verklaren op basis van *artikel 12 § 4 van het FWO-reglement interne en externe peer review*.

Het FWO heeft het volgende antwoord geformuleerd op deze klacht:

“Er werd vastgesteld dat een opgegeven externe referent coauteur is met een buitenlandse copromotor van het aangevraagde project in de volgende publicatie: ...

Op basis van deze vaststelling werd uw aanvraag terecht onontvankelijk verklaard.”

4. Klacht m.b.t. ontbreken van een motivatie in de afwijzingsbrief aanvraag krediet voor een workshop/cursus in het buitenland en communicatie (2013_06_30)

Deze onderzoeker had een klacht ingediend omdat er in de afwijzingsbrief geen duidelijk motivatie was opgenomen. Tevens stelde hij zich de vraag waarom de afwijzingsbrief werd verstuurd naar zijn domicilieadres en niet naar zijn buitenlands verblijfsadres.

Het FWO heeft het volgende antwoord geformuleerd op deze klacht:

“Op 24 april 2013 diende u een aanvraag in bij het FWO voor een krediet voor een workshop/cursus in het buitenland. Per brief werd u op 14 juni 2013 op de hoogte gebracht van de negatieve beoordeling van de commissie Internationale Wetenschappelijke Contacten van 11 juni 2013.

Op 30 juni 2013 heeft u feedback gevraagd m.b.t. deze negatieve beoordeling. De gevraagde feedback werd u op 1 juli 2013 per brief bezorgd. Naar aanleiding van misverstanden in het verleden heeft het FWO er voor gekozen om enkel nog schriftelijk feedback te geven na een expliciete vraag. Het FWO is zich er van bewust dat de procedure voor het bekomen van feedback best wordt opgenomen in de afwijzingsbrief. Ook stelde u vragen bij het feit waarom het FWO de afwijzingsbrief naar uw domicilieadres heeft gestuurd. Om misverstanden te vermijden stuurt het FWO de afwijzings- en toekenningsbrieven steeds naar het domicilieadres.”

Opmerking: Deze onderzoeker had ook een vraag tot herziening van de negatieve beslissing m.b.t. zijn aanvraag voor een krediet workshop/cursus in het buitenland ingediend.

5. Klacht m.b.t. onontvankelijkheidsverklaring aanvraag FWO-onderzoeksproject en communicatie (2013_07_01)

Het FWO had de beslissing genomen om een aanvraag van een FWO-onderzoeksproject onontvankelijk te verklaren op basis van *artikel 12 § 4 van het FWO-reglement interne en externe peer review*.

Het FWO heeft het volgende antwoord geformuleerd op deze klacht:

“Er werd vastgesteld dat een opgegeven externe referent coauteur is met een copromotor van het aangevraagde project in de volgende publicatie: ...

Op basis van deze vaststelling werd uw aanvraag terecht onontvankelijk verklaard.”

Dezelfde onderzoeker maakte ook melding van het feit dat hij als promotor niet in kopie stond in de correspondentie met de copromotor m.b.t. de externe referenten.

Het FWO heeft het volgende antwoord geformuleerd op deze opmerking:

“Wat de communicatie betreft, klopt het dat bij de correspondentie met de copromotor m.b.t. de onontvankelijke externe referent u als verantwoordelijke woordvoerder niet in kopie stond. Het FWO veronderstelt dat promotoren en copromotoren met elkaar in contact zijn wanneer er samen een aanvraag voor een onderzoeksproject wordt ingediend. Het FWO zal het nodige doen, zodat tijdens de volgende aanvraagronde de promotor steeds in kopie wordt gezet wanneer er bijkomende vragen worden gesteld aan copromotoren m.b.t. een eventuele ‘Conflict of Interest’.”

6. Klacht m.b.t. onontvankelijkheidsverklaring aanvraag FWO-onderzoeksproject en communicatie (2013_07_05)

Het FWO had de beslissing genomen om een aanvraag van een FWO-onderzoeksproject onontvankelijk te verklaren op basis van *artikel 12 § 4 van het FWO-reglement interne en externe peer review*.

Het FWO heeft het volgende antwoord geformuleerd op deze klacht:

“Er werd vastgesteld dat een opgegeven externe referent coauteur is met een copromotor van het aangevraagde project in de volgende publicatie: ...

Op basis van deze vaststelling werd uw aanvraag terecht onontvankelijk verklaard.”

Dezelfde onderzoeker maakte ook een opmerking m.b.t. het feit dat hij als promotor niet op de hoogte was van de correspondentie tussen het FWO en de copromotor.

Het FWO heeft het volgende antwoord geformuleerd op deze opmerking:

“Uit de e-mailcorrespondentie tussen het FWO en de copromotor blijkt dat u als promotor steeds in kopie stond, bijgevolg veronderstelde het FWO dat u op de hoogte was.”

7. Klacht m.b.t. onontvankelijkheidsverklaring aanvraag FWO-onderzoeksproject en communicatie (2013_07_12)

Het FWO had de beslissing genomen om een aanvraag van een FWO-onderzoeksproject onontvankelijk te verklaren op basis van *artikel 12 § 4 van het FWO-reglement interne en externe peer review*.

Het FWO heeft het volgende antwoord geformuleerd op deze klacht:

“Er werd vastgesteld dat een opgegeven externe referent lid is van een FWO-Expertpanel. Dit panel had uw aanvraag moeten evalueren, indien uw aanvraag onvankelijk was verklaard.

Op basis van deze vaststelling werd uw aanvraag terecht onontvankelijk verklaard.”

Dezelfde onderzoeker maakte ook een opmerking m.b.t. de communicatie en de administratie.

Het FWO heeft het volgende antwoord geformuleerd op deze opmerking:

“Uit uw klacht blijkt ook dat u ontevreden bent over de administratieve afhandeling van uw dossier. De inbreuk werd vastgesteld en dit werd u per e-mail op 26 april 2013 onmiddellijk meegedeeld. U heeft op 29 april 2013 gereageerd en de administratie heeft u op 30 april 2013 per e-mail laten weten dat het niet meer mogelijk was om een alternatieve referent voor te stellen en dat het dossier zal voorgelegd worden aan het Bureau van het FWO. Op 31 mei 2013 stelde u de vraag wanneer het Bureau van het FWO zal beslissen. Per e-mail liet de administratie van het FWO u weten dat het Bureau in juni een beslissing zou nemen. Het Bureau besliste op 26 juni 2013 en u werd onmiddellijk per brief op de hoogte gebracht. Bijgevolg blijkt uit uw dossier dat u niet werd genegeerd door de administratie en dat de procedures correct werden gevolgd.”

8. Klacht m.b.t. geformuleerde feedback bij een afgewezen aanvraag mandaat FWO-postdoctoraal onderzoeker (2013_10_14)

Het FWO had op vraag van deze onderzoeker de nodige feedback bezorgd m.b.t. het niet kunnen honoreren van een FWO-postdocmandaat. Deze onderzoeker was niet tevreden met de afgeleverde feedback en de timing.

Het FWO heeft het volgende antwoord geformuleerd op deze klacht:

“Uit onderzoek van uw klacht blijkt dat het FWO-Expertpanel Cult 2 uw aanvraag correct heeft behandeld en in eer en geweten uw aanvraag heeft beoordeeld rekening houdend met alle elementen uit uw aanvraag. Het FWO kan niet ingaan op uw vraag om specifieke namen door te geven van panelleden m.b.t. de geformuleerde feedback en beoordeling. Het FWO tracht steeds kwaliteitsvolle feedback af te leveren in overleg met en na goedkeuring van de voorzitter van het betrokken FWO-Expertpanel. Vandaar dat het opmaken van feedback de nodige tijd vraagt vooraleer het kan doorgestuurd worden aan de onderzoeker. Het FWO begrijpt uw reactie. Rekening houdend met deze elementen wordt uw klacht als ongegrond verklaard.”

Agentschap voor Innovatie door Wetenschap en Technologie (IWT)

Klachten i.v.m. ontevredenheid over behandeling / beslissing in individueel steundossier:

Het IWT heeft hier 4 klachten ontvankelijk verklaard en behandeld. Detailonderzoek wees bij 1 klacht uit dat deze gegrond was, 3 klachten waren ongegrond. Toch konden in alle gevallen mogelijkheden gevonden worden om de klant te verzoenen.

Klachten i.v.m. ontevredenheid over de algemene werking van het IWT:

Het IWT heeft hier 1 klacht ontvankelijk kunnen verklaren. Deze klacht werd in samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst behandeld. Het dossier is nog lopende.

Het klachtenbeeld in detail:

- In twee gevallen was een bedrijf bezorgd dat in het kader van een IWT-project ontwikkelingen bij een concurrent zouden gesteund worden, die het bedrijf zelf al gerealiseerd zou hebben.

Een aspect van de IWT-projectevaluatie is de zorg dat alleen state-of-the-art ontwikkelingen gesteund worden. Het IWT verstreekte in beide gevallen informatie over zijn evaluatieprocedure en kon de klager verzekeren dat met eventueel reeds bestaande ontwikkelingen rekening zou gehouden worden bij de evaluatie van het project. De eerste klacht was ontvankelijk maar ongegrond, de tweede klacht was onontvankelijk omdat geen belang kon aangetoond worden.

- Vanuit een Vlaamse universiteit kwam de vraag om de deadline voor indiening van projecten voor een call te verzetten zodat beter rekening kon gehouden worden met verlofperiodes.

Het IWT kon de klager uitleggen waarom de indieningsdata voor een bepaalde call in een bepaalde periode vallen, en verzekerde de klager om zoveel mogelijk rekening te houden met verlofperiodes. De klacht was ontvankelijk maar ongegrond

- Een aanvrager stelde dat hij niet in staat was om een herziening aan te vragen voor zijn projectaanvraag die negatief beslist was, en dit omwille van onvoldoende informatie over de reden voor de negatieve beslissing.

De klager werd een tweede nabespreking aangeboden. De limietdatum voor het indienen van een vraag tot herziening van de beslissing betreffende de steunaanvraag werd verlaet, rekening houdend

met de periode tot de tweede nabespreking. De klager diende vervolgens een vraag voor herziening van de projectbeslissing in. De klacht was ontvankelijk en gegrond, de ombudsnorm van toepassing was *'efficiënte coördinatie'*.

- Een voormalig personeelslid van IWT betwijfelde de correctheid van een bepaald deel van zijn salarisafrekening.

Om een onafhankelijke klachtbehandeling te waarborgen werd de klacht behandeld door de Ombudsdienst van de Vlaamse overheid.

- De advocaat van een technologiebedrijf diende een klacht in over incorrecte behandeling van zijn vraag om informatie in het kader van een Europese oproep.

Onderzoek wees uit dat aan de klager dezelfde informatie verstrekt werd als aan alle anderen geïnteresseerden. Gezien de oproep nog niet open was kon niet meer detailinformatie gegeven worden. De klacht was ontvankelijk, maar ongegrond.

Herculesstichting

Er werd slechts 1 klacht geregistreerd in 2013. Gezien de klacht om een melding ging van een verkeerde benaming van een goedgekeurd project op de website, werd de gevraagde aanpassing doorgevoerd binnen de 3 werkdagen.

LRM

Er werden geen klachten geregistreerd in 2013.

PMV

Er werden geen klachten geregistreerd in 2013.

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 Peeters

Geen klachten in 2013 dus ook geen wijzigingen.

Kabinet van Minister Lieten

Geen klachten in 2013 dus ook geen wijzigingen.

Departement Economie Wetenschap en Innovatie (DEWI)

DEWI 1. Beroepsprocedure in beslissingsbrief vermelden

Ombudsnorm "Actieve dienstverlening" & "Overeenstemming met het recht"

Het *Decreet betreffende de openbaarheid van bestuur*, Art.35. stelt dat er in elke beslissingsbrief een vermelding van de beroepsmogelijkheden dient opgenomen te worden.

De ondernomen maatregel bij DEWI is tweërlei :

- Het element '*elke beslissingsbrief bevat een vermelding van de beroepsmogelijkheden*' uit de regelgeving van *Actieve openbaarheid van bestuur* is nu expliciet beschreven in de EWI-handleiding *Dossierbehandeling bij DEWI-Afspraken en Informatie*.
- In de toekomst zal er op toegezien worden dat in elke EWI-beslissingsbrief de beroepsprocedure expliciet wordt vermeld.

Agentschap Ondernemen (AO)

Concrete realisaties ten gevolge van de klachtenbehandeling i.v.m. kmo-portefeuille hebben vooral betrekking op het verder zetten van de acties die vorig jaar reeds aangekondigd werden in het klachtenverslag en die in de loop van 2013 gerealiseerd werden, zoals een brede communicatie, vereenvoudiging van de elektronische registratie- en aanvraagprocedure en een nieuwe erkenningsprocedure voor dienstverleners.

De nieuwe erkenningsprocedure voor dienstverleners gaf aanleiding tot een klacht waaruit een onderzoek van de Ombudsman voortkwam – zie verslag van 23 december 2013.

Conclusies zijn dat ontevreden kandidaat-dienstverleners in eerste orde gebruik dienen te maken van de interne klachtenprocedure bij de auditbureaus. De afdeling zal dit propageren bij de dienstverleners, tevens zullen de FAQ's op de AO-website hiernaar verwijzen.

Vlaamse Raad voor Wetenschap en Innovatie (VRWI)

Gezien ze in 2013 geen klachten geregistreerd werden, zijn er ook geen concrete resultaten gerealiseerd.

Fonds Wetenschappelijk Onderzoek –Vlaanderen (FWO)

Concreet werden volgende verbeteringen aangebracht aan de FWO-procedures op basis van de behandelde klachten:

- Voortaan wordt in de afwijzingsbrief concreet de procedure tot het bekomen van feedback opgenomen.
- De promotor van een aangevraagd FWO-onderzoeksproject wordt voortaan steeds in kopie gezet bij de correspondentie tussen de FWO-administratie en de copromotoren m.b.t. een eventuele 'Conflict of Interest'.

Agentschap voor Innovatie door Wetenschap en Technologie (IWT)

Aan een klager kon de mogelijkheid geboden worden, door bijkomende informatieverstrekking, zijn projectaanvraag een tweede maal in te dienen. In de tweede evaluatieronde werd het project positief beoordeeld.

Herculesstichting

Het up-to-date houden en de juistheid van de informatie op de website blijft een aandachtspunt en zal

verder moeten opgevolgd worden.

LRM

Geen klachten in 2013 dus ook geen wijzigingen.

PMV

Geen klachten in 2013 dus ook geen wijzigingen.

6.3. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2013 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2013 met klachtenbehandeling begonnen is.

Kabinet van Minister Peeters

Tijdens de OKA-vergadering van **14 mei 2013** keurden de afgevaardigden van het **Kabinet van Minister Peeters** de twee documenten *EWI-Leidraad klachtenmanagement* en *EWI-Checklist* goed voor gebruik in hun entiteit.

Kabinet van Minister Lieten

Begin 2013 werden de twee documenten *EWI-Leidraad klachtenmanagement* en *EWI-Checklist* goedgekeurd voor het behandelen van klachten bij het kabinet. Daarna werden deze bezorgd aan de raadgevers om in de praktijk toe te passen.

Verder waren er in 2013 geen aanpassingen qua taakverdeling.

Departement Economie Wetenschap en Innovatie (DEWI)

Vanuit de coördinerende rol die DEWI dient op te nemen sinds de wijziging in het Klachtendecreet van 2011, werden er in 2012 stappen ondernomen voor het optimaliseren van de klachtenprocedure ten behoeve van alle entiteiten van het beleidsdomein EWI.

Voor gebruik in heel het beleidsdomein EWI stelde het EWI-klachtennetwerk in 2012 twee praktische documenten op:

1. **EWI-Leidraad klachtenmanagement** (zie bijlage 2)
2. **EWI-Checklist voor het behandelen van klachten** (zie bijlage 3)

Deze documenten werden voorgesteld op het EWI-Management Comité.

In **najaar 2012** keurden de directies van de entiteiten **FWO, IWT, DEWI, Herculesstichting** deze beide documenten goed voor gebruik in hun entiteit.

In **januari 2013** volgden **AO, VRWI en Kabinet van Minister Lieten** en in **mei 2013 Kabinet van Minister Peeters**.

Er is nog geen bevestiging dat de directies van LRM en PMV deze documenten formeel goedkeurden. De algemeen manager van PMV meldde op 2 februari 2014: "*Ik heb de leidraad Klachtenmanagement besproken in het Managementcomité van PMV.*"

De secretaris van LRM meldde op 6 februari 2014: "*Wat de verdere mogelijke implementatie van de richtlijnen e.d. vanuit EWI betreft: dit dient intern nog verder bekeken te worden.*"

Vanaf 1 jan 2014 zullen er twee nieuwe entiteiten deelnemen aan het EWI-Management Comité, nl. Vlaams Energie Bedrijf en de Plantentuin Meise. In de toekomst kan hen gevraagd worden of deze documenten ook door hun directie kunnen goedgekeurd worden.

Agentschap Ondernemen (AO)

Sinds mei 2013 is de centrale klachtencoördinatie overgegaan naar de kwaliteitsverantwoordelijke van het Agentschap Ondernemen, om op die manier beter tegemoet te kunnen komen aan de wensen van de Vlaamse Ombudsman:

- meer spreiding van klachten uit alle geledingen van het agentschap
- concrete verbeteringen realiseren n.a.v. vastgestelde klachtenbeelden.

In een nieuwe instructie wordt het personeel gevraagd om alle uitingen van ongenoegen te rapporteren aan de kwaliteitsverantwoordelijke, tevens centrale klachtencoördinator, met uitzondering van klachten over de kmo-portefeuille. Gezien de specificiteit ervan worden deze klachten exclusief behandeld door een speciaal hiervoor aangestelde klachtenbehandelaar Tine Lefevere van de bevoegde afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid.

De instructie gaat in bijlage 4.

Vlaamse Raad voor Wetenschap en Innovatie (VRWI)

Begin 2013 werden de twee documenten *EWI-Leidraad klachtenmanagement* en *EWI-Checklist* goedgekeurd voor het behandelen van klachten bij VRWI.

Naar mogelijk verbeteringen toe werd in de loop van 2013 een nieuw personeelslid bevoegd voor de klachtenbehandeling. Deze persoon sloot zich aan bij het EWI-netwerk klachtenmanagement van het departement EWI om zich met kennis van zaken van deze taken te kunnen kwijten.

Fonds Wetenschappelijk Onderzoek – Vlaanderen (FWO)

Geen wijzigingen t.o.v. 2012.

Agentschap voor Innovatie door Wetenschap en Technologie (IWT)

In 2013 werden in samenwerking met EWI de veranderingen uit het klachtendecreet overgenomen in de interne klachtenprocedure van het IWT.

Herculesstichting

Het klachtenformulier werd toegankelijk gemaakt via de website. Spijtig genoeg komt via deze weg ook veel *spam mail* binnen en zullen we genoodzaakt zijn bijkomende codes aan het formulier toe te voegen.

LRM

De secretaris van LRM meldde: *“LRM fungeert als een privaatrechtelijk investeringsfonds met rendementsverplichtingen en werkt binnen een commerciële context. LRM is geen openbare dienstverlener maar werkt als een commerciële organisatie binnen een concurrentieel marktomgeving. In die zin is het vrij vanzelfsprekend dat LRM constant waakt over de kwaliteit van haar dienstverlening gezien het cruciaal belang van optimale klantenrelaties.”*

“Wat de verdere mogelijke implementatie van de richtlijnen e.d. vanuit EWI betreft: dit dient intern nog verder bekeken te worden.”

PMV

De Algemeen manager van PMV heeft de *EWI-Leidraad klachtenmanagement* besproken in het Managementcomité van PMV.

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 beleidsdomein EWI

2011 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**.

2012: Zie **Jaarverslag 2012 Vlaamse Ombudsman**

http://www.vlaamseombudsdienst.be/ombs/nl/documentatie/pdf/jv2012_vlaamse_ombudsdienst.pdf

Zie p 7: Extract:

Vlaamse servicemeter 2012
Vlaamse klachtenbehandelaars vinden tweede adem

Top 10 van de Vlaamse klachtenservice in 2011
1. Algemene zaken en Financiën (1)*
2. Welzijn (2)
3. Onderwijs (3)
4. Bestuurszaken (5)
5. Werk en Economie (9)
6. Mobiliteit (4)
7. Internationaal Vlaanderen (6)
8. Landbouw (7)
9. Cultuur, Jeugd, Sport, en Media (8)
10. Ruimtelijke Ordening , Wonen, en Leefmilieu (10)

*(...) plaats in de ranking 2011

Zie p 61: Extract

Economie, Wetenschap en Innovatie (EWI) 43 eerstelijnsklachten			
Aantal klachten	dekkingsgraad	globale organisatie klachtenmanagement	globale visie op klachtenbeeld
onder potentieel dat gemiddeld is	laag	stijgend	stijgend

16. *Werk en Economie dankt zijn sterke stijging in de servicemeter aan de inspanningen die geleverd worden om het klachtenmanagement beleidsdomeinbreed te herdenken en te versterken. We zien dat zowel bij EWI als bij WSE. Zo ging EWI van start met een beleidsdomeinbreed netwerk klachtenmanagement. Deze kruisbestuiving tussen de EWI-entiteiten leidde onder andere tot een leidraad klachtenmanagement en een checklist voor het behandelen van klachten. EWI is ook één van de weinige beleidsdomeinen die ook het klachtenrapport van hun kabinet mee verwerken in hun gebundeld overzicht.*

Zie p 51-52 Beschrijving van de informatie uit tabel 2:

Dossiers van expliciet ontevreden verzoekers

Bij de Vlaamse Ombudsdienst waren er in 2012, 20 dossiers van expliciet ontevreden verzoekers. Hiervan was er slechts 5 %, d.w.z. 1 dossier van thema *Economie en Werkgelegenheid*.

3. Uitleg bij bovenstaande extracten uit het Jaarverslag

In de Vlaamse servicemeter Top 10 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.
- Samenwerking en informatie-uitwisseling tussen de klachtencoördinatoren van de beleidsdomeinen EWI en WSE en hun klachtennetwerk.

Bijlage 3: EWI - Checklist voor het behandelen van klachten

Checklist-stappen-klachtenbehandeling-(versie 4-oktober 2012) ¶

Volgnummerklachtendossier: ¶

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 ¶	** + klager antwoord sturen is niet mogelijk ¶ Verder checken → 2 ¶
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 → 3 ¶
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 → 4 ¶
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. ¶	Ga actief op zoek 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 → 5 ¶
5. Link met eerdere klachten? ¶	*Feiten waarover al eerder klacht werd ingediend ¶ Over feiten nooit eerder een klacht ingediend ¶	Niet-ontvankelijk ¶	** ¶ Verder checken → 6 ¶
6. Ouderdom feiten: ¶	*Feiten ouder dan 1 jaar ¶ Feiten recentere dan of 1 jaar oud ¶	Niet-ontvankelijk ¶	** ¶ Verder checken → 7 ¶
7. Administratieve Beroepsprocedures: ¶	*Er is een juridisch beroep aangehangen over de beklagde feiten ¶ *Nog niet alle georganiseerde beroepsprocedures werden aangewend ¶ Alle mogelijke beroepsprocedures zijn aangewend of n.v.t. ¶	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. → ¶

*ontvankelijkheidsgronden refereren naar 'niet verplicht te behandelen' in het klachtendecreet; motivatie is belangrijk. Overige refereren naar omzendbrief. ¶

1 ¶

Checklist-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? ¶

Onderzoek: 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. ¶	Overeenstemming met het recht. ¶ Vlotte bereikbaarheid. ¶ Afdoende motivering. ¶ 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. ¶ Billijkheid – 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: <input type="text"/> Verzoend: <input type="text"/> Onverzoend: <input type="text"/> ¶									
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. ¶ ¶ (incl. verplichte verwijzing naar Vlaamse Ombudsdienst.) ¶	- 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 informatiedoorstroming 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 ¶

Bijlage 4: Nieuwe instructie klachtenbehandeling voor elk AO-personeelslid



Agentschap
Ondernemen

Interne richtlijn : Klachtenvoorziening

Welke stappen zijn er indien een klant aan jou, personeelslid van het agentschap, **een klacht of ontevredenheid verwoordt** over de dienstverlening van het agentschap of de Vlaamse overheid?

1. Procedure voor klachtenbehandeling

Stap 1: als personeelslid ontvang je een manifeste **uiting van ontevredenheid** (kan zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) van een klant over een door het agentschap of Vlaamse overheid (al dan niet) verrichte handeling of prestatie.

Het gaat daarbij over:

- een **concrete handelswijze van het agentschap** in een bepaalde aangelegenheid, of
- een **concrete behandeling** bij toepassing van bestaande regelgeving (niet over de inhoud van de regelgeving)

Zo kan een klacht slaan op een gebrekkige dienstverlening op vlak van:

- * informatie (onvolledig, foutief, onbegrijpelijk, te laat ...)
- * onthaal (telefonisch niet bereikbaar, gedrag van een medewerker ...)
- * kwaliteit (snelheid van uitbetaling subsidies, beschikbaarheid ...)

Meldingen en informatievragen zijn geen klachten, en worden **niet als klacht** maar als informatievraag behandeld. Deze worden best rechtstreeks overgemaakt aan de Vlaamse infolijn Tel 1700 www.1700.be en indien specifiek over het agentschap, aan het Contactcenter via info@agentschapondernemen.be of 0800 20 555

Bij twijfel mail je de ontevreden reactie door naar de centrale klachtencoördinator die verder kan oordelen.

Stap 2: je mailt de beschrijving van de klacht samen met de contactgegevens van de klager naar de **centrale klachtencoördinator** caroline.pollet@agentschapondernemen.be van het agentschap.

Je kan ook gebruikmaken van het **klachtenformulier op de website** onder 'over ons':

<http://www.agentschapondernemen.be/content/klachtenformulier>

Stap 3: De klacht wordt **geregistreerd** in het Klachtenregister van het Agentschap Ondernemen door de klachtencoördinator. Indien de klacht betrekking heeft op de kmo-portefeuille stuurt de centrale klachtencoördinator dit door naar de klachtencoördinator van de afdeling AEO voor registratie en verdere behandeling.

Stap 4: Binnen 10 kalenderdagen na het ontvangen van de klacht, bevestigt de centrale klachtencoördinator / de klachtencoördinator van AEO schriftelijk aan de klager dat de klacht is ontvangen en onderzocht wordt.

Stap 5: De klacht wordt door de centrale klachtencoördinator / de klachtencoördinator van AEO (ev in overleg) **geëvalueerd** en vervolgens 'ontvankelijk' of 'niet-ontvankelijk' verklaard.

Stap 6: Een ontvankelijke klacht wordt **behandeld door een objectieve klachtenbehandelaar** met kennis over het onderwerp van de klacht, maar die niet bij de feiten van de klacht betrokken is geweest. Waar mogelijk wordt er getracht een pragmatische oplossing voor de klacht te vinden.

Stap 7: Binnen 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht bij het agentschap, ontvangt de klager **een schriftelijk antwoord op de klacht:**

- * bij een niet-ontvankelijke klacht wordt een schriftelijke mededeling van de reden van niet-ontvankelijkheid bezorgd.
- * bij een ontvankelijke klacht wordt er schriftelijk een gefundeerd antwoord of oplossing van de klacht meegedeeld.

Stap 8: interne terugkoppeling over de behandeling van binnengekomen klachten en verbeteringsinitiatieven vindt plaats via het overleg van de afdelingen en de jaarlijkse rapportage van het klachtenregister aan het Directiecomité (januari) en de Vlaamse Ombudsman (februari).

2. Registratie, opvolging en wettelijke informatie over Klachtenbeheer

O:\Managementstructuren\Klachtenmanagement

3. Meer informatie

Centrale klachtencoördinator: Caroline Pollet 0499 949 772 caroline.pollet@agentschapondernemen.be

Klachtenbehandelaar AEO: Tine Lefevere 02 553 37 39 tine.lefevere@agentschapondernemen.be

Bestuurszaken

18 klachten

JAARVERSLAG 2013 OVER HET KLACHTENMANAGEMENT BELEIDSDOMEIN BESTUURSZAKEN

Het jaarverslag 2013 rapporteert over het klachtenmanagement in de Vlaamse Adviesraad voor Bestuurszaken, het Vlaams Ministerie van Bestuurszaken en Jobpunt Vlaanderen.

VLAAMSE ADVIESRAAD VOOR BESTUURSZAKEN (VLABEST)

Er werden in 2013 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 in 2013 11 ontvankelijke klachten ontvangen. Het totaal aantal klachten blijft elk jaar beperkt.

Totaal aantal onontvankelijke klachten en de reden van hun onontvankelijkheid

24 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 18 klachten tegen Vlaamse lokale besturen ontvangen, waarvan ze 13 in het kader van het bestuurlijk toezicht door het agentschap voor Binnenlands Bestuur voor verdere afhandeling naar dat agentschap kon doorsturen. De klagers werden hiervan geïnformeerd.

1.

De Klachtendienst Bestuurszaken stelde een klager voor om met zijn vraag eerst naar het OCMW te stappen; het OCMW diende in principe een antwoord of toelichting te geven. Het agentschap voor Binnenlands Bestuur oefent wel het bestuurlijk toezicht uit op de OCMW's,

maar het dossier waar de klager een vraag over had, leek volgens de Klachtendienst Bestuurszaken nog niet in het stadium te zitten waarin dat agentschap kon optreden.

2.

Aangezien een arrondissementscommissaris tegen wie een klacht werd ingediend, niet tot het Ministerie behoort, werd aan de klager voorgesteld om zich eventueel tot de provinciegouverneur te wenden. De arrondissementscommissaris staat immers onder het gezag van de gouverneur. Ofwel werd de klager gesuggereerd om zijn klacht bij de Vlaamse ombudsman in te dienen.

3.

Een klager werd doorverwezen naar het Justitiehuis te Gent.

4.

Aan een andere klager werd voorgesteld om het Jeugdsportfonds Camille Paulus van APB Sport bij de provincie Antwerpen te contacteren. En aangezien de klacht ook betrekking had op een gebrek aan erkenning van klagers deskundigheid, gebaseerd op een buitenlandse masterdiploma dans, werd betrokkene ook doorverwezen naar NARIC-Vlaanderen bij het agentschap voor Kwaliteitszorg in Onderwijs en Vorming.

5.

Een interne klant van een cafetaria, beheerd door het agentschap voor Facilitair Management, werd met zijn klacht doorverwezen naar FACILIPUNT, een intern meldpunt bij dat agentschap waar men zich in 't algemeen met vragen of klachten over de activiteiten en diensten van het agentschap terecht kan.

6.

Naar aanleiding van een klacht van een Vlaamse topambtenaar (van buiten het beleidsdomein bestuurszaken) over zijn jaarlijkse functioneringsevaluatie, de BUE of Bottom-Up-Evaluatie, verwees de Klachtendienst Bestuurszaken naar de omzendbrief VR 2005/10 van de Vlaamse Regering betreffende "leidraad voor de organisatie van het Klachtenmanagement ..." die het volgende bepaalt: "Klachten van werknemers van de Vlaamse overheid over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling, vallen niet onder het toepassingsgebied van het Klachtendecreet." Aangezien de BUE verband houdt met de werksituatie, arbeidsbetrekking of rechtspositie van het personeel, werd de klacht van de topambtenaar in dat verband niet als een officiële klacht geregistreerd. De Klachtendienst is evenmin tussen gekomen in de behandeling van die klacht.

7.

Een burger die vermeldde dat hij energie aankoopt en de wetgeving overheidsopdrachten van nabij volgt, diende een klacht in over de prijsbepaling in het bestek van de Vlaamse overheid voor de aankoop van aardgas. Hij voegde er aan toe dat "de burger in Vlaanderen, en dat zijn u en ik teveel zullen betalen voor de aardgas die de Vlaamse overheid aankoopt". De Klachtendienst Bestuurszaken heeft deze klacht inhoudelijk niet behandeld omdat de betrokkene zijn belang bij het indienen van zijn klacht onvoldoende had aangetoond. Volgens het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht wordt een klacht niet onderzocht indien de klager geen belang kan aantonen. Iedere burger heeft weliswaar het recht een klacht in te dienen over de handelingen en de werking van een bestuur, maar daarbij is wel vereist dat die burger persoonlijk en rechtstreeks benadeeld of gegriefd is door het optreden of de werking van dat bestuur. Uit de ingediende klacht kon niet worden afgeleid dat dit het geval was. Zijn belang bleek niet te verschillen van het belang dat iedere burger erbij heeft dat de Vlaamse overheid bij de meest voordelige aardgasleverancier aankoopt. En dat belang beantwoordt, volgens de Klachtendienst, niet aan het door het decreet vereiste belang. Een overheid kan ook moeilijk een klacht behandelen wanneer die betrekking heeft op bepaalde door die overheid gemaakte

beleidskeuzen en de klager niet persoonlijk en rechtstreeks betrokken is bij de zaak. De overheid kan in dat opzicht niet verplicht zijn zich voor haar beleidsbeslissing te verantwoorden ten aanzien van elke individuele burger, meent de Klachtendienst. De Klachtendienst heeft de klacht niettemin, louter ter informatie, naar de inhoudelijk bevoegde diensten doorgestuurd om er kennis van te kunnen nemen.

Aantal gegronde of deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen

- Niet-correcte beslissing: 2
- Te lange behandeltermijn: 3
- Ontoereikende informatieverstrekking: 4
- Onvoldoende bereikbaarheid: 0
- Onheuse bejegening: 0
- Andere: 0

Aantal opgeloste of deels opgeloste klachten

7 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 23 dagen. De behandeltermijn varieerde tussen 1 en 55 dagen.

Inhoudelijke analyse

1.

De Klachtendienst Bestuurszaken is op verzoek van een burger die had deelgenomen aan de provincie- en gemeenteraadsverkiezingen in 2012, herhaaldelijk tussengekomen bij de provinciale diensten van Limburg om de terugbetaling van achterstallige reiskosten te bekomen. Een tekort aan begrotingskredieten lag aan de oorzaak van de vertraagde terugbetaling.

Een andere klager die voorzitter was van een stembureau bij dezelfde verkiezingen en ook de leden van dat bureau hadden nog steeds geen presentiegelden ontvangen. Een tussenkomst bij het provinciaal bestuur te Antwerpen, belast met de uitbetaling van die presentiegelden, heeft geleid tot een onderzoek door de betaalinstantie die bij de klager aanvullende informatie voor uitbetaling heeft opgevraagd. Er was nog een tweede gelijkaardige klacht.

2.

Een verplichte inburgeraar klaagde dat hij om de drie maanden zijn loonfiches bij het onthaalbureau moest indienen om zijn voltijdse tewerkstelling te kunnen aantonen. De Klachtendienst kon, gelet op de toepasselijk regelgeving, niet anders dan de klager aan te raden om zijn verplichtingen op dat vlak na te leven. Zij wees hem op de gevolgen van de niet nakoming van die plichten en op het feit dat hij die loonfiches niet persoonlijk diende af te geven, maar dit ook via tussenkomst van een andere persoon of via de post kon doen.

3.

Een gemeenteraadslid klaagde dat het hem niet meer mogelijk was om enkele documenten met betrekking tot de personeelsregelgeving op de internetsite van het agentschap Binnenlands Bestuur te doorzoeken of te selecteren. Een tussenkomst van de Klachtendienst heeft ervoor gezorgd dat de klager opnieuw toegang verkreeg tot die documenten.

4.

Enkele leden van een vzw die voorheen de water- en sportinfrastructuur van de gemeente exploiteerden, legden klacht neer over het feit dat en over de wijze waarop de gemeente haar beslissing tot toewijzing van een concessieovereenkomst voor de exploitatie van die infrastructuur aan de vzw had ingetrokken. Zij hekelden daarbij ook het bestuurlijk toezicht door de gouverneur van West-Vlaanderen en het agentschap voor Binnenlands Bestuur. Het behoort niet tot de taak van de Klachtendienst Bestuurszaken (zie hoger) de klacht te onderzoeken voor zover die rechtstreeks betrekking heeft op de door klagers bestreden beslissing van de gemeente; de Klachtendienst is daartoe niet bevoegd.

De Klachtendienst oordeelde dat zij de klacht wel kon behandelen voor zover die betrekking had op de werking en handelingen van het agentschap voor Binnenlands Bestuur. In dat opzicht meende de Klachtendienst dat zij kon onderzoeken of het agentschap en de bevoegde provinciegouverneur, die in het kader van het bestuurlijk toezicht op de gemeenten beslist op voorstel van het agentschap, hun taak van bestuurlijk toezicht behoorlijk hadden uitgeoefend. Evenwel diende de Klachtendienst erover te waken dat ze hierbij niet de deugdelijkheid van de bestreden gemeentelijke beslissing zelf ging onderzoeken, op gevaar af dat ze zich op het terrein van het bestuurlijk toezicht ging begeven. De behandeling van de klacht kon bijgevolg slechts marginaal zijn. In dat opzicht ging de Klachtendienst na of de beslissing van de bestuurlijke toezichthouder in alle redelijkheid op een zorgvuldig wijze was gebeurd of niet.

Uit de bevindingen van de Klachtendienst bleek dat de bestuurlijke toezichthouder zijn beslissing had gebaseerd op het gemeentelijk administratief dossier, de inhoud van ingediende klachten en de zienswijze van het gemeentebestuur. De bestuurlijke toezichthouder gaf terecht aan dat zij de beslissing van het gemeentebestuur slechts marginaal kon toetsen en daarbij alleen kon onderzoeken of die beslissing, rekening houdend met de ruime en autonome bevoegdheid van de gemeente, al dan niet kennelijk onredelijk was. De bestuurlijke toezichthouder kon zich niet in de plaats stellen van het gemeentebestuur. Uit artikel 249 van het Vlaams Gemeentedecreet van 15 juli 2005 volgt dat de provinciegouverneur zich bij de uitoefening van het toezicht beperkt tot een toetsing aan het recht (met inbegrip van de beginselen van behoorlijk bestuur) en aan het algemeen belang, namelijk aan elk belang dat ruimer is dan het gemeentelijk belang. Zoals de bestuurlijke toezichthouder terecht had geoordeeld, beschikte het gemeentebestuur over een ruime en autonome beoordelingsbevoegdheid om zijn eerdere beslissing tot toewijzing van de concessie in te trekken. Het volgen van een toewijzingsprocedure verplichtte het gemeentebestuur niet om de concessieovereenkomst ook werkelijk af te sluiten. Zoals gezegd, kon de bestuurlijke toezichthouder zich op dat vlak niet in de plaats stellen van het gemeentebestuur. Hij ging er terecht vanuit dat het gemeentebestuur uit het geheel van de bij hem ingediende klachten (brieven) twijfels kon hebben over de waarachtigheid en regelmatigheid van de offerte die de vzw in het kader van de gunningsprocedure voor de toewijzing van de concessieovereenkomst had ingediend. Het gemeentebestuur had op het vlak van de uitvoering van de concessie blijkbaar geen risico's willen nemen door de concessieovereenkomst met de vzw definitief af te sluiten en besliste daarom de exploitatie van de water- en sportinfrastructuur in eigen beheer te nemen. Ook op dat vlak beschikte het gemeentebestuur over een ruime en autonome beoordelingsbevoegdheid.

Echter was de Klachtendienst van mening dat de bestuurlijke toezichthouder in het kader van haar marginale toetsing had moeten opmerken dat het gemeentebestuur, vooreerst het de hierboven bedoelde beslissing nam die blijkbaar alleen was gesteund op klachten (brieven) van concurrenten en anderen, aan de vzw de kans had moeten bieden om de inhoud van haar offerte toe te lichten. In dat opzicht kon het gemeentebestuur zich volgens de Klachtendienst niet louter op vermeende onjuistheden of onregelmatigheden in de door de vzw ingediende offerte baseren.

Volgens de Klachtendienst was het gemeentebestuur als zorgvuldig bestuur tekort geschoten in de voorbereiding van zijn besluitvorming. De overheid die over een ruime en autonome beoordelingsbevoegdheid beschikt, moet er in de eerste plaats voor zorgen dat zij

volledig en juist is ingelicht over de belangrijkste gegevens die haar beslissing kunnen beïnvloeden. Zorgvuldige feitenvinding en onderzoek vereisten volgens de Klachtendienst dat de vzw, die (of van wie de offerte) uiteindelijk voorwerp was van de klachten (brieven), door het gemeentebestuur werd geraadpleegd opdat zij in de gelegenheid zou worden gesteld om op basis van die klachten (brieven) de inhoud van haar offerte uit te leggen. Die klachten (brieven) belangden immers ook en in de eerste plaats de vzw aan.

Te meer dat het gemeentebestuur aanvankelijk had beslist om de concessie aan de vzw toe te wijzen (en dit blijkt ook op advies van een advocatenkantoor nadat er tijdens de toewijzingsprocedure al protestbrieven werden verstuurd en waarop de vzw wel kon reageren). Ook was de wachtermijn die het gemeentebestuur zichzelf had opgelegd, al verstreken (zonder dat de concurrenten een schorsingsvordering bij de Raad van State hadden ingediend). Tot slot had de vzw al kennis gekregen van de toewijzingsbeslissing. En, ook al bracht die kennisgeving nog geen contractuele band tussen partijen tot stand, zij had wel een rechtmatige verwachting in hoofde van de vzw gewekt.

Uit het dossier bleek dat het gemeentebestuur vóór zijn toewijzingsbeslissing nochtans wel de mogelijkheid aan de vzw had geboden om te reageren op bezwaren die tijdens de gunningsprocedure werden ingediend tegen de toewijzing van de concessie aan de vzw. Het gemeentebestuur hanteerde diezelfde consequente werkwijze echter niet nadat er nieuwe klachten waren geformuleerd na haar toewijzingsbeslissing.

De Klachtendienst kon echter na haar onderzoek niets meer doen dan haar bevindingen in het kader van haar klachtenonderzoek mee te delen aan de klagers; de termijn van het bestuurlijk was al afgelopen.

5.

Een externe sollicitant voor de functie van medewerker diende klacht in omdat hij na de gevoerde selectieprocedure niet werd aangeworven. De redenen waarom hij niet werd aangeworven hadden onder meer te maken met de dringendheid waarmee men de vacante functie bij vervangingscontract wenste in te vullen, terwijl de kandidaat nog enige bedenktijd had gevraagd. Uit zijn vraag leidde men ook af dat hij weinig gemotiveerd was. Uit het vacaturebericht bleek echter niet dat zijn aanwerving dermate dringend was dat zijn werkelijke indiensttreding niet even kon wachten. Het bericht aan de sollicitant dat hij geselecteerd was, beperkte zich tot de volgende melding: “Je kan zo snel mogelijk bij ons starten.” De klager stelde zich terecht de vraag waarom de overheid, gelet op het dringend karakter van de aanwerving, niet eerder naar een interne kandidaat had gezocht. Anderzijds beoogde de selectieprocedure het afsluiten van een vervangingscontract dat per definitie tijdelijk is en daarom in beginsel niet kan worden uitgesteld.

De Klachtendienst Bestuurszaken suggereerde om in vacatureberichten voor een vervangingscontract duidelijk het tijdstip aan te geven waarop de overheid een geselecteerde kandidaat in dienst wenst te nemen. De MOD zal bij wervingen in tijdelijke functies de nood aan een snelle inzetbaarheid expliciet in de vacatureberichten vermelden en dit ook nog eens in de sollicitatiegesprekken benadrukken.

De Klachtendienst had ook zijn bedenkingen bij het feit dat de overheid tijdens het selectiegesprek met externe kandidaten ruimschoots naar hun motivatie en naar het tijdstip van hun eventuele indiensttreding kon peilen, doch nadat de kandidaat al op de hoogte was van zijn selectie, niettemin afzag van zijn uiteindelijke aanwerving. Men verweet hem immers een gebrek aan enthousiasme voor de functie waardoor twijfels waren gerezen over zijn motivatie: de geselecteerde kandidaat had intussen enige bedenktijd gevraagd vooraleer hij de aangeboden functie definitief aanvaardde – wat volgens de Klachtendienst niet onbegrijpelijk is voor een werkzoekende die op dat ogenblik al aan een lopende selectieprocedure bij SELOR deelnam; een beperkte bedenktijd was hem initieel ook toegestaan – maar hij liet enkele dagen daarop al weten dat hij “met alle plezier” de functie ging opnemen. Hij had zich ook geïnformeerd over het tijdstip waarop hij “ten laatste” kon beginnen werken en over de mogelijkheid om op een voor hem ideale datum in dienst te treden (gelet op zijn voorgenomen bezoek aan een vriendin in het buitenland), terwijl het niet ongebruikelijk is dat partijen bij het sluiten van een vervangingscontract een akkoord trachten

te bereiken over de aanvangsdatum ervan (als die niet vooraf bij de selectie is meegedeeld), zelfs in het geval de aanwerving enigszins dringend is. Ook de 'vaste uren' die de geselecteerde kandidaat nog ter sprake bracht, kwamen al in het sollicitatiegesprek aan bod en beletten niet om hem te selecteren.

6.

Sinds de Vlaamse Ombudsdienst en bij uitbreiding ook de interne klachtendiensten bevoegd zijn om klachten van personeelsleden over hun werksituatie en arbeidsrelatie te onderzoeken, is de Klachtendienst Bestuurszaken voor het eerst geconfronteerd met enkele klachten in dat domein.

7.

Een ontslagen personeelslid diende klacht in tegen zijn vroegere directe chef wegens ongewenst grensoverschrijdend gedrag op het werk. De Klachtendienst Bestuurszaken is niet de meest aangewezen instantie om dergelijke klachten te onderzoeken. De Vlaamse overheid stelt immers een aantal andere kanalen ter beschikking van haar personeelsleden waar ongewenst grensoverschrijdend gedrag kan gemeld worden: naast de leidinggevende en de HR-verantwoordelijke, zijn er ook het telefonisch meldpunt Spreekbuis, de coördinator integriteitszorg, de vertrouwenspersoon, de preventieadviseur psychosociaal welzijn. Spijtig genoeg had de klager in de periode waarin hij nog in dienst was, die kanalen onvoldoende of helemaal niet benut. Uit de bevindingen van de Klachtendienst was niettemin gebleken dat de klager al eerder klachten had ingediend bij het diensthoofd en dat die klachten met medewerking van de HR-manager op een ernstige en zorgvuldige wijze werden onderzocht. Het diensthoofd had de klager hierover ook uitgebreid geïnformeerd: ongewenst grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer werd duidelijk niet getolereerd, het diensthoofd ging de vereiste maatregelen nemen als het dat gedrag zelf kon vaststellen, een aantal van de door de klager geuite beweringen strookten echter niet met de werkelijkheid, enkele feiten werden door de klager ook ten onrechte als ongewenst grensoverschrijdend gedrag gepercipieerd, de leidinggevend spraken medewerkers aan op hun functioneren ook al ging dit om eerder delicate of minder evidente zaken.

Het is niet eenvoudig om ongewenst grensoverschrijdend gedrag vast te stellen, wanneer een werkgever geconfronteerd wordt met tegenstrijdige versies. Wie heeft gelijk, wie heeft ongelijk? Dat is in de praktijk moeilijk te bepalen.

Daartegenover werd de klager enkele tekortkomingen in de uitvoering van zijn werk aangewreven, zoals bleek uit functioneringsevaluaties, opvolging- en functioneringsgesprekken, die uiteindelijk tot zijn ontslag hadden geleid. Wellicht had ook dat ontslag ermee te maken dat de klager nogmaals zijn ongenoegen bij de Klachtendienst wenste te uiten.

8.

Het aantal werkdagen vakantie waarop een personeelslid jaarlijks recht heeft, is afhankelijk van de situatie waarin het personeelslid al dan niet volledige arbeidsprestaties levert. Alleen een personeelslid met volledige arbeidsprestaties, maakt aanspraak op 35 werkdagen vakantie per jaar. Wanneer een personeelslid deeltijds werkt, wordt het maximum aantal vakantiedagen omgerekend in verhouding tot het aantal dagen waarop dat personeelslid deeltijds werkt. Blijkbaar was er in het geval van de klager één en ander op dat vlak verkeerd gelopen. Dit had te maken met het feit dat de klager als deeltijds tewerkgesteld personeelslid een verlofkaart had ontvangen waarop niet het correct aantal vakantiedagen was vermeld, maar ook met de omrekening naar het verminderd aantal vakantiedagen ingevolge deeltijdse prestaties. Die omrekening gaf een ander resultaat naargelang de herberekening van het aantal vakantiedagen manueel, dan wel via Vlimpers gebeurde. De gehanteerde omrekeningsformules waren ook niet op elkaar afgestemd. Het aantal vakantiedagen uit Vlimpers was wel correct. Eén en ander bleek op een misverstand te berusten. De klager dacht verkeerdelijk dat er een nieuwe vakantieregeling op hem toepasselijk was of dat hij enkele vakantiedagen was kwijt gespeeld. Het aantal verminderde vakantiedagen had alles

te maken met het aantal verminderde arbeidsuren. Betrokkene klaagde dat hij niet vooraf van deze omrekening verwittigd was geweest; hij meende ten onrechte dat hij die verminderde vakantiedagen had kunnen nemen indien hij vooraf ingelicht was geweest. De personeelsleden van de dienst, waaronder dus ook de klager, werden ook regelmatig geïnformeerd over wijzigingen aan hun personeelsdossier.

9.

Naar aanleiding van de overdracht van de klager, als personeelslid van een entiteit, naar een andere entiteit, bleek zijn personeelsdossier niet alle informatie (meer) te bevatten. De personeelsdienst zag zich tot ergernis van de klager genoodzaakt om bij hem aan te kloppen om zijn personeelsgegevens aan te vullen. Wat er precies fout was gelopen bij die overdracht, kon niet meer worden achterhaald. De MOD benadrukte wel dat ze alles in het werk ging stellen om het personeelsdossier verder op een correcte en professionele manier te behandelen.

Elk personeelslid dat zijn gezinsleden als nevenverzekerden bij de hospitalisatieverzekering van de Vlaamse overheid wenst aan te sluiten, dient daartoe zelf het initiatief te nemen. Het personeelslid bezorgt het formulier tot aansluitingsaanvraag zelf aan de verzekeraar AG Insurance. De MOD staat hier niet voor in. De MOD kon evenmin achterhalen of de klager zijn aansluitingsaanvraagformulier al dan niet aan haar had bezorgd met het verzoek om het aan de verzekeraar toe te sturen. De verzekeraar zelf had alvast geen formulier ontvangen. De Vlaamse overheid heeft bij AG Insurance een nieuwe hospitalisatieverzekering afgesloten voor de periode van 1 oktober 2013 tot en met 30 september 2017. De klager deelde mee dat zijn echtgenote diende te worden gehospitaliseerd voor een chirurgische ingreep. Wanneer zij wegens het verlies van het aansluitingsaanvraagformulier niet als nevenverzekerde was aangesloten, bood de nieuwe hospitalisatieverzekering de klager nog de kans om de aansluiting tot en met 31 december 2013 te regelen en dit (zonder wachttijd) met terugwerkende kracht tot 1 oktober 2013. Zo doende, kon de terugbetaling van de hospitalisatiekosten nog verzekerd worden.

JOBPUNT VLAANDEREN

Totaal aantal ontvankelijke klachten

Jobpunt Vlaanderen heeft in 2013 7 ontvankelijke klachten behandeld.

Totaal aantal onontvankelijke klachten en de reden van hun onontvankelijkheid

2 klachten waren niet ontvankelijk.

1.

De eerste klacht uitte een ongenoegen over het feit dat men het selectieresultaat eerst in de media vernam en pas in latere instantie via een persoonlijk bericht.

Wat betreft de selectieprocedures van het N-niveau voor de Vlaamse overheid wordt de formele kennisgeving door de functioneel bevoegde minister bezorgd aan de kandidaten nadat de Vlaamse Regering de resultaten van de procedure heeft bekrachtigd en een kandidaat heeft aangesteld of de procedure heeft stopgezet. Dit impliceert dat kennisgevingen pas verstuurd kunnen worden wanneer de Vlaamse Regering hiertoe een beslissing nam, waarbij de Vlaamse Regering deze beslissingen onmiddellijk communiceert.

2.

Volgens een tweede klacht was het informeel bericht van een persoonlijk selectieresultaat

verschillend van de formele berichtgeving.

Jobpunt Vlaanderen stond in deze selectieprocedure echter niet in voor de berichtgeving.

Aantal gegronde of deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen

- Niet-correcte beslissing: 1
- Te lange behandeltermijn: 0
- Ontoereikende informatieverstrekking: 0
- Onvoldoende bereikbaarheid: 1
- Onheuse bejegening: 0
- Andere: 0

Aantal opgeloste of deels opgeloste klachten

Er werden 2 klachten opgelost of deels opgelost.

Behandeltermijn

Het gemiddeld aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het antwoord bedroeg 34 dagen.

Inhoudelijke analyse

1.

De ongegronde klachten betroffen:

1.1.

Betwisting van de correctheid van een persoonlijk negatief selectieresultaat.

De kandidaat wordt beoordeeld op de in het selectiereglement vooropgestelde criteria. Dit gebeurt aan de hand van diverse, wetenschappelijk onderbouwde, selectie-instrumenten. Het niet slagen wordt in de schriftelijke communicatie aan de kandidaat steeds gemotiveerd. De kandidaat kan daarnaast bijkomende feedback vragen. Wanneer de kandidaat zich niet kan vinden in de motivatie, kan hij of zij tegen deze beslissing een schorsings- en/ of vernietigingsverzoek indienen bij de Raad van State. Dit verzoek dient binnen een termijn van 60 dagen, te rekenen vanaf de kennisgeving van deze beslissing, aangetekend te worden verzonden naar het volgend adres: Raad van State, Wetenschapsstraat 33, 1040 Brussel. Ook dit wordt meegedeeld in de schriftelijke communicatie aan de kandidaat.

1.2.

Tijdens de selectie werd hinder ondervonden van een ramenwasser.

Het negatief selectieresultaat was echter niet enkel gebaseerd op basis van de testen die de kandidaat op dat moment aflegde.

1.3.

Door ziekte kon een kandidaat niet aanwezig zijn op een schriftelijke proef; de kandidaat kreeg niet de kans om de schriftelijke proef op een andere datum af te leggen.

De regelgeving verplicht Jobpunt Vlaanderen niet om de schriftelijk proef op een andere datum te laten plaatsvinden bij ziekte van een kandidaat wanneer alle kandidaten op eenzelfde moment moeten komen. Om de gelijke behandeling van de kandidaten te garanderen bij deze schriftelijke proef die peilde naar kennis, opteerde Jobpunt Vlaanderen er voor om geen andere datum te voorzien.

1.4.

Een kandidaat vraagt na een negatief persoonlijk selectieresultaat om de selectieprocedure nietig te verklaren daar men in de selectieprocedure een redeneerproef online thuis moest beantwoorden en er dus geen garantie was dat elke kandidaat deze persoonlijk had beantwoord.

De persoonlijkheidsvragenlijst en de redeneerproef die de kandidaten vooraf online konden invullen gaven een eerste indicatie over een aantal persoonsgebonden competenties. Zo gaf de redeneerproef een indicatie bij probleemanalyse. Alle competenties werden op verschillende meetmomenten getest. Het eindbesluit werd genomen op basis van alle informatie over alle vooraf bepaalde vereiste competenties, verkregen doorheen de ganse selectieprocedure.

1.5.

Een kandidaat betwist niet te voldoen aan de gestelde formele deelnemingsvoorwaarden voor loods.

Het Vlaams Personeelsstatuut stelt in artikel III 5 het volgende: "Bijzondere aanwervingsvoorwaarden voor een functie kunnen worden vastgesteld door de lijnmanager, in overeenstemming met de functiebeschrijving en het competentieprofiel, en na overleg met de selector." DAB Loodwezen wil dat elke sollicitant die zich aanmeldt, beschikt over 36 maanden vaartijd als wachtoverste. Op de officiële vaartstaat van de kandidaat, uitgegeven door FOD Mobiliteit en Vervoer die verantwoordelijk is voor de opmaak van dit document, stond echter onvoldoende vaartijd als wachtoverste vermeld. Jobpunt Vlaanderen en DAB Loodwezen kunnen m.a.w. niet zelf beslissen welke vaartijd als wachtoverste wordt in aanmerking wordt genomen, maar dienen zich daarvoor te beroepen op de vaartstaat van de FOD Mobiliteit en Vervoer.

2.

De gegronde klachten betroffen:

2.1.

Betwisting van (de motivering bij) een negatief persoonlijk selectieresultaat. De kandidaat zegt wel te voldoen aan de gestelde deelnemingsvoorwaarden.

De vacature vereiste dat een kandidaat gedurende vijf jaar een leidinggevende functie moest hebben uitgeoefend. Deze werkervaring werd beoordeeld op basis van de opgegeven informatie in een standaard cv. De opgegeven leidinggevende ervaring werd in eerste instantie niet beschouwd als voldoende relevant in het kader van de vacature.

De klacht van de kandidaat werd als gegrond beschouwd na bijkomende verduidelijking van de kandidaat over de opgegeven ervaring; de kandidaat werd alsnog toegelaten tot de procedure.

2.2.

Kandidaten worden gevraagd om te solliciteren aan de hand van een standaard cv dat voor een blinde kandidaat moeilijk toegankelijk blijkt.

Jobpunt Vlaanderen werkt aan een nieuwe vacaturesite. De kandidaten zullen dan een profiel kunnen aanmaken met hun opleidingen en ervaringen. Dat profiel kunnen ze gebruiken bij online sollicitaties. Ze hoeven dan jobs en diploma's niet steeds opnieuw in te

vullen. De nieuwe vacaturesite is voorzien voor de eerste helft van 2014 en zal gebruiksvriendelijker zijn voor kandidaten.

Verslaggeving:

- Vlabest: Bram Opsomer
- Vlaams Ministerie van Bestuurszaken: Vincent Laevens
- Jobpunt Vlaanderen: Heidi Verkeyn

Diensten Algemeen Regeringsbeleid

15 klachten

Klachtenbehandeling Beleidsdomein DAR 2013

Departement DAR:	
<i>Staf van de leidend ambtenaar</i>	0 klachten
<i>Stafdienst van de Vlaamse Regering</i>	0 klachten
<i>Afdeling Kanselarij</i>	1 klacht (zie verder)
<i>Afdeling Communicatie</i>	0 klachten
<i>Afdeling Vlaamse infolijn</i>	10 klachten (zie verder)
<i>Managementondersteunende diensten</i>	0 klachten
Studiedienst van de Vlaamse Regering	0 klachten
Interne Audit van de Vlaamse Administratie (IAVA)	0 klachten
Agentschap voor Geografische informatie (AGIV)	4 klachten (zie verder)
VZW De Rand	0 klachten
Sociaal Economische Raad van Vlaanderen (SERV)	0 klachten

Departement DAR - Afdeling Kanselarij

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1

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

Aantal onontvankelijke klachten:	0
---	---

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	
	deels gegrond:	
	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:	
	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	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Afhandeling dossier openbaarheid van bestuur

3. Klachtenbeeld 2013

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2013 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2013 met klachtenbehandeling begonnen is.

Departement DAR - Afdeling Vlaamse Infolijn

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	10

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	8
	meer dan 45 dagen:	2
	gemiddelde:	24

Aantal onontvankelijke klachten:	-
---	---

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

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

** twee klachten konden niet beoordeeld worden omdat het gesprek waarop de klacht sloeg niet kon worden teruggevonden in de Nice databank van opgenomen gesprekken.

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. Uiteraard 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:	4
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	1
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	
	mail:	8
	telefoon:	2
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	3
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	5
	via georganiseerd	
	andere kanalen *	2

*escalaties vanuit het frontoffice

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

De klachten van 2013 hadden alle betrekking op de werking van 1700 als aanspreekpunt en informatieverstrekker van de Vlaamse overheid.

De helft (5) ervan waren gericht tegen de werking van 1700 in zijn rol van 'eerstelijns' informatieverstrekker voor specifieke beleidslijnen, met name, voor :

- Studietoelagen (3)
- Onroerende Voorheffing (2).

De andere helft (5) waren gericht tegen de werking van 1700-Andere Vragen dat in principe algemene eerstelijnsinformatie verstrekt over alle beleidsdomeinen van de Vlaamse overheid. De onderwerpen van deze klachten waren:

- de aanmoedigingspremies (2)
- de Vlaamse regering
- onderwijs
- Naric

In het grootste deel, m.n. **in 2/3** of **67%** van de als gegrond beoordeelde klachten, ging het om de **schending van de norm 'correcte bejegening'**, meer concreet, een tekortkoming tegen de gestelde normen van beleefdheid, klantvriendelijkheid en hulpvaardigheid.

In praktijk hield dit in dat de voorlichter van 1700 tijdens zijn gesprek met de oproeper onvriendelijk of onbeleefd was, of de vragende persoon onheus bejegende, bv. door niet geïnteresseerd te doen, kortaf te zijn, herhaaldelijke bijvragen te stellen waarop al een antwoord was gegeven of ongepaste, persoonlijke opmerkingen te maken.

Bij **1/3 of 33%** van de gegronde klachten konden wij een **tekortkoming in de informatieverstrekking** vaststellen.

Dit gebeurde bij één klacht door informatie te geven die niet echt beantwoordde aan de specifieke vraag van de oproeper (geen antwoord op maat) .

In het andere geval leek het of de voorlichter de juiste, toepasselijke informatie moeilijk kon vinden (en daarbij erg lang de wachtmuziek gebruikte) en dat hij duidelijk twijfelende bij zijn informatie over mogelijk toepasbare klachtenprocedures en hoe deze werken.

Wij catalogeerden deze tekortkomingen als schendingen van norm 'doeltreffende algemene informatieverstrekking' enerzijds, en van de norm 'goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid' anderzijds.

Als voorlichters niet correcte of niet accurate informatie verstrekken, is dat meestal te wijten aan het niet respecteren of het niet nauwkeurig of niet goed genoeg opvolgen van de toepasselijke scripts en geldende handelingsrichtlijnen.

Twee klachten van de tien achtten we **ongegrond**.

Bij de ene klacht bleek na onderzoek van het gesprek, dat de verzoekster bepaalde frasen die de voorlichter zei, verkeerd had geïnterpreteerd.

In de tweede klacht – over studietoelagen - vonden wij dat de voorlichter functioneel correct had gehandeld, terwijl de verzoekster zich tekort gedaan voelde omdat ze niet verder kwam met haar vraag naar de status en afhandeling van haar aanvraag.

3. Klachtenbeeld 2013

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

1. Klacht n.a.v. vraag over aanmoedigingspremies

Bij een vraag aan 1700 over een mogelijk 4^{de} maand aanmoedigingspremie voor ouderschapsverlof, stelde verzoekster dat de informatie die ze initieel kreeg niet correct was, wat, na te zijn doorverbonden, werd bevestigd door de bevoegde dienst Aanmoedigingspremies. Zij concludeerde dat wie het gratis nummer belt, foutieve informatie krijgt en wie betalend belt de juiste (rechtstreeks met de bevoegde dienst). Verzoekster is daar zeer verontwaardigd over.

Uit ons onderzoek concludeerden wij dat de informatieverstrekking van 1700 niet echt beantwoordde aan de specifieke vraag van de verzoekster. De voorlichter bleef te lang stilstaan bij de algemene regel voor 3 maanden ouderschapsverlof en leek zelf al te lang een antwoord te zoeken, terwijl er een expliciete richtlijn gold om vragen over een 4^{de} maand stelselmatig en direct door te verbinden met de inhoudelijk bevoegde dienst Aanmoedigingspremies.

De gegeven informatie over de normale periode was op zich niet foutief, maar niet op maat van de vraag.

De beschuldiging als zou het gratis 1700nummer foutieve info geven en betalende nummers de juiste, achtten wij overtrokken omdat de doorschakeling van oproepen van 1700 naar de back-offices van bevoegde diensten, eveneens gratis is voor de oproeper.

De klacht van verzoeker werd als deels gegrond beschouwd met een zekere tekortkoming aan ombudsnorm 10: doeltreffende algemene informatieverstrekking.

2. Klacht n.a.v. vraag naar status aanvraagdossier Studietoelage

Verzoekster vroeg 1700-Studietoelagen naar de status van haar aanvraagdossier Studietoelagen periode 2011-2012 en wilde weten wanneer het dossier zou afgehandeld worden. Ze geeft daarbij een beschrijving van haar (moeilijke financiële) situatie en van de omstandigheden die meebrachten dat de aanvraagprocedure moeilijk verliep en vertraging opliep. In haar klacht zegde verzoekster niet opgezet te zijn met het antwoord van 1700 en vond de houding van de voorlichter klantvriendelijk. Ook stelde zij door de voorlichter nogal persoonlijk aangevallen te zijn.

Uit de beluistering van het gesprek van verzoekster met 1700–Studietoelagen en een interne inhoudelijk bespreking kwamen we tot het besluit dat de betrokken voorlichter in se op een correcte wijze handelde, in overeenstemming met de ter zake afgesproken richtlijnen met de bevoegde dienst Studietoelagen. - Volgens die richtlijnen mogen de voorlichters, eens het dossier in het beslissend onderzoek bij de administratie Studietoelagen is beland, geen verdere informatie daaromtrent geven. - De voorlichter maakte dit op een directe manier, maar beleefd blijvend, duidelijk.

In het gegeven geval was het ook geen optie om de oproep van verzoekster door te schakelen naar de dossierbehandelaars bij Studietoelagen. (zie richtlijn).

Hoewel de voorlichter functioneel correct handelde, kwam zijn respons t.a.v. de situatie en nood van de verzoekster nogal koel en afstandelijk over. De vraag stelt zich dan ook of hier niet enige empathie mogelijk was geweest. Ook enige bijkomende randinformatie rond de eindprocedure van het dossier, zou de beperkte informatieverstrekking daarover begrijpelijker en meer aanvaardbaar kunnen maken.

Als eindbeoordeling werd de klacht van verzoekster als ongegrond beschouwd.

3. klacht n.a.v. verschillende vragen omtrent OV onroerende voorheffing

N.a.v. een aanslagbrief contacteerde verzoeker 1700-OV met verschillende vragen en opmerkingen over de toepassing van de onroerende voorheffing in zijn geval. Hij verwachtte van 1700 daarover 'alle' informatie te verkrijgen. Zo vroeg hij om uitsluitel over o.m.: de verandering van het bankrekeningnummer van de OV, de mogelijkheid dat hij niet alle kortingen OV heeft gekregen, de bewering dat de overheid (Vlabel) hem benadeelde en hoe hij kan ingaan tegen fouten van Vlabel.

Op het einde van het zeer lange gesprek formuleerde de verzoeker verscheidene klachten, waaronder enkele gericht tegen de voorlichter van 1700 die zou geweigerd hebben om bepaalde vragen te beantwoorden.

De Vlaamse Infolijn spreekt zich niet uit over de fundamentele klacht van verzoeker over de toepassing van de OV-kortingen, omdat die tot de bevoegdheid van Vlabel hoort. Wel bleek uit het onderzochte gesprek dat de voorlichter zeker zijn best deed om het dossier van verzoeker te zoeken en hem daarover een goede duiding en uitleg te geven.

Uit het onderzoek naar de handelingswijze van de voorlichter zoals in de klacht verwoord, kon vooreerst geconcludeerd worden dat de voorlichter op de vraag naar het al dan niet verder bestaan van het nieuwe rekeningnummer van OV, onmogelijk een antwoord kon geven. Daarover waren en zijn geen gegevens beschikbaar.

Verder bleek dat de voorlichter inderdaad de bewering van de verzoeker dat de overheid hem 'viseert', feitelijk bevestigde. Maar dit gebeurde louter uit onachtzaamheid in een context waarbij

de verzoeker herhaaldelijk, bijna systematisch een bevestiging vroeg over het wel, dan niet toepassen van een korting bij een reeks OV-aanslagen van 2008-2012. Het was dus zeker niet de bedoeling van de voorlichter om de stelling van verzoeker bewust te bevestigen of te ondersteunen. Vandaar zijn ontkenning daarna, wat de verzoeker aanklaagde

Over de vormelijke kant van het gesprek waren wij van oordeel dat de voorlichter veel te lang, onnodig de wachtmuziek gebruikte. Een reden daarvoor was dat hij de juiste, toepasselijke informatie blijkbaar niet onmiddellijk kon vinden.

Een minpunt was volgens ons ook de onduidelijkheid en de twijfel over de mogelijk bruikbare klachtenprocedures, hoe deze werken en het niet versturen van de escalatie.

In zijn globaliteit beoordeelden wij de klacht(en) van verzoeker als deels gegrond met schending van de ombudsnorm 11: goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid.

4. Klacht n.a.v. vraag naar status aanvraagdossier Studietoelage

Verzoekster belde 1700-Studietoelagen met de vraag over de stand van zaken van het aanvraagdossier voor een studietoelage voor haar pleegkind. Volgens haar had ze dat de vorige maanden al meerdere keren gedaan zonder een duidelijk antwoord te krijgen. Verzoekster vond dat het bewuste gesprek te wensen overliet en stoorde zich erg aan een vermeende insinuatie van de voorlichter als zou 'een pleegkind in huis nemen (altijd) problemen met zich meebrengen'.

Uit het grondig onderzoek van het gesprek in kwestie kon afgeleid worden dat dit gesprek normaal, beleefd, vriendelijk en met een zeker medeleven verliep.

De informatieverstrekking over de status van het dossier verliep inhoudelijk en vormelijk volgens de samenwerkingsafspraken tussen 1700 en Studietoelagen, zoals het niet mogen geven van een afhandelingstermijn en de richtlijn om niet door te schakelen naar een dossierbehandelaar als een dossier 'wacht' op behandeling.

Het gesprek maakte wel duidelijk dat de verzoekster juist de behandelingsduur van haar aanvraag als problematisch beschouwde.

Uit het hele verloop en toon van het gesprek kon ook geconcludeerd worden dat de voorlichter van 1700 geenszins bewust heeft gezegd dat het hebben van een pleegkind problematisch zou zijn. De voorlichter was eerder begaan met de situatie en wilde een verklaring geven voor het aanslepen van het aanvraagdossier door uit te leggen dat voor aanvragen voor pleegkinderen de bevoegde dienst Studietoelagen bepaalde gegevens moet (of moest) opvragen zodat die dossiers langer kunnen duren.

Als eindbeoordeling vonden wij de klacht ongegrond.

5. Klacht n.a.v. vraag over aanmoedigingspremies

De aanleiding was een contact van verzoekster met 1700 over de weigering van een aanmoedigingspremie in het Onderwijs wegens een te late indiening van de aanvraag (tijdsvoorwaarde van 6 maanden). – Context: verzoekster probeerde al ruim op tijd de premie online aan te vragen, maar lukte niet. Op de valreep, na contact met 1700, lukte het via een ambtelijke begeleiding wel, evenwel te laat binnen ... -

De klacht ging eigenlijk over de weigeringsbeslissing van de bevoegde dienst 'aanmoedigingspremies'. Daarnaast stelde verzoekster dat de tijdsvoorwaarde voor de aanvraag "nergens staat" en haar "ook niet werd gezegd". Verzoekster meent uiteindelijk dat 1700 bij haar eerste contact daarover, wellicht niet de juiste informatie heeft gegeven.

De Vlaamse Infolijn wou deze suggestie onderzoeken, maar, hoewel een grote inspanning werd geleverd, kon het cruciale initiële gesprek van verzoekster met 1700 niet worden teruggevonden in het systeem van de frontoffice. Daardoor konden we geen uitspraak doen of 1700 al dan niet

verkeerde of ontoereikende informatie heeft verstrekt.

Uit de beluistering van meerdere andere gevonden gesprekken van verzoekster met 1700 aangaande het onderwerp, konden we concluderen dat deze gesprekken in se allen correct verliepen, d.w.z. met een juiste inhoudelijke informatie, met het meegeven van de ware stand van zaken van de aanvraag, met een terechte doorschakeling naar de bevoegde dienst.

De klacht strictu sensu dat 1700 wellicht niet de juiste informatie had gegeven bij de eerste contactname, kon ten gronde niet beoordeeld worden op zijn juistheid. Er 'geen oordeel mogelijk' (norm 5).

T.a.v. de andere contacten met 1700 was er geen grond voor een klacht.

6. Klacht tegen 1700 Andere Vragen

Verzoekster vroeg 1700 AV naar het adres van een Vlaams minister. Zij wilde een 'klacht' indienen tegen een medewerker van 1700, maar deze klacht werd niet expliciet verwoord.

Desalniettemin onderzochten we het betreffende gesprek. Daaruit bleek dat de vraag in eerste instantie niet zo duidelijk doorkwam. Op de expliciete vraag ernaar van de voorlichter, herhaalde verzoekster die met toevoeging van elementen die haar vraag volledig duidelijk maken. Evenwel blijft de voorlichter herhaaldelijk tussenvragen stellen wat een opmerking van verzoekster uitlokt ("hoort u niet goed?"). De voorlichter reageert hierop met te zeggen dat de toon van verzoekster hem niet aanstaat.

Wij achtten de reactie van de voorlichter overdreven en zeker niet gepast in de context van het gesprek. De herhaaldelijke tussenvragen in reactie op wat net gezegd werd, waren onnodig, enerverend en konden de indruk wekken dat de voorlichter inderdaad niet goed hoorde.

Wij concludeerden dat de houding van de voorlichter, met de herhaalde bijvragen en uitval tegen de verzoekster, onheus en niet klantvriendelijk was en beoordeelden de klacht als gegrond met schending van ombudsnorm 6: 'correcte bejegening'.

7. Klacht n.a.v. vraag over aanslag onroerende voorheffing

Verzoekster neemt contact met 1700-OV met een vraag over een terug ontvangen aanslagbiljet voor een pand waarvoor al onroerende voorheffing was betaald. Zij vond de houding en toon van de 1700voorlichter alles behalve.

Bij het onderzoek konden we vaststellen dat de voorlichter inderdaad een ongeïnteresseerde indruk gaf met een niet aangename, zelfs ietwat arrogante gesprekshouding. Op een bepaald moment wees de voorlichter de verzoekster met een korte, directe interventie terecht over het gebruik van het woord 'kohiernummer' i.p.v. "kohierartikelnummer".

We concludeerden dat de manier waarop de betrokken voorlichter verzoekster te woord stond, te wensen overliet en eerder klantvriendelijk was. De terechtwijzing werd als ronduit onbeleefd en ongepast beoordeeld. Wij achtten de klacht van verzoekster gegrond, met schending van ombudsnorm 6: correcte bejegening.

8. Klacht n.a.v. vraag over Onderwijs

Verzoekster belde 1700 av met een nogal specifieke vraag omtrent onderwijs, m.n. de mogelijkheid en procedure voor het geven van bijlessen.

Zij beklagde er zich over dat zij herhaaldelijk bijvragen van de voorlichter moest beantwoorden, terwijl de antwoorden al voordien gegeven waren, wat vrij enerverend was. Bij het doorverbinden

naar Onderwijs merkte de voorlichter bovendien op 'te hopen dat verzoekster daar wat vriendelijk zou blijven'.

Het onderzoek reveleerde dat de klacht gegrond was. De herhaaldelijke bijvragen waren in feite onnodig, toch in de mate dat ze gesteld werden, vermits de vraag duidelijk was.

De opmerkingen van de voorlichter werden als onnodig en ongepast beoordeeld en gezien als een schending van ombudsnorm 6: Correcte bejegening.

9. Klacht n.a.v. vraag over Naric (O&V)

Deze klacht werd als gegrond beoordeeld, wegens een onbeleefde houding van de voorlichter.

10. Klacht n.a.v. vraag over Studietoelagen

Hiervan kon het gesprek niet worden teruggevonden waardoor de klacht niet kon beoordeeld 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?

Op basis van geformuleerde klachten werden in voorkomend geval bij de Vlaamse Infolijn de scripts en richtlijnen omtrent de eerstelijns-informatieverstrekking aangepast, meer gepreciseerd of aangevuld.

In het najaar 2013 werd de aanzet gegeven voor een nieuwe interne klachtenbehandelings-procedure bij de Vlaamse Infolijn. De bedoeling is de afhandelingstijd van de klachten tegen de werking van 1700 te kunnen versnellen door het inschakelen van medewerkers die dicht bij de front office werking van 1700/VI staan. Daardoor zou de klacht sneller kunnen onderzocht en beoordeeld worden.

In dit nieuwe proces wordt ook de registratie meer uitgewerkt en verruimd, om zo een beter zicht te krijgen op alle feiten en factoren die niet optimaal verlopen in de werking van 1700 als aanspreekpunt van de Vlaamse overheid.

Agentschap voor Geografische Informatie (AGIV)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	4
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	12.2 dagen

Aantal onontvankelijke klachten:	1
---	---

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

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

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

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	3
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen

	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	3

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

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

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	3
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	
	via georganiseerd	
	andere kanalen:	1

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

	Gegronde en opgelost	Ongegronde en opgelost
Privacy van beelden	1	1
Onrechtmatige toegang	1	
Wet op de overheidsopdrachten		1

3. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

Klacht 1

Een persoon was te zien op onze orthofoto's, doch onherkenbaar. Er kan mogelijk een link gelegd worden tussen de onherkenbare persoon op de afbeelding en haar identiteit. De persoon op de foto was namelijk de bewoonster van het perceel waarvan een orthofoto werd genomen.

Beslissing: ontvankelijk, afbeelding verwijderd

Klacht 2

Een landmeter zou zich in opdracht van het AGIV onrechtmatig toegang verschaft hebben tot de eigendom van de klager.

Beslissing: ontvankelijk, onderaannemer gecontacteerd

Klacht 3

Vraag om foto te maskeren omwille van privacy.

Beslissing: niet ontvankelijk omwille van niet schending privacy door niet aanwezigheid van personen

Klacht 4

Niet-selectie in het kader van de opdracht AGIV-MM/2013/070

Beslissing: ontvankelijk, Raad van State heeft vordering verworpen

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Zie hier boven, punt 3

Sociale Huisvestingsmaatschappijen

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

<p>Naam van uw maatschappij: SBK Arro Antwerpen cvba</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Anne Vanachter</p> <p>info@arroantwerpen.be</p>
--

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:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

<p>Naam van uw maatschappij: cv Zwijndrechtse Huisvestingsmaatschappij</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</p> <p>Inge Janssens - inge.janssens@zhm.woonnet.be</p>

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2
Aantal ontvankelijke klachten:	1

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

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 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

Klacht 1:

Zoon van een vertrokken huurder vroeg zich af waarom de afrekening van de huurwaarborg op zich liet wachten en waarom er kosten voor het ruimen van de septische put werden aangerekend.

Op vrijdag 31/05/2013 werd de woning van betrokken huurder terug overgedragen aan de ZHM.

Op dinsdag 04/06/2013 werd aan onze aannemer gevraagd om m.b.t. herstelling van een beschadigd keukentablet een voorstel/prijsopgave te bezorgen.

Wegens bouwverlof en vermoedelijk voorafgaande drukte, kon deze opgave pas bezorgd worden eind 07/2013. Op 01/08/2013 werd de huurwaarborg afgerekend, binnen de redelijke termijn van 2 maanden.

N.a.v. de vraagstelling m.b.t. het ruimen van de septische put werd er verwezen naar het besluit van de Vlaamse regering dd. 30/09/2011 - Bijlage III.

De kosten en lasten welke ten laste van de huurder vallen en de wijze van afrekening zijn vastgelegd in dit besluit.

Wij verwezen naar:

Artikel 1 - §1 - 3° - c):

het reinigen en ontstoppen van septische putten, controleputten, afvoerleidingen en rioleringen.

Artikel 4 - 3°:

De kosten, vermeld in artikel 1 - §1 - 3^{de}, worden gelijk verdeeld over het aantal woningen waarvoor ze werden gemaakt.

Wij deelden mee aan betrokken huurder/zoon dat onze vennootschap verplicht is om deze richtlijnen strikt op te volgen.

Rekening houdend met het bovenvermelde was de klacht ons inziens ongegrond.

Onze uitleg/motivatie werd door klager aanvaard.

Klacht 2:

Een huurder vroeg stand van zaken m.b.t. een aantal verzoeken om herstelling die bijna 1 jaar voordien werden doorgegeven.

Bij nazicht bleek dat er in dit dossier onvoldoende "kort op de bal" werd gespeeld.

De verzoeken tot herstelling: loskomende plinten, vocht in slaapkamer en 1 slechtwerkende cv-radiator) werden herhaaldelijk doorgegeven door de ZHM aan de betrokken aannemers maar deze lieten na om over te gaan tot uitvoering.

N.a.v. de klacht werd er onmiddellijk gereageerd en werden de betrokken aannemers aangemaand om dringend over te gaan tot herstelling, hetgeen dan ook gebeurde.

De klacht was gegrond.

3. 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**

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: Zuid-West-Vlaamse Sociale Huisvestingsmaatschappij

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
- Nele Verkest: nele.verkest@zwh.woonnet.Be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronde/deels gegronde	2
		ongegronde

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	3
		Onopgelost:

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2013

Klacht 1: [Redacted] 8501 Heule - [Redacted]

Nieuwbouwproject waarbij er waterinfiltratie was via het dak in 4 appartementen die verhuurd worden. We kregen hier 3 meldingen van en 1 klacht. De aannemers zijn meermaals langs geweest maar de oorzaak werd niet meteen gevonden. De aannemer die de

dakwerken had uitgevoerd is eveneens failliet gegaan waardoor de behandeling van het probleem vertraging opliep.

Hij richtte echter een nieuw bedrijf op en voerde de herstellingswerken uit en leverde hierboven een controlecertificaat van af. De oorzaak is opgelost en de hoofdaannemer zal de gevolgschade van de waterinfiltratie mee helpen oplossen.

Vlaamse
Ombudsdienst

Klacht 2: koopwoning [redacted], 8930 Lauwe, [redacted]

Deze woning werd verkocht eind 2012. In het najaar van 2013 kwam er een melding binnen dat er problemen waren met een aantal deurklinken en een afvoerbuïs. Deze melding werd een klacht die eveneens overgemaakt werd aan de Vlaamse Ombudsdienst omdat er te laat werd gereageerd door onze maatschappij. Deze klacht is nog in behandeling.

Klacht 3: Versnelde toewijzing - [redacted]

Deze kandidaat-huurder wenste versneld toegewezen te worden aan één van onze huurwoningen maar voldeed niet aan de voorwaarden voor een versnelde toewijzing. De klacht is dus ongegrond.

Klacht 4: [redacted] – discussie betaling huur tijdens opzegperiode

Mevrouw [redacted] deed de opzeg van de huur in juni 2013. De huuropzeg ging in op 1 juli en liep ten einde 30 september 2013. Doordat deze huurster naar het rusthuis ging was de woning al leeg en ging de huurster akkoord dat we de uittredende plaatsbeschrijving begin september zouden uitvoeren. Bij deze plaatsbeschrijving werden de sleutels van de voordeur aan ons overhandigd. De sleutels van de brievenbus en garage bleven nog in bezit van mevrouw [redacted] tot eind september. De nieuwe huurder kreeg van ons de toelating om al wat kleine werken uit te voeren ter voorbereiding van zijn bewoning vanaf 1 oktober. Mevrouw [redacted] en haar zoon dachten dat wij de woning al verhuurden vanaf 1 september aan deze nieuwe huurder en ze beschuldigden ons ervan dat wij dubbele huur ontvingen voor de woning. Ze hebben dit aan de huurdersbond gemeld en zo werden wij door hen aangeschreven met deze klacht. Teneinde de gemoederen te bedaren en grotere kosten te vermijden heeft de raad van bestuur beslist dat we de huur van de maand september (185) als oninvorderbaar zullen boeken en dus laten vallen.

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?

Intern in de Zuid-West-Vlaamse Sociale Huisvestingsmaatschappij werd overeen gekomen om per kerende een ontvangstmelding te versturen zodat de melder van de klacht weet dat we de klacht goed ontvangen hebben. Indien de klacht ontvankelijk en gegrond is, maken we dezelfde dag een werkopdracht op (klachten huur) of nemen we contact op met de betrokken partijen teneinde de klachten zo efficiënt mogelijk aan te pakken.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: cv Zonnige Kempen Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Nadine Thielens nadine.thielens@zonnigekempen.be
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	6
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	2
	ongegrond	2
	Dossier wordt behandeld door vrederechter	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	2
	Onopgelost:	4

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

De klachten hebben betrekking op:

- staat van de woning (1 dossier)
- huurprijs (3 dossiers)
- burenproblemen (1 dossier)
- opzeg huur (1 dossier)

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 is een goedgekeurde klachtenprocedure sinds 13/12/2012.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: **Gewestelijke SHM WOONZO cvba**

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Cindy VANELDEREN - cindy.vanelderen@woonzo.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	42
Aantal ontvankelijke klachten:	42

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	40
	ongegrond	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	40
	Onopgelost:	2

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	7
Te lange behandeltermijn:	28
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	

Andere (leefbaarheid en regelgeving):	6
---------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

De meeste klachten die Woonzo ontving handelden over een te lange behandeltijd voor herstellingen of onduidelijke communicatie over herstellingen door onze technische dienst of onze onderaannemers.

Deze klachten over herstellingen zijn in een aantal categorieën onder te brengen:

- Niet - prioritaire herstellingen
- Herstellingen waarvoor wij afhankelijk zijn van de planning van (onder)aannemers
- Problemen waarvoor niet dadelijk een oplossing kan worden gevonden (bijv. schimmel - en vochtproblemen)

Een ander deel van de klachten betreft klachten over de administratie in het algemeen: over de dienst kandidaturen, verhuringen en de financiële dienst.

Het betreft voornamelijk klachten over de letter van de wet: Huurders en kandidaten die het niet eens zijn met bepaalde reglementeringen.

Ook kloeg een huurder over het feit dat Woonzo niet voldoende bereikbaar is (telefonisch niet bereikbaar op vrijdagmiddag).

Woonzo ontving ook een aantal klachten die te maken hadden met de leefbaarheid in de projecten. Huurders klagen over het gedrag van mede-bewoners en vragen Woonzo om hier tegen op te treden.

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 is naar de toekomst toe eigenlijk maar één concrete maatregel nodig, die op bijna alle klachten van toepassing is:

een betere en vooral duidelijkere communicatie naar onze kandidaten en huurders toe.

Hiermee zijn we de vorige jaren reeds begonnen maar we merken dat dit nog steeds een heikel punt is.

Huurders vinden het niet erg om te moeten wachten op een (niet-prioritaire) herstelling, als ze maar weten waarom dit is en een idee hebben over de behandeltermijn.

- Al onze medewerkers hebben in 2012 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.
- Alle interne procedures werden herbekeken en aangepast. 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.
- Bepaalde klachten werden rechtstreeks met het Huurderssyndicaat en de Vlaamse Ombudsdienst besproken.
- Op de website van Woonzo zal een link geïnstalleerd worden waar huurders en kandidaten hun klacht kunnen melden. Ook zal de naam van de klachtenbehandelaar hier vermeld worden.
- Er zal wekelijks worden samengezeten met de technische dienst en de administratie, zodat de medewerkers van Woonzo intern op de hoogte zijn van de klachten en de wijze waarop deze aangepakt zullen worden.
- Er werd een afspraak gevraagd met de burgemeester en het hoofd van de politie om te onderzoeken en af te spreken op welke manier Woonzo met de politie kan samenwerken om klachten ivm de leefbaarheid aan te pakken. Vaak is in deze dossiers het bewijs van de klachten een probleem, vaak durven huurders geen klacht in te dienen tegen mede-huurders. Woonzo wil onderzoeken op welke manier de samenwerking met de politie beter kan, op welke manier Woonzo de wijkpolitie sneller kan inschakelen zodat de vaststellingen van deze klachten kunnen gebeuren op vraag van Woonzo in plaats van door melding van mede-huurders.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: WOONWEL cvba - 3120

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Nathalie Dupont –
nathalie.dupont@zwh.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd/deels gegronnd	1
	ongegronnd	2

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:	1

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

1

Datum : 30/04/2013

Wijze melding drager : brief

Wijze kanaal : Huurdersbond West-Vlaanderen

Aard : Administratieve klacht - toewijzingsreglement

Naam gemeld door : [REDACTED]

Adres gemeld door : [REDACTED] gge

Omschrijving : huurder ingeschreven voor mutatie maar door wijziging gezinssituatie komt huurder niet meer in aanmerking voor specifieke 2 slk-woning (cfr. rationele bezettingsnorm).

Type klacht : dienstverlening

Datum historiek : 6/05/2013

Status : Opgelost – info overgemaakt aan huurdersbond

2

Datum : 29/05/2013

Wijze melding drager : brief

Wijze kanaal : Huurder

Aard : Technische klacht t.l.v. huurder

Naam gemeld door : [REDACTED]

Adres gemeld door : [REDACTED]

Omschrijving : Huurder meent dat de aansluitingen onder de keukenkast niet correct zijn uitgevoerd. Sifon bleek los uit de muur getrokken te zijn. Huurder is zelf verantwoordelijk voor deze herstelling.

Type klacht : Technische uitvoering

Datum historiek : 31/05/2013

Status : Opgelost

3

Datum : 14/09/2012

Wijze melding drager : brief

Wijze kanaal : Huurder

Aard : Sociale klacht - andere

Naam gemeld door : [REDACTED]

Adres gemeld door : [REDACTED]

Omschrijving : Petitie door ontevreden bewoners over de kuisploeg die de alg. delen van het appartement poetst. Kuisploeg werd hierover aangesproken. Allerhande obstakels in die in de traphall door de huurders zelf zijn geplaatst (kinderwagen, tafeltje, kinderfietsen, schoenen, ... zouden de kuisploeg verhinderen efficiënt te werken. Huurders werden hiervan in een schrijven 4/10/2013 verwittigd en er werden een paar controles uitgevoerd.

Type klacht : dienstverlening

Datum historiek : 4/11/2013

Status : 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?

- In het afgelopen jaar werden de klachten steeds zo goed en zo snel als mogelijk behandeld.
- Zowel een melding als een klacht nauwkeuriger registreren en opvolgen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij:
WOONPUNT ZENNEVALLEI

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
Devogeleer Marilyn
Info@wpz.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1
Aantal ontvankelijke klachten:	

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 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

Het betreft een afrekening waarborg vertrokken huurder, die spijtig overleden is. De erfgenamen gingen niet akkoord met de aangerekende herstellingswerken, namelijk met de factuur van de schrijnwerker en stuurden ons hiervoor een aangetekend schrijven. Deze factuur omvat het materiaal en werkuren van de nodige herstellingen. Op het moment van de plaatsbeschrijving bij uittrekking werd vastgesteld dat het werktablet van de keuken beschadigd was, deze vertoonde schade door verbranding en moest vervangen worden en schade aan de keukenkast onder de afwasbak dat moest hersteld worden. De familie vond dat deze schade te wijten was aan gebruiksslijtage. De schade is zeker het gevolg van verkeerdelijk gebruik. Van de schade aan het werktablet hebben wij spijtig geen foto's, deze konden wij de familie dan ook niet bezorgen, enkel een foto van het vernieuwde werktablet. In bijlage verstuur ik u de briefwisseling tussen ons en de familie. Wij zijn uiteindelijk tot een akkoord gekomen door maar 1/3 van de totale werkuren van de schrijnwerker aan te rekenen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Wij zien er steeds op toe dat elke binnenkomende melding/herstelling en/of klacht op een snelle en aangepaste manier wordt aangepakt. Het is voor ons van groot belang om elke probleem te onderzoeken en snel op te lossen.

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

Wij streven steeds meer en meer naar een goede kwaliteit en duurzaamheid van onze woningen. Wij vinden de tevredenheid van onze huurders heel belangrijk. Dit jaar hebben wij dit kunnen aantonen door maar 1 klacht te mogen ontvangen, vorig jaar waren het er 4.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: Woonpunt Mechelen

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Inge Troch -
inge.troch@woonpuntmechelen.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	21
Aantal ontvankelijke klachten:	20

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	7/5
	ongegrond	8

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	18
	Onopgelost:	2

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	

Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

De meeste klachten die wij ontvingen in 2013 hadden te maken met herstellingen/vochtproblematiek/verwarming. Onze maatschappij wordt enerzijds nog steeds geconfronteerd met een deel van het patrimonium dat erg verouderd is en waarvan een aantal wijken wel reeds opgenomen zitten in het grote renovatieplan dat in 2008 werd vastgelegd doch waarvan de opstart nog niet plaats vond. Onze dienst onderhoud en herstel moet in deze panden vaak herstellingen uitvoeren omwille van ouderdom/slijtage van zaken die dringend aan vernieuwing toe zijn doch die in afwachting van de (grondige) renovatie zo goed als mogelijk worden aangepakt. Deze problematiek zal naarmate de enorme renovatiebeweging evolueert ook in de positieve zin mee evolueren. Anderzijds worden wij vaak geconfronteerd met het feit dat ook in nieuwbouw en volledig gerenoveerde panden sommige zichtbare en onzichtbare gebreken pas duidelijk worden op het moment dat huurders hun woning/appartement betrekken. Deze worden doorgaans opgelost na de voorlopige en vóór de definitieve oplevering door de betrokken aannemer. Afhankelijk van de ernst van de gebreken zal de aannemer dit al dan niet prioritair aanpakken. Wij begrijpen dat het voor een huurder in een nieuwbouwpand niet aangenaam is om, bijvoorbeeld, enige tijd te moeten wachten alvorens een gat in een nieuw gepleisterde muur wordt hersteld, hij/zij kan dan immers nog niet schilderen/behangen. Doch aannemers hebben ook een periode waarbinnen zij zaken moeten rechtzetten die wij dienen te respecteren. Dit trachten wij met een zo goed mogelijke communicatiestrategie aan onze huurders over te brengen. Ook hebben wij in 2013 onze dienst patrimonium, die er voor dient te zorgen dat het door onze maatschappij vooropgestelde renovatieplan in de komende jaren gerealiseerd wordt en dat in samenspraak met de directie de noodzakelijke projecten geïnitieerd worden en zowel inhoudelijk als financieel afgestemd worden met het globaal renovatieplan, uitgebreid met één medewerker. Eveneens hebben wij een interne verschuiving gedaan van een personeelslid zodat deze dienst nu ook over een extra 3/5^{de} werkkkracht beschikt die vooral administratieve ondersteuning biedt aan de werfleiders en het stuk 'nazorg' (administratie en opvolging) voor haar rekening neemt. Met het huidige personeelsbestand was het immers niet mogelijk de vooropgestelde doelstellingen te halen én de dienstverlening naar onze huurders toe nog te verbeteren. Op vlak van leefbaarheid ontvingen wij slechts 2 klachten in 2013. Hier is de werking van onze dienst klantenwerking van cruciaal belang. In 2013 werd ook hier een wijziging doorgevoerd met name: de samenvoeging van onze diensten huurzorg (eerste lijn zorg huurders en kandidaten) en sociale dienst (3 sociaal assistenten) dit met als doel de werking ervan nog efficiënter te maken voor wat betreft de dienstverlening naar

onze klanten toe.

Verder hebben wij in 2013 onze klachtenprocedure herwerkt en verbeterd. Deze nieuwe procedure is in voege gegaan per 01/01/2014. Dit wordt gecommuniceerd aan onze huurders via onze externe nieuwsbrief en via publicatie op onze website. In bijlage van deze mail sturen wij u alle betreffende documenten door te uwer informatie.

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 2013

Naam van uw maatschappij: **WOONHAVEN ANTWERPEN CVBA**
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: **Eddy Michilsens**
eddy.michilsens@woonhaven.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	113
Aantal ontvankelijke klachten:	71

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	41
	ongegrond	30

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	41
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde/deels gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	4
Te lange behandeltermijn:	24
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere:	11

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

Er zijn voornamelijk technische klachten ondanks de 49 000 uitgevoerde werkbons (gemiddeld 3 per wooneenheid). Dit betreft zowel herstellingen als preventieve ingrepen zoals plaatsen van rookmelders, nazicht van blusapparaten,...

In verschillende gevallen gaan de klachten over de oudere appartementsgebouwen met slechtere isolatie, gevelproblemen, versleten/nauwe afvoerleidingen. 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 van een wateroverlast moeten dikwijls meerdere huurders toegang verlenen tot hun appartement,
- Bij het niet voldoende verwarmen en verluchten door de huurder kan er discussie zijn over de oorzaak van schimmel en de verantwoordelijke voor de behandeling,
- Als 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 mogelijk is.

In sommige gevallen is er dan een te lange behandeltermijn.

Met liftstoringen is er onmiddellijk gebruikshinder die vooral in de hoge gebouwen tot klachten leidt. Dat is ook het geval bij liftstoringen in lagere gebouwen met één lift in de trapzaal. De herstellingen door de externe onderhoudsfirma's slepen soms "te lang aan", waarbij begrijpelijkerwijze elke storing van gelijk welke duur irritatie veroorzaakt. De onderhoudsfirma's moeten ook liften van een andere constructeur onderhouden (openbare aanbesteding), waarbij de in regel al schaarse voorraad reserveonderdelen problematisch kan zijn en de expertise van de hersteller een belangrijke rol speelt.

Een deel van de liftstoringen wordt veroorzaakt door de bijkomende veiligheidsdeuren die de bewegende liftkooi scheiden van de niet bewegende schachtdelen (oa de bordesdeuren); opgelegd door het nieuwe KB. De meeste storingen zijn te wijten aan "verkeerd" gebruik en het niet vertrouwd zijn van de gebruikers met deze "nieuwe" situatie. Een deel van de storingen is te wijten aan de fragiliteit van deze bijkomende (schuif- of harmonica)deuren.

Bij samenlevingsproblemen zoals burenruzies (bv. lawaaihinder) volgen vaak klachten tegenover de vennootschap, soms aanslepend waardoor onze sociaal assistenten - na alle mogelijke tussenkomsten - ook doorverwijzingen moeten doen naar de stedelijke burenbemiddeling, politie of het vreedegerecht.

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 2013 zijn, meer nog dan in 2012, grootschalige renovatieprojecten opgestart of verder voorbereid. Dit gaat over grondige renovaties - meestal volledig strippen van een gebouw- en vervangbouw, waarbij de bewoners dus moeten verhuizen. Een gevolg hiervan is dat de huurders voor herhuisvesting voorrang krijgen op externe kandidaten, met langere wachttijden/lijsten als gevolg.

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.

Voor het liftonderhoud werden met de grootste contractant (onderhoud van het grootste aantal Woonhaven liften) bijkomende afspraken gemaakt met betrekking tot leverings- en hersteltermijnen.

Bij verschillende liftinstallaties werden de bijgeplaatste liftdeuren vervangen door een "lichtscherm" waardoor stringen beter kunnen worden vermeden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

<p>Naam van uw maatschappij: WoninGent cvba-so</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</p> <p>Marie Paule Coppenolle</p> <p>MariePaule.Coppenolle@woningent.be</p>

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	171
Aantal ontvankelijke klachten:	98

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	78/21
	ongegrond	39

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	104/26
	Onopgelost:	7

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	73
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

Naar analogie met 2012 hebben de geregistreerde klachten 2013 terug te maken met de bouwfysische toestand van het patrimonium, het technisch en administratief beheer.

1. Er is een toename van klachten over woongelegenheden
 - a. met vochtinfiltratie via dak en gevel,
 - b. onvoldoende geïsoleerd zijn,
 - c. waarvan ramen enkele beglazing hebben.

Het merendeel van deze klachten is afkomstig van de huurders van het ingebracht stadspatrimonium.

2. De laattijdige gevolggeving aan en de langdurige uitvoeringstermijn van herstellingswerken.
3. De antwoorden op de betwiste herstellingsfacturen en de afrekeningen waarborg lieten op zich wachten of bleven uit.

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?

Ingevolge hierboven vermeld punt 1 werd in de tweede helft van 2013 de heer. G. Buysschaert belast met de opmaak van een gebouweninventaris. Aan de hand van dit document zullen nieuwbouw, renovatiewerken en grote herstellingswerken kunnen opgenomen worden in de meerjarenplanning. Tevens werd een Specialist vocht en condensproblematiek aangeworven.

De klachten waarvan sprake in punt 2 zijn o.a. een gevolg van de reorganisatie technische dienst en de herinstallatie op een nieuwe locatie van de Afdeling Regie.

Door de toename van het aantal verhuisbewegingen duurde de verwerking van de huurschade langer en daarom besliste WoninGent om eind 2013 een Afdelingshoofd Herverhuring Patrimonium in dienst te nemen.

Als klachtenbehandelaar zal ik WoninGent nogmaals wijzen op het feit dat de klachten binnen de 45 dagen definitief dienen beantwoord te worden.

WoninGent is zich bewust dat door een duidelijke communicatie naar de kandidaten en de huurders, er veel klachten kunnen vermeden worden.

De samenwerking met Gensh en Samenlevingsopbouw Gent werd verder gezet.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij:
 Waasse Landmaatschappij, Mgr. Stillemansstraat 45, 9100 Sint-Niklaas

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
 Ellen De Wilde
ellen.dewilde@wlm.woonnet.be

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:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

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.

Evaluatie klachten:

1. De familie ██████ stelt de Waasse Landmaatschappij via een aangetekende zending in kennis van hun klacht. Er zijn scheuren vastgesteld in hun woning die zij hebben aangekocht op 4/12/2007 uit het project Stekene "Bosdorp" reeks A. Daar deze scheuren na de eindoplevering zijn vastgesteld, valt deze klacht onder de 10-jarige aansprakelijkheid van de aannemer en de architect.

Door toedoen van de Waasse Landmaatschappij werd het WTCB erbij gehaald om de klacht te evalueren. Uit het verslag bleek dat er geen bouwtechnische fouten zijn uitgevoerd vandaar dat hun klacht ongegrond is.

2. Mevrouw ██████ kocht in 2011 een koopappartement van het project "Den Beenaert" te Sint-Niklaas. Per mail liet zij ons weten dat zij bij de aankoop niet voldoende geïnformeerd zou geweest zijn over de nooduitgang van de garage die uitgaat op haar private tuin. Bij het plaatsbezoek van 28/03/2011 in het kader van de ingebruikname en het daarbij horende "advies uitbatingsvergunning", maakte de brandweer 1 opmerking dat in de parkeergarage aan de nooduitgang een sleutelkastje met sleutel moest voorzien worden. Inmiddels werd dat sleutelkastje geplaatst waardoor dat de klacht deels opgelost is.

Wat de gebrekkige informatie betreft, wordt ons inziens als niet gegrond aanzien daar alle kopers zowel op de infovergadering als ook op de opendeurdag als bij de toewijzing en de akte voldoende geïnformeerd waren.

Tevens was mevrouw ██████ bij de ontvangstname van de sleutel van het appartement op 24 maart 2011, volledig op de hoogte dat de nooduitgang van de garage zich situeerde ter hoogte van haar individuele tuinkavel. Boven de tuindeuren was de inscriptie (sjabloon) van nooduitsluiting reeds aangekocht.

Zelfs bij het ondertekenen van de akte op datum van 18 mei 2011, na de ontvangst van de sleutel, werd door de koopster geen enkele vraag gesteld of opmerking gemaakt aangaande deze nooduitgang. In dezelfde akte verklaarde mevrouw ██████ het aangekochte appartement goed te kennen.

3. Een aantal kopers, waaronder de familie ██████ die in 2008 hun woning hebben aangekocht uit het project Mierennest reeks C, melden dat er vastgesteld is dat er geen ondernok bij hun daken werden geplaatst.

Wij hebben hen er echter op gewezen dat vanaf de eindoplevering van de bouwwerken enkel de koper, die in de plaats treedt van de verkoper, gerechtigd is tegen de aannemers en architecten de bepalingen in te roepen van de artikels 1797 en 2270 van het Burgerlijk Wetboek betreffende de 10-jarige aansprakelijkheid.

Maar in het kader van de goede service heeft de Waasse Landmaatschappij een plaatsbezoek georganiseerd die plaats vond op 30 oktober 2013, samen met de architect [REDACTED], onderaannemer dakwerker [REDACTED] en onze medewerkster Ir. Architect. Toen zijn er de nodige vaststellingen gedaan in verband met de ondernok van de daken. Bijgevolg heeft de architect de algemene aannemer in gebreke gesteld.

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.

Tevens werd het klachtenreglement in 2013 door de Raad van Bestuur aangepast aan de bepalingen van het klachtendecreet.

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 2013

Naam van uw maatschappij: **VOORUITZIEN cvba**

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: **NATALIE DE SMET,
natalie.desmet@vooruitzien.woonnet.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	64
Aantal ontvankelijke klachten:	39

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	39
	ongegrond	25

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	33 (gemeld)
	Onopgelost:	31

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	/
Ontoereikende informatieverstrekking:	31 (opgelost?)
Onvoldoende bereikbaarheid:	/

Onheuse bejegening:	/
Andere:	/

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

Het melden van opgeloste klachten door de aannemer blijft heel vaak in gebreke.

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?

3-maandelijkse opvraging bij aannemers in verband met al dan niet opgeloste klachten

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: VOLKSWONINGEN VAN DUFFEL - NIEUWSTRAAT 3 TE 2570 DUFFEL Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: lutgarde.deproft@volkswoningen-duffel.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1
Aantal ontvankelijke klachten:	

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:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	1

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

Huurder nam geen vrede met het feit dat de gebreken ten laste van onze vennootschap door onze vennootschap opgeloste worden en dat gebreken veroorzaakt door hemzelf door hemzelf dienden opgelost te worden. Huurder trachtte vervolgens zijn gelijk te halen bij Stad Mechelen met idem resultaat.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Trachten met duidelijkere minder problemen en vervolgens minder aantal klachten te verkrijgen.

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

Nog meer ondersteuning geven aan het communicatiebeleid t.a.v. alle diensten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: cvba Volkswoningbouw met sociaal oogmerk

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Demessemaekers Denise directeur
demessemaekers@volkswoningbouw.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	3
	ongegronnd	

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:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	2

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

Vlaamse
Ombudsdienst

- 1- Fakturen onderhoudscontracten 's [redacted] Herent 66 woningen. Uitsplitsing onderhoud (ten laste huurders) en omnium gedeelte ten laste van Volkswoningbouw.
- 2- Klacht [redacted] Veltem. Op basis van verslag Wonen Vlaanderen de volledige fase van 20 woningen bezocht. Aangepast : schouwen, CV ketels vervangen waar nodig, aanpassen elektriciteit.
- 3- Klacht [redacted] na lek aan leidingen. Leidingen hersteld, buizen geïsoleerd – pleisterwerk aangepast – aanbrengen van vliesbehang.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling? Zie bespreking klachten.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten? Nauw opvolgen van klachtenprocedure zoals werd aangepast door de maatschappij.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: CVBA Volkswelzijn
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Veerle Pauwels veerle.pauwels@volkswelzijn.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2
Aantal ontvankelijke klachten:	0

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	0
	ongegrond	2

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 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

In 2013 hebben wij opnieuw weinig klachten ontvangen.

De klachten die wij dit jaar kregen, gaan over de huurpremie.

Twee kandidaten weigerden een aanbod dat voldeed aan hun vraag. De huurpremie werd stopgezet.

Ze proberen terug recht te krijgen op de premie door klacht in te dienen.

Deze klachten gaan over regelgeving. 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 (kandidaat-) huurders op dezelfde manier te behandelen en de wetgeving voor iedereen op dezelfde manier toe te passen.

Kandidaten worden ingelicht dat bij weigering de huurpremie stopt.

Het valt op dat wij in 2013 geen enkele klacht via de Ombudsdiensten, huurdersbond, VMSW, RWO Inspectie,... gekregen hebben. Dit bevestigt ons idee dat de kandidaat-huurders en huurders over het algemeen tevreden zijn van onze dienstverlening.

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 2013 niets gewijzigd. Communicatie is nog steeds belangrijk. We proberen kandidaten en huurders correct te informeren.

Volgende initiatieven werden in 2013 genomen om de dienstverlening/communicatie te verbeteren:

-In 2013 werd de brochure gemaakt 'onderhoud en herstellingen van de woning. Wat is voor rekening van de huurder en wat is voor rekening van de maatschappij?' Alle huurders hebben dit boekje gekregen. Dit werd tijdens de zomermaanden huis-aan-huis bedeed, met de nodige uitleg hoe ze het boekje moeten gebruiken. Ook nieuwe huurders krijgen dit bij ondertekening van het contract.

-We hebben de huurmappen van de provincie opnieuw aangekocht. Sinds midden 2013 wordt dit aan nieuwe kandidaat-huurders meegegeven. Voor veel huurders is het een hulp om alle belangrijke info van de woning bij elkaar te houden. Door alles te overlopen en de tips te lezen, kunnen mogelijke misverstanden en geschillen vermeden worden. We merken ook dat huurders de map gebruiken en het een handig instrument vinden.

-Sinds het najaar 2013 gebeurt de ontvangst van de nieuwe kandidaat-huurders in groep. (1x/maand)

De directeur en de voorzitter verwelkomen de nieuwe huurders. Alle personeelsleden worden voorgesteld, zodat de huurders nadien weten bij wie ze moeten zijn. De stap omcontact op te nemen wordt vlugger gezet als ze de personeelsleden al eens gezien hebben.

Het huurcontract, de onthaalbrochure en het reglement van inwendige orde worden overlopen. Er worden praktische afspraken gemaakt.

Indien het nodig is, kunnen huurders nadien nog een gesprek hebben met de maatschappelijk werker betreffende hun persoonlijk dossier. (bv. betalingsafspraken, schuldbemiddelingen,...)

-bedeling 'Wabliëft-krant - over sociaal wonen' aan onze huurders.

Planning voor 2014:

- Opmaak brochure voor kandidaat-huurders en herwerken van het inschrijvingsformulier. De bedoeling is om alles nog duidelijker en eenvoudiger te maken. (uitwerking voorzien begin 2014)

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: [Volkshuisvesting Willebroek](#)

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: [Ben Foqué](#)

ben.foque@volkshuisvesting-willebroek.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	19
Aantal ontvankelijke klachten:	19

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	8
	ongegrond	11

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	17
	Onopgelost:	2

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	6
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

- In 2013 waren er 19 klachten waarvan 8 gegrond/ deels gegrond en 11 ongegrond.
- Uitgezonderd één klacht, werden alle gegronde klachten opgelost.
 - a. Twee klachten werden behandeld buiten de wettelijk voorziene behandeltermijn van 45 dagen, na ontvangst van die klacht.
 - b. Zes gegronde klachten zijn het gevolg van een te lange behandeltermijn. Hiervan hielden twee klachten een te lange wachttijd in alvorens een herstelling werd uitgevoerd en één klacht geraakt niet opgelost door het uitblijven van een reactie van de Milieudienst van de Gemeente Willebroek, welke nodig is om een bouwtechnisch probleem te beoordelen.
 - c. Eén gegronde klacht omwille van een betwist factuur is nog niet opgelost omdat ze pas eind 2013 is ingediend.
 - d. Eén gegronde klacht werd veroorzaakt omdat de informatie in een brief voor actualisering kandidaat-huurderdossier betrekking had op andere kandidaat-huurders.
 - e. Drie klachten waren het gevolg van onvoldoende kennis van de klager m.b.t. de procedures die Volkshuisvesting toepast.
 - f. Na onderzoek van een klacht over vochtproblemen bleek de huurder zelf verantwoordelijk te zijn. Meer verluchten is hierbij de boodschap.

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?

- e. en f. Vanaf einde 2013 bezorgt Volkshuisvesting een onthaalmap aan zijn huurders waarin deze informatie terug te vinden is.
- b. In 2014 zal een procedure voor opvolging uitvoering herstellingen worden uitgewerkt. In 2013 werd gestart met de opvolging van het onderhoud van gerenoveerde/nieuwe woningen door de nieuwe huurders. De gerenoveerde/nieuwe woningen worden bezocht na 6 maanden van inhuurname. Hoe de betrokken aannemer ertoe aanzetten om de herstellingen uit te voeren is een aandachtspunt.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: Sociale Huisvestingsmaatschappij Vlaamse Ardennen

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ilse Van den Steene,
ilse.vandensteene@shmvlaamseardennen.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	44
Aantal ontvankelijke klachten:	0

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	40
	ongegrond	4

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	37/4
	Onopgelost:	3

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

De klachten die we ontvangen gaan enerzijds over technische aspecten van de woning en anderzijds over leefbaarheid. Leefbaarheid heeft 2 grote onderdelen: lawaaihinder en onderhoud woning.

De klachten van technische aard worden opgenomen door een medewerker van de technische dienst. De nodige opdrachten worden gegeven aan de aannemers om de technische problemen aan te pakken.

De klachten van sociale aard worden behandeld door een medewerker van de dienst verhuring. Als er verschillende partijen bij de klacht betrokken zijn, gaan we in overleg met de betrokken partijen. Indien mogelijk en opportuun schakelen we ook andere organisaties in, bv. OCMW, politie, CAW, ..., om zo vlug als mogelijk tot een oplossing te komen.

Verder geven we tips en/of aanbevelingen aan de huurder om de klacht in de toekomst te voorkomen, zowel op technisch vlak als op sociaal vlak.

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?

Onze dienstverlening naar de huurder is uitgebreid. We werken samen met een wonen-welzijnsfunctionaris om in bepaalde wijken de sociale cohesie te behouden en/of te verbeteren en om nog een intensievere, persoonlijke opvolging van de huurder te kunnen verzekeren.

Daarnaast doen we beroep op preventieve woonbegeleiding. Een dienst om mogelijke uithuiszettingen te voorkomen. Via een intensieve begeleiding en in samenspraak met de maatschappij wordt er gewerkt aan een oplossing van het probleem om de leefsituatie te verbeteren.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: Vivendo Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Veerle De Groof, veerle.degroof@vivendo.be
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	14
Aantal ontvankelijke klachten:	14

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond: 6 / deels gegrond: 6	12
	ongegrond	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	14
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	11
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	2
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

De technische klachten (11) zijn allen nagekeken; waar nodig werd uitleg gegeven aan de betrokkenen en werden herstellingswerken uitgevoerd of werd hiertoe opdracht gegeven. In 2013 betrof het vooral algemene technische problemen, vochtproblemen en vraag om verbeteringen aan de woning wegens de hoge energiefactuur.

Door de dienst Wonen werd 1 klacht behandeld waarbij er bij de betrokken huurder ergernis was ontstaan m.b.t. het jaarlijkse opvragen van documenten voor de inwonende gehandicapte dochter. De nodige bewijzen werden ondertussen aan de dienst Huurders bezorgd waardoor er voortaan geen verdere stavingsstukken voor de jaarlijkse huurprijsberekening meer moeten opgevraagd worden.

Er werd 1 klacht behandeld betreffende de wederinkoop van een woning waarbij de eigenaar niet akkoord ging met het voorgestelde wederinkoopbedrag. In dit dossier werd uiteindelijk een verzoening bereikt.

Er werd 1 klacht behandeld waarbij de zittende huurder zijn kooprecht wenste uit te voeren en waarbij deze vond dat het schattingsverslag van de betreffende woning te lang uitbleef.

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 uitvoeren van werkzaamheden en de duur hiervan door externen (aannemers e.d.) werd strikter opgevolgd. Het gebruik van de opvolgingslijst voor de verschillende diensten die centraal wordt beheerd (controle op behandelingstermijnen) bewijst nog steeds zijn nut. Verschillende (globale) renovatiedossiers werden opgestart.

Er wordt voor de dienst Bouwen een full-time administratief bediende voor het beheer van het patrimonium in dienst genomen (vanaf 01/03/2014), wat zou moeten resulteren in een nog snelle en betere service naar onze huurders toe.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

<p>Naam van uw maatschappij: T' Heist Best</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Bernard Despiegelaere (bernard.despiegelaere@theistbest.be)</p>

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	1
	ongegrond	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	1
	Onopgelost:	2

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0

Onheuse bejegening:	1
Andere:	2

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

De 'klachten' hadden betrekking op:

- de wachttijd op de lijst kandidaat-huurders;
- een schrapping van de lijst kandidaat-huurders;
- een niet ontvangen van een toewijzingsbrief;

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 2013

<p>Naam van uw maatschappij: Sint Niklase Maatschappij voor de huisvesting</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Edi Van Puyvelde</p> <p>Edi.van.puyvelde@snmh.be</p>

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	32
Aantal ontvankelijke klachten:	31

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	11
	ongegrond	20

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	11
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	10
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	1
---------	---

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

Het gros van de klachten gaat over het (onterecht) aanrekenen van herstellingskosten. Bij nazicht van de klachten is bij enkele gebleken dat sommige kosten onterecht waren doorgerekend. Dit is gecorrigeerd.

Enkele klachten gingen over het schrappen van kandidaten als bij actualisatie gebleken is dat het inkomen te hoog was. Na nazicht bleek dat deze klachten ongegrond waren.

Eén specifieke klacht ging over het plan om de kuis van de CV-ketels collectief te organiseren om zeker te zijn dat ze uitgevoerd wordt. De huurder heeft gedreigd hiervoor naar de Vrederechter te stappen. Het plan is aangepast.

Klachten die eigenlijk het gevolg zijn van een burenruzie, maar waarbij de klager probeert de maatschappij te betrekken, worden niet in overweging genomen en dus niet meegeteld.

Het geven van informatie en wat meer uitleg aan de huurders met vragen voorkomt veelal een concrete klacht. Hierin moet natuurlijk tijd geïnvesteerd worden.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Ons klachtenreglement is aangepast aan de ontvangen omzendbrief over de klachtenprocedure.

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

Onze maatschappij is gestart met een huurdersraad waarin de algemene plaaanen en initiatieven van de maatschappij besproken worden. Dit is een toetsing die ongetwijfeld een aantal klachten zal voorkomen. De huurdersraad houdt zich niet bezig met individuele klachten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: Shm Denderstreek, Verastenstraat 1,9300 Aalst

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Nicole Blanken

Nicole.blanken@denderstreek.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	30
Aantal ontvankelijke klachten:	30

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	29
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	19/11
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

De meeste klachten die onze maatschappij behandeld zijn:

- Bijwoningen of niet-bewoningen: personen worden uitgenodigd of gevraagd om uitleg of er wordt een controle uitgevoerd. Hier gaat het dikwijls over lat-relaties waar het moeilijk is om verdere acties te ondernemen.
- Geluidsoverlast: mensen worden gebeld, aangeschreven per brief of eventueel wijkagent ingeschakeld
- Overlast kinderen: ouders worden hiervan op de hoogte gebracht, telefonisch en pr brief. Dit situeert zich meestal in de schoolvakanties en lost zich dan ook vanzelf op.
- 2x klachten gekregen via ombudsdienst:
 - 1 voor technisch probleem: klacht bleek ongegrond, technische dienst wachtte op vervangingsstukken
 - 1 tegen SHM Denderstreek zelf: mutatie zou tegengehouden worden/bleek niet te kloppen/er was woning aangeboden door Shm maar afgewezen door kandidaat-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?

We trachten de klachten zo objectief mogelijk te behandelen, zowel naar de klager toe als naar de aangeklaagde.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: CVBA Providentia

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Beatrijs Gysels
bea.gysels@providentia.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	6
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	2
	ongegrond	4

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:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	

Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

Klacht 2013.01

Het betreft problemen met vocht, verwarming en sanitair. De huurder klaagt dat er geen verwarming in de hall is, vocht in het glas van de voordeur, warmteverlies via ramen die niet goed sluiten en tocht en koude doorlaten. Verder is er last van vocht aan de ramen, ruimtes die nauwelijks te verwarmen zijn, slecht werkende deurbel en verlichting, slecht werkende kraan.

- ⇒ Er werden in 2013 volgende werken uitgevoerd: nieuwe laag plat dak, herstellingen verlichting, voordeur werd vernieuwd, nieuwe betegeling in de badkamer en keuken, nazicht verwarming. Deze klacht was deels gegrond maar kan nu als afgesloten worden beschouwd.

Klacht 2013.02

Een dame klaagt over het feit dat zij al zo lang op de wachtlijst staat en zij vindt het gemeentelijk toewijzingsreglement niet eerlijk. Zij meent ook de weten dat sommige toewijzingen niet eerlijk verlopen.

- ⇒ Wij hebben mevrouw de gang van zaken uitgelegd en dat wij enkel de bestaande wetgeving kunnen toepassen. Op de klachten over specifieke dossiers van derden kunnen wij uiteraard niet ingaan noch uitleg geven aan een privé persoon. De klacht was ongegrond.

Klacht 2013.03

Een man klaagt over de lange wachtlijst.

- ⇒ Wij hebben de man de gemeentelijke toewijzingsreglementen uitgelegd van de gemeentes waarvoor hij zich heeft ingeschreven. Verder werd hem meegedeeld welke prioriteiten hij heeft en dat een exacte termijn moeilijk te voorspellen is gezien een plaats op de wachtlijst slechts een momentopname is. De klacht was ongegrond.

Klacht 2013.04

Een gezin klaagt over de lange wachttijd voor een sociale woning.

- ⇒ Aan de kandidaat huurder werd het gemeentelijk toewijzingsreglement uitgelegd en de redenen waarom zij reeds lang wachten. Een beperkte anciënniteit in de gemeente tezamen met een zeer beperkte keuze kunnen resulteren in een lange wachttijd. De klacht was ongegrond.

Klacht 2013.05

Een gezin klaagt over vocht in de badkamer en de duur van de herstelling.

- ⇒ Deze klacht was reeds bij ons gekend. De oorzaak van het vocht was zeer moeilijk vast te stellen. De herstelling kon pas plaatsvinden nadat de oorzaak was vastgesteld. Er waren verschillende buizen in de leidingkoker die lekten. Na de herstelling hiervan stelden wij nog steeds vocht vast. Daarna werd nog een lek aan het dak vastgesteld. Na de herstelling van het dak waren de muren nog te vochtig om opnieuw te verven. Hier vragen wij enig geduld van de huurder om de muren te laten uitdrogen. De klacht kan als afgehandeld worden beschouwd.

Klacht 2013.06

De huurder klaagt dat het slot van de kelderdeur al geruime tijd stuk is. Verder klaagt hij over de kostprijs van de reparatie van het slot van zijn berging.

- ⇒ De algemene kelderdeur is inderdaad regelmatig stuk. Deze wordt ook regelmatig hersteld, maar enkele weken erna is het slot alweer stuk. Vele huurders forceren het slot om niet telkens hun sleutel te moeten gebruiken.
- ⇒ De reparatie van het slot van de berging is een kost ten laste van de huurder. Gezien de deur zeer goed vergrendeld was, heeft de schrijnwerker de oude deur moeten uitzagen en een volledige nieuwe plaatsen. Dit gebeurde met akkoord van de huurder en hij was op de hoogte dat deze kost ten zijnen laste was.
Deze klacht kan als ongegrond en afgesloten worden beschouwd. De klager heeft ook ondertussen de herstelling van de deur betaald.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

<p>Naam van uw maatschappij: De Oostendse Haard</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Linda Boulanger</p> <p>linda.boulanger@oostendsehaard.woonnet.be</p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	16
Aantal ontvankelijke klachten:	12

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	12
	ongegrond	4

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	12
	Onopgelost:	4

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	4
---------	---

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

De meeste klachten gaan over onverdraagzaamheid/leefbaarheid/lawaai en ruzie met burens. Meestal bereikt men hier een oplossing door bemiddeling van de maatschappelijk werker. Klachten volgens het decreet: worden behandeld naargelang de reglementering van de te behandelen klacht en worden dan ook opgelost.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

De klachten wat leefbaarheid/ruzie/lawaai burens betreft zijn grotendeels "deels opgelost". In feite kan er geen correct beeld gegeven worden, er zijn nog klachten hangende. En deze worden niet opgesplitst bij de evaluatie van de klachten.

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

Doordat er verschuivingen gebeurd zijn bij de Oostendse Haard kan de maatschappelijk werker meer tijd vrijmaken voor het behandelen van de klachten. Daardoor is er meer tijd voor bemiddeling en kan er op kortere tijd een oplossing gevonden worden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: Ons Onderdak

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Isabelle Meersseman -
isabelle.meersseman@onsonderdak.be**

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:	1
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

klacht 1 : ongegronde klacht ivm. huurprijsberekening.

De huurprijsberekening 2012→ 2013 was met 75€ gestegen. De huur was lager in 2012 omdat het inkomen met 20% was gedaald, in 2013 was dit niet het geval. De huurprijs is bijgevolg correct berekend. Huurders op de hoogte gebracht van correcte huurprijsberekening en aangeraden zodra ze merken dat inkomen nog daalt een nieuwe berekening laten maken om na te gaan of er een daling is van 20%.

klacht 2 : klacht ivm. aanpassing van de huurprijs nav. inwoning vriend.

Door de administratieve diensten van Ons Onderdak werd een nieuwe huurprijsberekening doorgerekend nav. de inwoning van de vriend van de huurster. De huurder en partner zijn op de sociale dienst langs geweest om zich samen in te schrijven voor een mutatie naar een andere woning. Ook op de dienst koopwoningen hebben ze zich ingeschreven voor de aankoop van een koopwoning, op die papieren stond genoteerd dat ze samenwonend waren. De vriend had een eigendom, er werd meegedeeld dat een mondelinge overeenkomst was mbt. de verkoop van de eigendom en dat meneer bij de huurder zou gaan inwonen. Meneer was niet gedomicilieerd op adres van huurster. Op basis van al deze vaststellingen werd een nieuwe huurprijsberekening voor een bedrag van 615,99 euro doorgevoerd. Bij een eerste onderzoek door de klachtenbehandelaar werd vastgesteld dat door de administratieve diensten geen fouten werden gemaakt en dus kon worden aangenomen dat de vriend inwoonde bij de huurster. Door de huurder werd daarna klacht ingediend bij de ombudsdienst. Na contacten met mevr. Hanselaer van de Vlaamse Ombudsdienst en na ontvangst van verschillende stavingsstukken, is er volgens de Ombudsdienst onvoldoende bewijs dat er sprake is van nu reeds feitelijke inwoning van de vriend van huurder. De huurprijsberekening werd bijgevolg met terugwerkende kracht aangepast aan de gezinssituatie van de huurder als alleenstaande. Ze hebben zich als kandidaat-koper uitgeschreven.

klacht 3 : klacht ivm. onheuse behandeling van sociale dienst tov. kandidaat-huurder.

Door een kandidaat-huurder werd klacht ingediend omdat ze zich door de sociale dienst onheus behandeld voelen. De klacht is ontstaan nav. het indienen van de papieren voor de actualisatie van de wachtlijsten van kandidaat-huurders. Er zijn toen enkele problemen ontstaan omdat het moeilijk was voor de K-H om langs te komen om de papieren in orde te maken. Hun klacht gaat onder meer over onbeleefd zijn, niet geloofd worden, geen respect en begrip tonen voor hun situatie (kandidaat-huurder is in behandeling van IVF), afsnauwen aan telefoon enz... alles weliswaar gerelateerd aan de prikkelbaarheid van de kandidaat-huurders.

Er is door de klachtenbehandelaar met de collega van de sociale dienst gesproken en daarbij werden excuses aangeboden.

De K-H werden tevens schriftelijk excuses aangeboden alsook werd de hoop uitgesproken dat in de toekomst in de beste verstandhouding tussen de K-H en onze diensten kan worden gecommuniceerd.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

dat oordelen over (vermeende) samenwoning zeer moeilijk is en dat de kennis en signalen daarover best kunnen beoordeeld worden rekening houdend met historiek, attitude en vaststellingen ter plekke.

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

steeds geduldig en met tact en zorg de klanten bejegenen zonder evenwel te vervallen in laksheid of machtsafwendings.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: CVBA Ons Dorp

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Liesbeth Heindryckx,
Liesbeth.Heindryckx@onsdorpmenen.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	0
Aantal ontvankelijke klachten:	0

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

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	0
	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 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

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 2013

Naam van uw maatschappij: SHM Ons Dak, Maaseik

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ilse Avermate,
ilse.avermate@onsdak.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:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

Klacht 1 : huurder meldt dat een herstelling aan het sanitair niet wordt uitgevoerd, ondanks herhaaldelijke contacten met de huisvestingsmaatschappij. Externe firma werd opnieuw aangemaand door huisvestingsmaatschappij. Herstelling werd uitgevoerd. (te lange behandeltermijn)

Klacht 2: huurder meldt problemen met de vloer in zijn appartement. Het technische dossier is lopende, in samenwerking met aannemer. Medewerker Technische Dienst brengt de huurder een huisbezoek, informeert hem over de situatie en de verdere stappen. De vloer wordt aangepast en het dossier wordt opgevolgd door Technische Dienst.

(te lange behandeltermijn + informatieverstrekking)

Klacht 3: Huurder meldt onvoldoende prestatie en onvoldoende communicatie van medewerker van de huisvestingsmaatschappij bij noodoproep onweer. Bij het indienen van de klacht is het probleem reeds opgelost. Medewerker van de huisvestingsmaatschappij wordt geïnformeerd over de klacht en het communicatieproces. (ontoereikende informatieverstrekking)

Klacht 4: huurder meldt onvoldoende communicatie omtrent de herstellingen aan haar wooncomplex. Herstellingswerken werden uitgevoerd door externe firma. Medewerker Technische Dienst brengt huurder een huisbezoek, samen met de verantwoordelijke van de externe firma. Huurder wordt verder geïnformeerd over de huidige stand van zaken inzake de herstellingen.

(ontoereikende informatieverstrekking)

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 klachten handelden over technische dossiers. De nodige informatie werd aan de Technische Dienst verschaft inzake het klachtendossier. Bijgevolg nam de Technische dienst contact op met de desbetreffende huurder om het dossier zo snel mogelijk af te handelen of om de huurder duidelijk en voldoende te informeren.

Er werd een evaluatieverslag overgemaakt aan de directie.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: **NV Eigen Haard**
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: **Jef Schoors info@eigen-haard.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2
Aantal ontvankelijke klachten:	1

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

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:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

De eerste klacht is gebaseerd op deels foutieve informatie. De toewijzing werd correct uitgevoerd, dit werd ook zo meegedeeld. De plaatsing van een schotelantenne op het vernieuwde plat dak van de garage, werd meegedeeld aan de huurders dat dit niet kon cfr het intern reglement.

De tweede klacht was een klacht van een architect welke meer prestaties geleverd had omwille van het serieus uitlopen van de werf. Hij vroeg hiervoor extra ereloon. De raad van bestuur besliste om hier mee akkoord te gaan en er werd in onderling overleg een ereloon vastgelegd.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Nihil

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

Nihil

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: *SHM Ninove Welzijn*

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: *Leentje Cornelis,
Leentje.cornelis@ninovewelzijn.woonnet.be*

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3
Aantal ontvankelijke klachten:	0

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	1
	ongegrond	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	2
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

Klacht 1: Escalatie burenhinder/leefbaarheid

- *Klachten burenhinder bij politie (7 honden bij de ene, bemoeienis bij de andere)*
- *Buren riepen elkaar op in verzoening voor vrederecht, zonder resultaat*
- *SHM liet via gerechtelijke weg enkele honden weghalen aangezien men vanaf 5 honden een vergunning nodig heeft*
- *Ganse wijk op termijn betrokken in ruzie*
- *Oplossing: SHM heeft uiteindelijk een vergadering georganiseerd met oproep om elkaar met rust te laten en eventueel één van beide te laten muteren.*
- *Geen klachten meer*

Klacht 2: technische gebreken aan de woning:

- *Niet – geïsoleerd dak*
- *Binnendeuren die kapot zijn*
- *Geen isolatie aan de leidingen*
- *Elektriciteitsmeter was volgens huurder niet in orde: keuringsattest was nochtans aanwezig*
- *Budgetmeter die niet weggehaald werd: Eandis doet dit niet*

De maatschappij gaat hier vervangingsbouw uitvoeren en doet enkel nog minimale werken naar veiligheid toe. De huurders werd al meermaals gevraagd zich her in te schrijven om een nieuwe, kwaliteitsvolle woning te bekommen. Voorlopig zonder resultaat.

Klacht 3: technische gebreken aan de woning:

- *Bewoners beweren hoge factuur van nutsvoorzieningen te hebben wegens afwezigheid van klep aan de thermostaat*
- *De nodige herstellingswerken zijn uitgevoerd, het bleek tevens dat de huurders hun thermostaat niet op de juiste manier hanteerden.*

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?

Burenhinder:

- *Contract afgesloten met CAW om hulp te krijgen bij leefbaarheidsproblemen*
- *In Zottegem is er een vrijwilligerswerking gestart waar men beroep kan doen op vrijwilligers ikv burenruzie*
- *Duidelijke communicatie dat het bij escalatie kan gebeuren dat één van de partijen de woning dient te verlaten*

Technische gebreken:

- *Contract met firma die 24u - dienst levert aan onze bewoners*
- *Duidelijke communicatie ivm nieuwe projecten en vervangingsbouw*

Kort op de bal spelen

Op 16/10/2013 heeft onze RvB ook haar klachtenprocedure gewijzigd (zie bijlage)

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

<p>Naam van uw maatschappij:</p> <p>Nieuw Dak</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</p> <p>Sophie Colson - sophie.colson@nieuwdak.be</p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	12
Aantal ontvankelijke klachten:	11

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	3
	ongegrond	9

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	12
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	

Onheuse bejegening:	
Andere:	Niet akkoord met de prestaties van de aannemer die voor de SHM werkt

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

Van de 12 klachten die we ontvingen gingen er 5 klachten over renovatie- of herstellingswerken. 6 klachten handelden over de toewijzing van een woning en huurachterstal. De 2 overige klachten hadden betrekking op klantvriendelijkheid.

Bij elke klacht stellen we een neutraal onderzoek in om de gegrondheid van de klacht na te gaan. Bij een gegronde klacht zorgen we voor een duidelijke rechtzetting indien nodig en blijven we leren uit onze ervaringen. Ongegronde klachten beantwoorden we op klare wijze met argumenten om ons perspectief te staven.

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 reeds genome stappen in 2012 rond communicatie en klantvriendelijkheid blijven we voortzetten in 2013 en de komende jaren. Regelmatig overleg tussen de verschillende diensten zorgt voor een preventieve en klantgerichte dienstverlening aan onze huurders.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

<p>Naam van uw maatschappij: Molse Bouwmaatschappij voor de Huisvesting</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Erik Schoofs (erik.schoofs@molsebouwmaatschappij.be)</p>

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	0
Aantal ontvankelijke klachten:	0

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 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

In 2013 heeft de Molse Bouwmaatschappij geen enkele klacht ontvangen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Op de Raad van Bestuur van 28 november 2013 zijn er enkele kleine aanpassingen goedgekeurd aan de procedure voor klachtenbehandeling.

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

/

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: **Maatschappij voor de Huisvesting, 2220 Heist-op-den-Berg**

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: **Sabine Rombauts - sr@hkh.woonnet.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	5
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	5
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	4
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	

Onheuse bejegening:	
Andere:	1

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

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?

Om werken, uitgevoerd door "externe" aannemers strikter op te volgen, werd in 2013 een extra personeelslid ingezet op de technische dienst (coördinatie en planning uit te voeren werken).



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 2013

1. De fam. ██████████ maakt melding van het afbrokkelen van de op het plafond “badkamer” aangebrachte spuitpleister. Na een plaatsbezoek van onze technische dienst wordt de firma ██████████, algemene aannemer van de bouwwerken, aangeschreven met het oog op herstelling van het euvel. Na plaatsbezoek van de firma ██████████ bericht deze ons dat het loskomen van de spuitpleister geen constructieve fout is dewelke de stevigheid van het gebouw aantast en derhalve niet onder de 10-jarige waarborg valt. We brengen de huurder op de hoogte van het standpunt van de firma ██████████ en raden hen aan, enerzijds gezien de kleine oppervlakte van schade en anderzijds de ervaring die ons leert dat de herstelling van dit type spuitpleister de schade nog accentueert, de bloot gekomen vlakke betonplaat te schilderen. Na een 2^{de} bezoek van onze technische dienst op vraag van de huurder wordt besloten een ventilator op de bestaande statische verluchting aan te brengen zodat het bij het baden aanwezige vocht sneller wordt afgevoerd. Op deze manier wordt voorkomen dat vocht tussen de betonnen ondergrond en spuitpleister kan indringen en hierdoor verdere schade zou aanrichten. De huurders zijn hiermee zeer tevreden.
2. Klacht 2 is anoniem en daarom onontvankelijk. Anonieme klachten worden niet behandeld.
3. Voormelde tuinberging was in spiegelbeeld aanwezig op onze aangrenzende eigendom. De schoorsteen was oorspronkelijk in dubbel aanwezig en buitendaks opgebouwd als één geheel. In het renovatiebestek was de nodige aan- en afwerking voor de vrijgekomen geveldelen voorzien. Deze is op een degelijke manier en volgens de regels der kunst aangebracht. Op onze vraag is de verantwoordelijke aannemer enkele malen ter plaatse geweest. Hij kan enkel vaststellen dat de bakstenen buitendaks erg “verduurd” zijn en veel water opnemen. Er dient opgemerkt dat, zoals toenmalig gebruikelijk, het bovendaks gedeelte slechts halfsteens (9 cm) en zonder schouwpoten is opgebouwd. Hij adviseerde de bewoonster om de schouw buitendaks te vervangen of te behandelen met een waterafstotend product. Naar aanleiding van het laatste bezoek van de aannemer heeft de bewoonster ons terug gecontacteerd. Onze technische dienst is vervolgens ter plaatse gegaan. Zij hebben vastgesteld dat op betreffende schoorsteen een recent CV-toestel op mazout was aangesloten. Op de vraag wanneer het vochtprobleem zich stelde, antwoordde de eigenares dat dit zich voornamelijk bij koudere periodes voordeed. Verder kan er vastgesteld worden dat de schouw, ondanks bewering dat dit inbegrepen was in de toenmalige offerte bij plaatsing van het nieuwe CV-toestel, niet getubeerd werd. Het vochtprobleem is voornamelijk te wijten aan interne condensatie in de schoorsteen. De afbraak van de aangrenzende tuinberging heeft, doordat de oorspronkelijke scheidingswand een buitengevel is geworden, deze interne condensatie in zekere mate verergerd. Onze technische dienst heeft mevrouw geadviseerd de schoorsteen te laten tuberen teneinde het probleem op te lossen.

4. De fam. [redacted] te 2580 Putte klaagt over een luidruchtig ventilatiesysteem in de aangrenzende woning, in eigendom van onze SHM (19/02/2013). Na de melding is de technische dienst ter plaatse geweest en werd het toestel uitgeschakeld. De verantwoordelijke aannemer werd ontboden op de volgende werfvergadering. In eerste instantie werd afgesproken de ophanging en aansluiting van het toestel op een andere manier uit te voeren. Dit gaf niet het gewenste resultaat en de aannemer besloot de leverancier van het toestel uit te nodigen. Ondertussen dient dhr. [redacted] een schriftelijke klacht in omdat hij geen verbetering merkt. Daar het onderhoud met de leverancier geen resultaat opleverde, heeft onze SHM beslist de toestellen te vervangen door een type welk ons wordt geadviseerd door de verantwoordelijke aannemer. Sedert de vervanging van de ventilatie-units hebben ons geen klachten meer bereikt. De verbouwingen werden beëindigd in april 2013 en de woningen worden de daaropvolgende maanden in gebruik genomen.
5. De fam. [redacted] meldt ons meerdere malen telefonisch dat er sinds het vervangen van de ramen en het dak verschillende problemen zijn met betrekking naar tocht en vocht. Voormelde werken bestonden uit het vervangen van alu-schrijnwerk met enkele beglazing door thermisch onderbroken alu-profielen met super isolerende beglazing en de nodige ventilatieroosters. Het dak werd voorzien van bijkomende isolatie en een nieuwe dakhuid. In eerste instantie werden de gemaakte opmerkingen verzameld en doorgespeeld aan de betrokken aannemers voor herstelling. Betrokken huurders hebben ons schriftelijk in gebreke gesteld omdat er, volgens hen, nooit gereageerd is op hun eerdere klachten. Hierop wordt een plaatsbezoek afgelegd door de ontwerper en onze technische dienst. Bij de vaststellingen worden volgende afspraken gemaakt :
- a. aangaande het schrijnwerk neemt de ontwerper contact op met de aannemer omtrent het aanwerken van een kitvoeg en het plaatsen van tochtborstels onder de deuren;
 - b. de technische dienst neemt contact op met de dakwerker om de vermeende lek aan de schouwdoorgang op te lossen
- Het vochtprobleem blijkt grotendeels te wijten aan het gebruik om na het douchen, de badkamerdeur open te zetten. Op deze manier verspreidt de waterdamp zich in de bovenverdieping en slaat neer op de koudste oppervlakte. Door de plaatsing van de super isolerende beglazing condenseert de waterdamp op de buitenwand van de achterste slaapkamer, dit is de wand met de minst gunstige oriëntatie. Om een betere ventilatie te bekomen wordt een vochtgestuurde ventilator in de badkamer aangebracht. De huurder wordt attent gemaakt op een correct gebruik van de aanwezige ventilatieonderdelen. Deze zaak wordt momenteel nog opgevolgd door een medewerker van de technische dienst die tussentijds ter plaatse gaat.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: **MERELBEEKSE SOCIALE WONINGEN**

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: **Guido LENAERT**

Guido.lenaert@msw.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	0
	ongegrond	3

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	2
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

- 1) Bewoner had aanhoudende klachten over vochtproblemen in de woning. De aannemer werd aangesproken om het probleem te verhelpen maar dit volstond niet voor huurder. Een bezoek ter plaatse door een andere aannemer bevestigde dat de SHM het nodige had gedaan. De huurder kon zich hier niet in vinden en besloot opzeg te geven.
- 2) Tijdens de paasvakantie viel de verwarmingsketel uit bij één van de huurders. De opdracht werd doorgegeven aan de wachtdienst van de aannemer, maar door het bouwverlof werd pas enkele dagen later de herstelling uitgevoerd. De ketel werkt sinds uitvoering van de herstelling opnieuw naar behoren.
- 3) Een kandidate betwist dat ze een aanbod van woonst zou geweigerd hebben. De uitnodiging werd in kopij door gestuurd naar RWO. Er werd telefonisch door mevrouw contact met ons opgenomen waarbij de kandidate verklaarde geen interesse te hebben in het appartement. Mevrouw vond het niet nodig om het pand eerst te bezichtigen.

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 2013

Naam van uw maatschappij: Meetjeslandse Bouwmaatschappij voor Volkswoningen CVBA

Naam van de klachtenbehandelaar + e-mailadres:

VanDriessche Tim

Email: tim.vandriessche@mbv.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal klachten volgens mate van grondheid	Gegrond/deels gegrond	1
	ongegrond	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	1
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0

Onheuse bejegening:	1
Andere:	0

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

Onderstaand vindt u het gedetailleerde verslag van de klachtenbehandeling terug.



Meetjeslandse Bouwmaatschappij voor
Volkswoningen

Stationsstraat 58 – 9900 Eeklo

Dienst Patrimoniumbeheer

Tel.: 09/376.90.47 – Fax: 09/376.90.41

technischediens@mbv.woonnet.be

VERSLAG KLACHTBEHANDELING

Datum: 11 september 2013

KLACHTEN:

Naar aanleiding van gesprek met huurders zijn volgende klachten geformuleerd:

- Verbale uitlatingen door X t.o.v. de huurder en kinderen.
- Uitdagend/spottend gedrag van X
- Uitvoering van het ruwbouwteam (Y & X), niet komen opdagen op afspraken, geen materiaal bij om werkopdracht uit te voeren.
- Klachten over het niet noteren/opvolgen van meldingen.

TOELICHTING:

- » Om de eerst drie delen van deze klachten te kunnen behandelen ben ik overgegaan tot het interviewen van 3 werkmannen die enerzijds vaak met X samenwerken en

anderzijds aanwezig waren bij de vernoemde situaties door de huurders.

Verder is er ook nog een gesprek gevoerd met Z, betreffende de situatie van het eerste conflict t.h.v. een huurder te Waarschoot. Dit om een algemeen beeld te kunnen vormen over de oprechtheid van de huurders over de gebeurde feiten.

- » Wat betreft de klacht rond het noteren en opvolgen van meldingen, zijn er in bijlage een bundel van de werkbonden meegestuurd. En is er een gesprek gevoerd een medewerker, die instaat voor het telefonisch onthaal op de dienst Patrimoniumbeheer..

BEHANDELING KLACHTEN:

1. Verbale uitlatingen door X t.o.v. de huurder en kinderen.

De opmerking van de huurders gaat over een interventie van onze werkmannen bij een verstopping van de rioleringsleidingen van de woning, waarbij Y en X de interventie deden, en Z aan de gevel herstellingen uitvoerde.

Bij navraag bij de collega's is er niemand die de specifiek vermelde opmerking heeft gezien of gehoord. Daarvoor stonden de collega's te ver af.

Wel heeft Z aangegeven dat de huurster in het begin had duidelijk gemaakt dat ze haar woning net gekuist heeft.

X zelf kan zich niet herinneren dat hij enige opmerking zou gegeven hebben t.o.v. de huurder noch de kinderen. T.o.v. de kinderen zou het kunnen dat hij een opmerking heeft gegeven, maar hij kan zich dit niet herinneren!! En als dit al zo was, zou dit, volgens X, niet agressief of beledigend zijn geweest.

Uit de gesprekken met de collega's is wel naar voor gekomen dat tijdens de werkzaamheden op die bewust dag, X overdreven en onterecht zijn ongenoegen uitte over het aanwezige vet in de riolering. Dit was van de vorige huurders, niet van de nieuwe huurders, en X was met zijn opmerkingen dit in twijfel aan het trekken.

Z heeft in zijn gesprek aangegeven dat hij de indruk had dat de huurster zich begon te ergeren aan X zijn houding.

Tijdens het gesprek heeft X aangegeven dat hij niets zou gezegd hebben en dat hij sowieso goed oplet wat hij zegt en doet.

X gaf wel aan dat er iemand, Z of hijzelf, aangegeven had dat de verstopping nog een gevolg van de vorige huurder zou zijn.

Z had in zijn gesprek aangegeven dat hij dit had duidelijk gemaakt aan zowel de huurder als X.

2. Uitdagend/spottend gedrag van X

Gezien dit een situatie is waar X alleen aanwezig zou zijn, heb ik enkel kunnen informeren bij X.

Bij navraag heeft hij categoriek ontkend dat dit ooit zou gebeurd zijn. Naar eigen zeggen is hij haar buiten de woning nog nooit langs de baan tegen gekomen

Wat betreft de klachten 1 & 2 van de huurder is het heel moeilijk om aan te geven of de klacht terecht is of niet.

De houding van X tijdens de bewuste interventie beantwoordde niet aan de gedragscode die geldig is binnen de M.B.V. en laat teveel ruimte aan twijfels, betreffende zijn gedrag en houding, om eenzijdig de klacht te kunnen verwerpen.

Zijn houding heeft hierbij meer een negatieve invloed waarbij er kan vermoed/aangenomen worden dat de klacht deels of volledig gegrond kan aanzien worden.

3. Uitvoering van het ruwbouwteam (Z & X), niet komen opdagen op afspraken, geen materiaal bij om werkopdracht uit te voeren.

De opmerking van de huurders heeft te maken met het feit dat Z en X vaak zouden langskomen met een werkopdracht en het werk bekijken. De huurder gaf hierbij aan dat Z en X regelmatig niet het nodige materiaal bij hebben om de opdracht uit te voeren, en daarom een afspraak vastleggen die ze dan niet nakomen.

Om deze klacht te kunnen behandelen is de mening gevraagd van de betrokken werkmannen.

Z en X hebben los van elkaar aangegeven dat het kan voorkomen dat ze ter plaatse gaan kijken om te zien wat er dient te gebeuren.

Indien ze het materiaal bij hebben zullen ze trachten dit onmiddellijk uit te voeren.

In het andere geval zal er ofwel een afspraak gemaakt worden met de huurders om een andere keer terug te komen, ofwel begint Z met de voorbereidende werken terwijl X om het nodige materiaal rijdt in het magazijn.

Z heeft hierbij ook aangegeven dat zo'n situaties vaak voorkomen als ze nog tijd over hebben, omdat een andere opdracht sneller is uitgevoerd. Minder in andere gevallen, tenzij de omvang van de werken hen niet duidelijk is bij het lezen van een opdracht (Bijvoorbeeld bij herstellen van paden).

Wat het niet nakomen van afspraken betreft hebben zowel Z als X aangegeven dat ze hierover verwonderd zijn. In 95% van de gevallen worden afspraken nagekomen.

Overmacht, door weersituaties of wegroepen voor dringende opdrachten zijn hun inziens de enige reden dat een afspraak niet wordt nagekomen. Maar dan wordt de huurder ofwel door kantoor ofwel door Z zelf gecontacteerd.

Afgaande op de verklaringen van Z en X, en op basis van onze ervaring met het team ben ik van oordeel dat de klacht van de huurder eenzijdig is.

De huurder ziet het enkel vanuit zijn standpunt, zonder rekening te houden met extern factoren en de interne werking van de M.B.V.

Ik ben van oordeel dat er werkpunten zijn die in acht dienen genomen te worden bij onze werkmannen, maar dat dit deel van de klacht niet gegrond is.

4. Klachten over het niet noteren/opvolgen van meldingen.

De opmerking van de huurder beslaat hier vooral het telefonisch onthaal van de dienst Patrimoniumbeheer.

Volgens de verklaring van de huurder worden technische meldingen niet genoteerd en slecht opgevolgd.

Uit mijn gesprek met de medewerker en uit mijn eigen ervaring zijn de volgende zaken naar voor gekomen.

De meldingen op de afdeling worden onmiddellijk ingegeven in het systeem. Er worden geen meldingen op losse blaadjes bijgehouden.

Meldingen die door het Diensthoofd dienen bekeken te worden, worden momenteel mondeling of schriftelijk doorgegeven.

Indien er uit de melding een werkopdracht moet volgen, wordt dit steeds onmiddellijk gelinkt, tenzij er eerst overleg met het diensthoofd nodig is!

Opvolging van de meldingen gebeurt op regelmatige basis door de medewerker of door mij.

Opvolging van de werkopdrachten zelf, eens ze bij de werkmannen zijn is momenteel nog niet evident met het huidige systeem.

Indien iemand belt voor een melding die reeds een tijdje open staat, zijn er twee manieren waarop dit geregistreerd wordt.

1. Indien er een werkopdracht gelinkt is aan de melding, dan wordt op de werkopdracht aangeduid dat op die dag de huurder heeft teruggebeld, en wordt de werkopdracht opnieuw aan de werkman bezorgd.
2. Indien er geen werkopdracht gelinkt is aan de melding, dan wordt er momenteel meestal geen notitie gemaakt van het terugbellen.

Bijkomend bij het vermelden van de klacht, betreffende de registratie van de meldingen, en de opvolging hiervan, hadden de huurders het specifiek over een situatie, in het begin dat zij er woonden, toen de elektriciteit voortdurend uitviel.

Volgens de huurders hebben wij hier heel erg laat op gereageerd, en waren zij van oordeel

dat de ganse situatie onze verantwoordelijkheid was.

Hierover kan ik melden dat de huurders op 26 november 2012 rond 11u hun melding hebben gedaan. Dat de medewerker volgens de voorgeschreven regels van de dienst, de huurders eerst een aantal zaken heeft laten testen, zodat we bepaalde situaties kunnen uitsluiten. Aansluitend is hiervoor een opdracht aangemaakt, en is onze werkmans elektriciteit, Y hiervoor langs gestuurd.

De huurder kon zich totaal niet vinden, noch het geduld tonen voor onze manier van werken, en heeft zich heel agressief en onbeschoft gedragen aan de telefoon t.o.v. de medewerker, die hierbij erg rustig is gebleven.

Gezien Y het probleem niet kon vinden hebben we een externe aannemer elektriciteit erbij gehaald. Hij heeft kunnen achterhalen dat het probleem aan de verliesstroomschakelaar lag die in de tellerkast zit.

Dit is een verliesstroomschakelaar die voor ons niet toegankelijk is, waarop de aannemer contact heeft opgenomen met Eandis om dit probleem op te lossen.

De dag nadien is Eandis hiervoor langs gekomen en het probleem opgelost.

De oude interne officieuze procedure betreffende het registreren van meldingen in acht genomen, afgetoetst aan de werkelijkheid, vind ik de klacht betreffende de registratie van meldingen en werkopdrachten ongegrond.

Wat specifiek de opmerking/klacht rond de situatie met de elektriciteit betreft, is het de huurder die volledig in de fout is gegaan, en heeft de M.B.V. hierin geen fout gemaakt noch enige verantwoordelijkheid te dragen.

De huurder heeft hier naar mijn mening de klacht geformuleerd vanuit een ongegronde frustratie. De huurder verwacht in alle gevallen vrij snel, en in sommige crisis situaties onmiddellijk geholpen te worden.

De huurders hebben meerder malen aangetoond weinig geduld noch respect te kunnen tonen t.o.v. de werking van het telefonisch onthaal op de dienst Patrimoniumbeheer.

In deze klacht ben ik van oordeel dat ze niet alleen ongegrond is, maar dat de verantwoordelijkheid volledig bij de huurder zelf ligt.

Een niet geregistreerde melding is in 99% van de gevallen een nooit gemelde melding!

Als kantlijn bij deze klacht kan ik melden dat intern op de dienst een nieuwe, officieuze procedure voor de registratie van meldingen in acht wordt genomen. Zo zijn volgende zaken bijgestuurd:

- *Meldingen die behandeld dienen te worden door het diensthoofd zullen steeds per mail doorgegeven worden*
- *Wanneer een huurder terugbelt voor een oude melding, zal ook op de melding steeds geregistreerd worden wanneer die persoon terugbelt.*

Beide aanpassingen komen er om de traceerbaarheid van meldingen te vergroten!

Het enige waar wij als dienst minder vat op hebben, is de manier waarop andere personen binnen de M.B.V. een melding opmaken. Meestal worden telefoons doorgegeven of worden we via mail op de hoogte gebracht van een melding, anderen maken een melding aan die dan bij nazicht door de dienst Patrimoniumbeheer verder wordt verwerkt.

In de komende maanden zal er een officiële procedure meldingen uitgewerkt worden, waarin ook het deel zal opgenomen worden hoe andere diensten binnen de M.B.V. met meldingen dienen om te gaan.

Opgemaakt door

Coucquyt Hans

Diensthofd patrimoniumbeheer M.B.V.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Een nauwere samenwerking tussen de diverse diensten betreffende telefonisch meldingen of meldingen aan arbeiders (technische of sociale aard) voor een kordate en efficiënte aanpak.

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

De samenwerking tussen alle diensten optimaliseren om zo snel mogelijk aan de wensen/ verwachtingen van de huurders te voldoen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

<p>Naam van uw maatschappij:</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</p>

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	6
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	5
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	4
	Onopgelost:	2

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

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 2013

Naam van uw maatschappij: LANDWAARTS

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Annick Vansteen
(annick.vansteen@landwaarts.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4
Aantal ontvankelijke klachten:	0

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	0
	ongegrond	4

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 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

In het totaal waren er 4 klachten.

Drie klachten gingen louter over de regelgeving:

- Een schrapping van onze wachtlijst n.a.v. een actualisatie - de procedure werd correct uitgevoerd
- De betaling van een uittredingsvergoeding - deze werd uiteindelijk betaald (na een rechtszaak)
- Een protest inzake de toewijzingsprocedure m.n. het niet kunnen aantonen van 'een band met de gemeente' - de correcte toewijzingsprocedure werd toegepast

Eén klacht ging over het bekomen van informatie via mail. Men kon zich er niet in vinden dat een dossier niet via mail afgehandeld kon worden.

Alle klachten waren 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?

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

<p>Naam van uw maatschappij: Kleine Landeigendom Klein-Brabant</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Claes Martine - martine.claes@klein-brabant.woonnet.be</p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	nihil
Aantal ontvankelijke klachten:	nihil

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 2013

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.
Onze maatschappij heeft in 2013 geen enkele klacht ontvangen.**

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Geen concrete stappen ondernomen.

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

Geen concrete verbeteringen nodig vermits er geen klachten zijn.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: Kleine Landeigendom cvba

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
francis.dupont@kleinelandeigendom.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	22
Aantal ontvankelijke klachten:	22

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	15
	ongegrond	5
	in onderzoek	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	13
	Onopgelost:	4

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	/
Te lange behandeltermijn:	/
Ontoereikende informatieverstrekking:	/
Onvoldoende bereikbaarheid:	/
Onheuse bejegening:	/
Andere:	/

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

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 onopzettelijke 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 2013

Naam van uw maatschappij: Kempisch Tehuis

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Wouter Van Mierloo / wouter.vanmierloo@cvkt.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:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	1
---------	---

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

In 2013 werd slechts één officiële klacht ontvangen. In dit dossier werd geklaagd dat er geen volledige beschikking over de woning was vanaf de eerste dag van verhuur. Kempisch Tehuis heeft na bemiddeling van de ombudsman de huur van 9 dagen voor het niet-genot aan de huurder teruggestort.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

<p>Naam van uw maatschappij:</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</p>

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	6
Aantal ontvankelijke klachten:	5

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	2
	ongegrond	4

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:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

De Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen ontving in totaal 6 klachten, 5 ontvankelijk en 1 onontvankelijk.

De ontvankelijke klachten zijn afgehandeld binnen de gestelde termijn.

2 Klachten hadden betrekking op het schrappen van de kandidaat-huurder uit het inschrijvingsregister, 1 klacht omtrent herstellingswerken aan de huurwoning, 1 klacht naar aanleiding van waterschade, 1 klacht ivm een vochtprobleem en tot slot 1 klacht over een vraag tot versnelde toewijzing.

- 1 deels gegronde klacht, opgelost
- 1 gegronde klacht, onopgelost → in behandeling
- 4 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 2013

Naam van uw maatschappij:cv Izegemse Bouwmaatschappij

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:Directeur Johan Denolf, Sabine Baert

info@izegemsebouwmij.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	26
Aantal ontvankelijke klachten:	26

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	21
	ongegrond	5

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	26
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

--

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

De ongegronde klachten handelen vooral over betwiste kostennota's (financieel luik). De financieel medewerker geeft uitgebreide uitleg aan de huurder – kostennota wordt dan wel aanvaard en betaald.

Groot deel klachten : vooral sociaal van aard – handelden specifiek over 2 concrete huurders, die het leven van de medebewoners zuur maken en maakten. Het zijn steeds terugkerende klachten handelend over dezelfde personen en dezelfde problematiek (overlast door drankmisbruik; overlast door onaangepast woongedrag)

Klachten hebben zichzelf grotendeels opgelost:

- Overlast door alcoholmisbruik : huurder is overleden en de rust in het gebouw is weergekeerd;
- Onaangepast woongedrag : jonge huurder, bij voorrang toegewezen in kader van Project Proef wonen, kan zich onmogelijk aan regels en reglementering houden, kan niet aarden in een appartementsgebouw van 4 appartementen, kan zichzelf geen beperkingen opleggen enz enz – hier werd de ontbinding van het contract Proef Wonen uitgevoerd. Huurder zal heel binnenkort verhuizen.

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?

Klachtenbehandeling 2013 is gelijklopend aan voorgaande jaren.

Vragen aan de directeurs en de klachtenbehandelaars van sociale huisvestingsmaatschappijen

1. Heeft u behoefte aan een informatiemoment/bijeenkomst over klachtbehandeling bij SHM's?

nee

ja – zou verrijkend kunnen zijn

2. Welke onderwerpen wil u zoal graag behandeld zien? Aankruisen of aanvullen aub

- Kan een SHM klachten voorkomen?
- Wat legt het Klachtendecreet op aan de klachtenbehandelaar (van een SHM)?
- Wat als iemand klaagt over de regelgeving?
- Wat kan een SHM leren uit de klachten die ze ontvangt?
- Hoe kunnen we zinvol rapporteren over klachten ?
- Andere:
- Wat met klachten over bevoegdheden die niet tot de SHM behoren?
- Wat met klachten over woongedrag medebewoners (hoe objectiveren, bewijzen, optreden)?
- Wat met rechtspraak in geval een klacht leidt tot juridische procedure (bijv woongedrag)?

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: **INTER-VILVOORDSE MAATSCHAPPIJ VOOR HUISVESTING C.V.B.A.**

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: **VERRECKT RIA, r.verreckt@intervilvoordse.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	9
Aantal ontvankelijke klachten:	9

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	5
	ongegrond	4
		9

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	9
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	6
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0

Andere:	0
---------	---

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

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 2013

<p>Naam van uw maatschappij: CVBA HULP IN WONINGNOOD</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</p> <p>Karolien Sercu, info@hiw.woonnet.be</p>

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	22
Aantal ontvankelijke klachten:	21

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	19
	ongegrond	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	18
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal: NVT
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

Het overgrote deel van de klachten in 2013 is identiek aan 2012 en heeft aldus betrekking op leefbaarheidsproblemen zoals: vuilnis bij burens, lawaaihinder, dieren, pesterijen, onverdraagzaamheid, enz... Hier zien we dat deze maatschappelijke problemen zich ook manifesteren in de kwetsbare groep van de sociale huisvesting.

Nog steeds is een eerste "opvang" via telefonische begeleiding en begeleiding aan het loket niet te missen. Deze eerste stappen 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.

Bij de technische klachten (langdurig niet uitvoeren van een werk, het niet goed uitgevoerd zijn van een werk, enz...) worden de vakmannen extra aangepord de herstellingen uit te voeren of bij te stellen na uitvoering.

Voor het technische luik kunnen we bovendien mededelen dat van de 445 technische meldingen in 2013, er 396 uitgevoerd zijn, (dit is: 88,9%).

Deze meldingen worden niet beschouwd als 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?

Concrete realisaties en geplande verbeteringen:

- Door te werken met het klachtendecreet merken we dat klachten al beter opgevolgd en/of opgelost worden
- Het is de bedoeling de administratie rond de binnenkomende klachten nog te verbeteren door het gebruik van o.a. standaardformulieren, enz...

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

<p>Naam van uw maatschappij: HUISVESTING TIENEN CVBA</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</p> <p>PATRICIA BOOTEN, patricia.booten@huisvesting-tienen.woonnet.be</p>

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	20
Aantal ontvankelijke klachten:	20

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	20
	ongegrond	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	18
	Onopgelost:	2

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 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

De 20 klachten zijn als volgt onder te verdelen :

Lawaaioverlast = 9 klachten

Vuilnis = 3 klachten

Burenhinder = 2 klachten

Huisdieren = 4 klachten

Verstopping leidingen = 2 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 2013

Naam van uw maatschappij: Maatschappij voor de Huisvesting, 2220 Heist-op-den-Berg

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Sabine Rombauts - sr@hkh.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	5
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	5
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	4
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	

Onheuse bejegening:	
Andere:	1

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

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?

Om werken, uitgevoerd door "externe" aannemers strikter op te volgen, werd in 2013 een extra personeelslid ingezet op de technische dienst (coördinatie en planning uit te voeren).



2. Klachtenbeeld 2013

- 1. De fam. Bal – Liekens maakt melding van het afbrokkelen van de op het plafond “badkamer” aangebrachte spuitpleister. Na een plaatsbezoek van onze technische dienst wordt de firma Hooyberghs, algemene aannemer van de bouwwerken, aangeschreven met het oog op herstelling van het euvel. Na plaatsbezoek van de firma Hooyberghs bericht deze ons dat het loskomen van de spuitpleister geen constructieve fout is dewelke de stevigheid van het gebouw aantast en derhalve niet onder de 10-jarige waarborg valt. We brengen de huurder op de hoogte van het standpunt van de firma Hooyberghs en raden hen aan, enerzijds gezien de kleine oppervlakte van schade en anderzijds de ervaring die ons leert dat de herstelling van dit type spuitpleister de schade nog accentueert, de bloot gekomen vlakte betonplaat te schilderen. Na een 2^{de} bezoek van onze technische dienst op vraag van de huurder wordt besloten een ventilator op de bestaande statische verluchting aan te brengen zodat het bij het baden aanwezige vocht sneller wordt afgevoerd. Op deze manier wordt voorkomen dat vocht tussen de betonnen ondergrond en spuitpleister kan indringen en hierdoor verdere schade zou aanrichten. De huurders zijn hiermee zeer tevreden.**
- 2. Klacht 2 is anoniem en daarom onontvankelijk. Anonieme klachten worden niet behandeld.**
- 3. Voormelde tuinberging was in spiegelbeeld aanwezig op onze aangrenzende eigendom. De schoorsteen was oorspronkelijk in dubbel aanwezig en buitendaks opgebouwd als één geheel. In het renovatiebestek was de nodige aan- en afwerking voor de vrijgekomen geveldelen voorzien. Deze is op een degelijke manier en volgens de regels der kunst aangebracht. Op onze vraag is de verantwoordelijke aannemer enkele malen ter plaatse geweest. Hij kan enkel vaststellen dat de bakstenen buitendaks erg “verduurd” zijn en veel water opnemen. Er dient opgemerkt dat, zoals toenmalig gebruikelijk, het bovendaks gedeelte slechts halfsteens (9 cm) en zonder schouwpotten is opgebouwd. Hij adviseerde de bewoonster om de schouw buitendaks te vervangen of te behandelen met een waterafstotend product. Naar aanleiding van het laatste bezoek van de aannemer heeft de bewoonster ons terug gecontacteerd. Onze technische dienst is vervolgens ter plaatse gegaan. Zij hebben vastgesteld dat op betreffende schoorsteen een recent CV-toestel op mazout was aangesloten. Op de vraag wanneer het vochtprobleem zich stelde, antwoordde de eigenares dat dit zich voornamelijk bij koudere periodes voordeed. Verder kan er vastgesteld worden dat de schouw, ondanks bewering dat dit inbegrepen was in de toenmalige offerte bij plaatsing van het nieuwe CV-toestel, niet getubeerd werd. Het vochtprobleem is voornamelijk te wijten aan interne condensatie in de schoorsteen. De afbraak van de aangrenzende tuinberging heeft, doordat de oorspronkelijke scheidingswand een buitengevel is geworden, deze interne condensatie in zekere mate verergerd. Onze technische dienst heeft mevrouw geadviseerd de schoorsteen te laten tuberen teneinde het probleem op te lossen.**

4. De fam. Van den Bosch, Cardijnlaan 12 te 2580 Putte klaagt over een luidruchtig ventilatiesysteem in de aangrenzende woning, in eigendom van onze SHM (19/02/2013). Na de melding is de technische dienst ter plaatse geweest en werd het toestel uitgeschakeld. De verantwoordelijke aannemer werd ontboden op de volgende werfvergadering. In eerste instantie werd afgesproken de ophanging en aansluiting van het toestel op een andere manier uit te voeren. Dit gaf niet het gewenste resultaat en de aannemer besloot de leverancier van het toestel uit te nodigen. Ondertussen dient dhr. Van den Bosch een schriftelijke klacht in omdat hij geen verbetering merkt. Daar het onderhoud met de leverancier geen resultaat opleverde, heeft onze SHM beslist de toestellen te vervangen door een type welk ons wordt geadviseerd door de verantwoordelijke aannemer. Sedert de vervanging van de ventilatie-units hebben ons geen klachten meer bereikt. De verbouwingen werden beëindigd in april 2013 en de woningen worden de daaropvolgende maanden in gebruik genomen.
5. De fam. Bosmans, Nachtegaalweg 6 meldt ons meerdere malen telefonisch dat er sinds het vervangen van de ramen en het dak verschillende problemen zijn met betrekking naar tocht en vocht. Voormelde werken bestonden uit het vervangen van alu-schrijnwerk met enkele beglazing door thermisch onderbroken alu-profielen met super isolerende beglazing en de nodige ventilatieroosters. Het dak werd voorzien van bijkomende isolatie en een nieuwe dakhuid. In eerste instantie werden de gemaakte opmerkingen verzameld en doorgespeeld aan de betrokken aannemers voor herstelling. Betrokken huurders hebben ons schriftelijk in gebreke gesteld omdat er, volgens hen, nooit gereageerd is op hun eerdere klachten. Hierop wordt een plaatsbezoek afgelegd door de ontwerper en onze technische dienst. Bij de vaststellingen worden volgende afspraken gemaakt :
- a. aangaande het schrijnwerk neemt de ontwerper contact op met de aannemer omtrent het aanwerken van een kitvoeg en het plaatsen van tochtborstels onder de deuren;
 - b. de technische dienst neemt contact op met de dakwerker om de vermeende lek aan de schouwdoorgang op te lossen
- Het vochtprobleem blijkt grotendeels te wijten aan het gebruik om na het douchen, de badkamerdeur open te zetten. Op deze manier verspreidt de waterdamp zich in de bovenverdieping en slaat neer op de koudste oppervlakte. Door de plaatsing van de super isolerende beglazing condenseert de waterdamp op de buitenwand van de achterste slaapkamer, dit is de wand met de minst gunstige oriëntatie. Om een betere ventilatie te bekomen wordt een vochtgestuurde ventilator in de badkamer aangebracht. De huurder wordt attent gemaakt op een correct gebruik van de aanwezige ventilatieonderdelen. Deze zaak wordt momenteel nog opgevolgd door een medewerker van de technische dienst die tussentijds ter plaatse gaat.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

<p>Naam van uw maatschappij:</p> <p>CVBA Het Lindenhof</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</p> <p>Sharon Bocher</p> <p>Sharon.bocherindenhof.woonnet.be</p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	5
Aantal ontvankelijke klachten:	5

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	4
	ongegrond	1

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 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

- Lawaaihinder
 - * nachtlawaai
 - * blaffende honden
- Geurhinder
- Netheid van de woning
- Technische problemen:
 - * versleten vloerbekleding
 - * vocht in slaapkamer

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?

- Goede samenwerking met het CAW mbt:
 - Lawaaihinder
 - Geurhinder
- Goede samenwerking met het OCMW mbt:
 - Netheid van de woning
- Bewonersparticipatieraad:
Bespreken van problemen op wijkniveau om globaal tot een oplossing te komen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: HELPT ELKANDER CVBA
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ann Goerlandt
 Ann.goerlandt@helpt-elkander.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	39
Aantal ontvankelijke klachten:	38

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	28
	ongegrond	10

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	28
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	26

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

In 2013 werden in totaal ?? klachten geregistreerd. Het ging om 22 klachten die door de dienst verhuring werden behandeld en ?? klachten die door de technische dienst werden behandeld.

Inhoudelijk gingen de klachten over ongeveer dezelfde thema's als in werkjaar 2012 (o.a. leefbaarheidsproblemen, het niet-onderhouden van privétuinen, domiciliefraude, hoge huurprijzen, staat van de woning)

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 2013 volgden enkele medewerkers van de huisvestingsmaatschappij een opleiding aangaande "omgaan met verbale agressie". Deze opleiding kon deels gekaderd worden in het aanleren van een gepaste methodiek om te reageren op dan vooral "mondelijke klachten" alsmede het duidelijk kunnen communiceren naar huurders en kandidaat-huurders, om op die manier het ontstaan van een klacht te vermijden.

De opleiding leerde ons technieken aan om gepast te reageren in de communicatie met een eerder agressieve klant en hoe aan dergelijke personen alsnog op een vriendelijke doch kordate manier de juiste informatie kan worden overgebracht, steeds met het vermijden van een escalatie van het conflict in het achterhoofd.

Dit zal zowel de klantentevredenheid als het veiligheidsgevoel van het personeel ten goede komen.

Mede als gevolg van het bezoek van de visitatiecommissie, werden in 2013 tal van brieven, documenten met informatie, ... in klare taal voor onze huurders en kandidaat-huurders omgezet. Hieraan zal in 2014 verder gewerkt worden.

In 2014 zullen wij verder aandacht besteden aan het luisteren naar onze klanten, het zo correct mogelijk doorgeven van concrete informatie om zo het aantal klachten zo laag mogelijk te houden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

<p>Naam van uw maatschappij:</p> <p>Hasseltse Huisvestingsmaatschappij G. Roppesingel 53, Hasselt</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</p> <p>Leen Alloing - info@hfm.woonnet.be Ria Keupers (plaatsvervangend klachtenbehandelaar)</p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	15
Aantal ontvankelijke klachten:	15

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	10
	ongegrond	5

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	7
	Onopgelost:	3

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	6
Te lange behandeltermijn:	8

Ontoereikende informatieverstrekking:	3
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

Klacht 1 : Opsomming van klachten in appartementsgebouw: Deels gegrond

- Klacht niet naleven rookverbod in de gemeenschappelijke delen - *ongegrond*
Hasseltse Huisvestingsmaatschappij heeft alle inspanningen (aangepast huishoudelijk reglement, stickers “verboden te roken”, ..) geleverd om de bewoners en bezoekers duidelijk te maken dat er niet gerookt mag worden in de gemeenschappelijke delen
- Klacht omtrent vandalenstreken in de kelder - *ongegrond*.
De Hasseltse Huisvestingsmaatschappij wou dit probleem oplossen door het opstarten van burenbemiddeling van Politiezone Hazodi. De burenbemiddeling werd opgestart, maar door klager geannuleerd.
- Klacht omtrent de niet-aanwezig zijnde verluchting in specifiek appartement - *ongegrond*
Op de voorziene dag van plaatsing was betrokken huurder niet aanwezig. Betrokkene heeft nagelaten te reageren op het bericht dat onze techniekier naliet, om een nieuwe afspraak te maken. Na ontvangst van de klacht werd de verluchting onmiddellijk geplaatst.
- Klacht omtrent het niet herstellen van een vochtige muur in één van de appartementen - *gegrond*
Er werd opdracht gegeven aan externe dakwerker om nazicht (en indien nodig herstelling uit te voeren) van het dak. Naar aanleiding van de klacht werd vastgesteld dat de dakwerker deze werken nog niet had uitgevoerd.

Klacht 2 : Herstelling aan dak werd niet uitgevoerd. - Gegrond

Op 24/04/2012 meldde de huurder een lek aan de dakgoot. Na nazicht van de technische dienst op 08/05/2012 blijkt dat de uitzetvoeg van zink gescheurd was, ook het werkingsstuk was gescheurd. Op 29/10/2012 werd de opdracht gegeven aan externe dakwerker om de dakgoot te herstellen.

Op 31/03/2013, de dag van ontvangst van de klacht, was de dakgoot nog steeds niet hersteld.

Klacht 3: klacht met betrekking tot niet werkende of niet aanwezig zijnde telefoonaansluiting in het appartement - Gegrond.

De huurder deed reeds op 07/11/2011 melding van het feit dat hij geen telefoon- en internetaansluiting kon krijgen. Het probleem was reeds geruime tijd gekend, echter op 13/02/2013 had de huurder nog steeds geen mogelijkheid tot telefoonaansluiting.

Klacht 4: klacht over de naleving van de wetgeving door de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij m.b.t. de huurprijsbepaling en de achterstallige huur. - Ongegrond

De Hasseltse Huisvestingsmaatschappij beschikte niet over de nodige documenten voor de aanvraag tot aanpassing van de huurprijs. Na onderzoek van de klacht bleek ook duidelijk dat deze documenten niet aan de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij verstuurd werden.

Klacht 5 : klacht betreffende de aanrekening van vermeende huurachterstal - Ongegrond

De Hasseltse Huisvestingsmaatschappij ontving geen aanvraag tot huurprijsaanpassing. In het verleden had de huurder reeds recht gehad op een huurprijsaanpassing. De huurder kende dus ook de procedure omtrent de bevestiging van een aanvraag tot huurprijsaanpassing.

Pas op 22/03/2013 ontvingen wij de aanvraag tot huurprijsaanpassing. Uit de geleverde documenten bleek dat het huidige gezinsinkomen geen 20% lager ligt dan het gezinsinkomen van het referentiejaar. Bijgevolg heeft de huurder geen recht op een huurprijsaanpassing.

Klacht 6: klacht betreffende de lange behandelingstermijn n.a.v. herstellingsaanvragen en de communicatie hieromtrent - Ongegrond

Pas 2 jaar na inhuizing werd er een eerste melding gemaakt van de jachtbak die niet meer naar behoren functioneerde. Er werd toen reeds aan de huurder gemeld dat dit een herstelling is die ten laste is van de huurder.

De melding van de losgekomen plinten werd voor de eerste maal gemeld in de klachtenbrief. Een techniker is onmiddellijk ter plekke geweest voor nazicht. Tijdens dit nazicht is duidelijk gebleken dat er een probleem is. Dit werd dan ook hersteld door de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij.

Klacht 7 : klacht betreffende de lange behandelingstermijn n.a.v. een herstellingsaanvraag - Gegrond.

Reeds op 28/08/2011 werd er door de huurder een melding gemaakt van de hoekpan van het dak die afgewaaid was. Tijdens een huisbezoek op 05/04/2013 meldde de huurder dat de hoekpan nog steeds niet hersteld was.

Klacht 8: Opsomming van klachten in appartementsgebouw: Deels gegrond

- klacht niet beantwoorde brief van 15/04/2013 - *gegrond*
De technische dienst antwoordde niet op de brief van de huurder.
- klacht slechte werking inkomdeur appartementsgebouw - *ongegrond*
Op vraag van de huurders is de deurpomp in het verleden zachter afgesteld om geluidsoverlast bij het dichtslaan van de deur te vermijden. Naar aanleiding van de klachtenbrief werd de deurpomp opnieuw strakker afgesteld. Het is technisch niet mogelijk de bestaande deur van draairichting te veranderen
- klacht betreffende het onderhoud van de gemeenschappelijke delen - *deels gegrond*
De hogere kost van het onderhoud van de gemeenschappelijke delen is te wijten aan het feit dat er 2 keer/jaar de ramen gepoetst worden. Dit op vraag van de huurders in februari 2012.
Bij onderzoek van de klacht is echter gebleken dat de poets van de kelder (2 keer/jaar) niet in verhouding staat tot de ruimte van de kelder. Dit werd aangekaart bij de onderhoudsfirma die hiervoor een creditnota opmaakten. Deze creditnota werd verrekend aan de huurders.
- klacht betreffende de lange behandeltermijn van de herstelling van de dubbele terrasdeur op de 3^{de} verdieping - *gegrond*
De eerste melding van het schuifraam dat klemt dateert van 26/09/2012. Op datum van de klacht (9 maanden na het doorgeven van het technisch probleem) is het raam nog niet hersteld.
- klacht betreffende de lange behandeltermijn van de herstelling van gevolgschade waterlek op 1^{ste} verdiep - *gegrond*
Het waterlek werd hersteld op 22/02/2013. Op datum van de klacht (3 maanden later) was het plafond nog steeds niet hersteld.
- klacht betreffende de toestand van de inkom (buiten) van het appartementsgebouw - *ongegrond*
In de klachtenbrief werd voor de eerste maal melding gemaakt van het feit dat het koertje van het appartement op de benedenverdieping er slordig bijligt. De huurder werd onmiddellijk aangemaand het terras proper te maken en te onderhouden
- verplicht sneeuwruimen op voetpad openbare weg - *ongegrond*
In het reglement van Stad Hasselt is opgenomen dat bewoners van de gelijkvloerse appartementen verantwoordelijk zijn om de stoepen aangrenzend aan hun woning sneeuw- en ijsvrij te maken. De bewoners zijn hier reeds op 4 februari 2012 schriftelijk van op de hoogte gesteld. Deze melding werd ook bijkomend opgenomen in het reglement van het gebouw.

- buitenverlichting aan brievenbussen - *ongegrond*
de lichten in de onderdoorgang aan de kant van de bouw van de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij branden en werken. De syndicus van het aanpalend gebouw werd door de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij aangemaand de niet werkende lichten op nr. 32 tijdig te vervangen om het veiligheidsgevoel te verhogen.
- steenslag aan autostandplaatsen - *deels gegrond*
de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij is geen eigenaar van de aanpalende muur die grenst aan de parkeerplaatsen. Het probleem werd reeds eerder gemeld door de huurders. Na nazicht blijken er wel degelijk schilfers los te komen van de aangrenzende muur
- onderhoud groenzones - *gegrond*
bij nazicht van het groenonderhoud is gebleken dat het hoognodig was de beplanting te snoeien.

Klacht 9 : klacht betreffende de schoonmaakwijze door de externe kuisfirma en de controlemethodiek van de uitvoering van de schoonmaak van de gemeenschappelijke trappenhallen van het appartementsgebouw - Gegrond

De Hasseltse Huisvestingsmaatschappij ontving meerdere klachten omtrent het niet naar behoren poetsen van de trappenhallen door de desbetreffende poetsfirma. Bij nazicht door een verantwoordelijke van de technische dienst is vastgesteld dat het poetsen van de gemeenschappelijke trappenhallen in verscheidene blokken niet naar behoren werd uitgevoerd.

Klacht 10: klacht betreffende lange behandelingstermijn n.a.v. geformuleerde technische opmerkingen m.b.t. het gehuurde appartement. - Gegrond

Reeds bij inhuizing meldde de huurder dat de parlofoon niet werkte. De huurder maakte hier op 06/05/2013, 22/05/2013 en 19/06/2013 melding van aan de technische dienst. Een techniker van de technische dienst is op 07/05/2013, 24/05/2013 en 21/06/2013 langsgeweest om te trachten de parlofoon terug in dienst te stellen. Op datum van de klacht werkte de parlofoon nog steeds niet.

Klacht 11: klacht betreffende de behandeling van de geformuleerde technische opmerkingen (vocht- en schimmelplekken op muren/plafond en de waterlekage via het dak) - Deels gegrond

- klacht betreffende herstellen schade aan verfwerken en behang na lek aan dak - *deels gegrond*
Het dak werd hersteld op 30/10/2012. De huurder werd reeds verscheidene malen mondeling aangeraden de schade aan de inboedel en zelf aangebrachte verfraaiingen aan te geven aan zijn brandpolis. De Hasseltse Huisvestingsmaatschappij mag deze schade aan de inboedel en zelf aangebrachte verfraaiingen niet zelf herstellen. De huurder heeft zelf keuze om een vakman hiervoor aan te stellen.
De Hasseltse Huisvestingsmaatschappij heeft u echter niet schriftelijk op de hoogte gesteld, alsook geen melding gemaakt van het feit dat indien de huurder niet

over een brandpolis beschikt hij de schade rechtstreeks kan verhalen op de verzekering van de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij.

- Vochtprobleem in slaapkamers en living - *ongegrond*
Na een eerdere melding van vochtprobleem werden er dataloggers geplaatst in het appartement. Hieruit bleek duidelijk dat op de grafieken van de dataloggers het vochtprobleem zich stelde door de combinatie van te weinig verwarmen ten opzichte van gebrek aan verluchting er condensatie ontstaat in de woning. Samen met deze uitkomst werd ook een brochure overhandigt aan de huurder hoe hij het appartement het best ventileert.

Naar aanleiding van de klacht werden deze bevindingen nogmaals bevestigd door expertiseverslag.

- vochtprobleem in de badkamer - *gegrond*
Er werd in verleden reeds een doorvoerrooster aangebracht in de badkamerdeur. Bij controle is echter gebleken dat er geen afvoerventilatie aanwezig was in de badkamer
- vochtprobleem in berging - *deels gegrond*
Op 24/01/2013 werd de berging zuiver gemaakt door de technische dienst, alsook de verluchttingsrooster opengemaakt (het is zeer belangrijk dat bestaand verluchttingsroosters niet dichtgeplakt worden). Het probleem van de mindere isolatie van de bergingen in dit gebouw zijn gekend.

Door de recent uitgevoerde gevel- en dakisolatie heeft de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij het probleem van de isolatie van de berging aangepakt en opgelost.

Klacht 12: lange behandelingstermijn van de geformuleerde technische opmerking (vocht op onderzijde muren) - *Gegrond*

Op 27/12/2012 richtte de huurder een schrijven aan de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij waarin deze aanhaalde nog steeds last te hebben van vocht in het appartement. Er werd door de technische dienst niet gereageerd op dit schrijven.

Klacht 13 : klacht betreffende niet correcte handelswijze m.b.t. het verwijderen en/of snoeien van de bomen die zich in de tuin van de huurwoning bevinden - *Ongegrond*

De huurder huurt de woning sinds 01/04/1994. De berkenbomen maakten reeds van bij aanvang van het huurcontract deel uit van de tuin. Het reglement van inwendige orde stelt duidelijk dat het periodiek snoeien van bomen en hagen ten laste is van de huurder. Bij nazicht van de huidige toestand blijkt dat de huurder sinds de aanvang van de huurovereenkomst de bomen niet onderhouden heeft, met name niet gesnoeid heeft.

Klacht 14: niet klantvriendelijke handelswijze bij inboedelschade na schade aan eigendom van HHM - *ongegrond*

Een begeleidingsinstantie die de huurder vertegenwoordigde klaagde over het feit dat onze handelswijze met betrekking tot schade aan inboedel die de huurder opliep niet klantvriendelijk is.

De klager opperde dat als eigenaar van het pand en bij schade aan inboedel die duidelijk afkomstig is van schade aan het pand (lek aan dak) de eigenaar verantwoordelijk is voor de aangifte van de schade van de huurder.

De huurder heeft er echter alle belang bij zijn eigen schade aan zijn eigen verzekeraar aan te geven, aangezien deze de schade vergoed in nieuwwaarde (min vrijstelling, indien de schade kan verhaald worden bij eigenaar, krijgt de huurder uiteindelijk zijn vrijstelling betaald).

Klacht 15: klacht met betrekking tot het niet reageren op de herstellingsaanvraag, met name vochtprobleem in keuken en slaapkamer - Gegrond

Reeds op 09/03/2012 maakte de huurder melding van het feit dat hij last had van vocht in appartement. Op 23/03/2013 heeft de technische dienst vastgesteld dat het zinkwerk van de dakgoot diende hersteld te worden. Op 05/10/2012 maakte de huurder opnieuw melding van het feit dat er vocht en schimmel was in keuken en slaapkamer. De dakwerker die werd aangesteld door de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij ging niet over tot herstelling van de dakgoot.

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?

Geplande verbeteringen

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, dat in de loop van 2014 zal opgemaakt worden.

In 2014 zal ook een reorganisatie plaatsvinden van de technische dienst, dit om de werkplanning en opvolgmethodiek beter in de hand te hebben.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: Goedkope woning cvba

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Loes Van Cluysen
(loes.vancluysen@goedkope-woning.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 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

- 1) Huurder klaagt over de laattijdige terugbetaling van de huurwaarborg. Wij hebben aan die persoon onze 'algemene werkwijze bij vertrekkende huurders' toegelicht.
- 2) Huurder klaagt over technische gebreken aan de woning. Wij hebben aannemers aangesteld om de technische problemen op te lossen.

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?

Follow-up van de (technische) procedures.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

<p>Naam van uw maatschappij: GOED WONEN.RUPELSTREEK</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</p> <p>Walter VAN DEN HEUVEL walter.vandenheuvel@goedwonenrupelstreek.be</p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	8
Aantal ontvankelijke klachten:	8

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:	1
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	3
Andere:	3

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

Twee klachten betroffen een onheuse behandeling door personeel. Na verder onderzoek bleek echter duidelijk dat er in beide gevallen geen sprake was van enige vorm van onheuse bejegening. Na de klagers te hebben ingelicht werd geen reactie meer ontvangen.

Twee klachten betroffen herstellingen die inmiddels werden uitgevoerd door de aangestelde externe aannemers. Er zijn geen verdere klachten hierover tot bij de maatschappij gekomen.

Twee klachten gingen over het al of niet terecht aanrekenen van kosten. Deze aangerekende kosten zijn terecht aangerekend. Na de klagers te hebben ingelicht werd ook geen verdere reactie meer ontvangen.

Eén klacht ging over een toewijzing en de reglementering op het toewijzen van woningen; na onderzoek bleek ook dat er correct is gehandeld door de maatschappij.

Eén klacht betrof het al of niet terecht aanrekenen van kosten bij het verlaten van het pand. Na onderzoek werd een gedeelte van de kosten kwijt gescholden.

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 zijn geen concrete realisaties geweest ten gevolge van de in 2013 behandelde klachten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: cvba Gezellige Woningen

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Schoeters Anja mailadres:
anja.schoeters@gez-won.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	0
Aantal ontvankelijke klachten:	0

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 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

Algemene opmerkingen:

Gezellige Woningen streeft ernaar om alle vragen, opmerkingen, suggesties ter harte te nemen zodat we niet echt spreken van “klacht”. Zo komen er op jaarbasis meer dan 1000 meldingen van herstellingen binnen en krijgen we ook regelmatig meldingen van “burengeschillen”. Deze worden allemaal onmiddellijk opgevolgd zodat er geen sprake is van “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 2013

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:	12
Aantal ontvankelijke klachten:	12

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd/deels gegronnd	10
	ongegronnd	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	8
	Onopgelost:	2

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	9

2. Klachtenbeeld 2013

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

Het gaat om 7 gevallen van burentwisten vooral over geluidoverlast, slecht onderhoud van de woning en overlast van de buren. Na een schrijven of een gesprek op ons kantoor lijken 6 van de 7 zaken opgelost te zijn. Er zijn ook nieuwe klachten meer binnengekomen na onze interventie. De niet opgeloste klacht is een vrij complexe zaak waarin tussen de verschillende begeleiders OCMW, begeleidingsdiensten, politie, overlastambtenaar, wijzelf afspraken gemaakt werden voor vergaande begeleiding van deze familie. Wij hopen dat na verloop van deze procedure de klachten opgelost kunnen worden en de betrokken huurders niet langer de buurt hinderen.

Er waren 3 klachten omtrent domiciliefraude (onrechtmatige inwoning). Deze werden doorgespeeld aan de politie en onderzocht. 1 klacht hiervan is eind december nog lopende aangezien ze pas eind november werd ingediend.

Er was een klacht omtrent een schrapping van een kandidatuur uit het register van de kandidaat-huurders. Deze schrapping werd uiteindelijk niet uitgevoerd na een onderzoek via RWO-inspectie.

Er werd ook een klacht ingediend bij RWO-inspectie omtrent een negatieve afwijking. Deze werd als ongegrond beschouwd door RWO waardoor de gemotiveerde weigering behouden bleef.

De klacht van de familie [REDACTED] omtrent een aanslepend vochtprobleem ingediend in 2012 is nog niet afgehandeld aangezien het tot een juridische zaak is gekomen. Deze sleept aan en mogelijks komt er pas uitspraak in 2014.

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 2013

Naam van uw maatschappij: Gewestelijke Maatschappij voor Volkswoningen

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Tina Lagaert, Bediende - tina.lagaert@volkswoningen-sint-gillis-ws.woonnet.be

Luc Gysen, Directeur a.i. - luc.gysen@volkswoningen-sint-gillis-ws.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	6
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	5/1
	ongegrond	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	1/3
	Onopgelost:	2

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 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

Evaluatie klachten:

1. De bewoners van een woning in de Boomgaardstraat te Meerdonk stelden de Gewestelijke Maatschappij voor Volkswoningen via aangetekend schrijven in kennis van hun klacht. Er zijn problemen met het dakvlakraam in de badkamer, het regent namelijk binnen waardoor houtwerk en muren worden aangetast door vocht. Zij ontvingen een brief van de vennootschap waarin werd gezegd dat de firma Baert contact op zou nemen. Gezien dit enige tijd later nog steeds niet gebeurd was, ontving de Maatschappij een aangetekend schrijven van de Huurdersbond met de vraag over te gaan tot herstelling. De firma Baert werd daarop telefonisch gecontacteerd door de Maatschappij en aangemaand om zo spoedig mogelijk langs te gaan, waarbij men kon bevestigen dat de klacht gegrond was en het dakvlakraam inderdaad aan vervanging toe was. Een nieuw dakvlakraam werd besteld en geplaatst. De Huurdersbond werd van deze gang van zaken op de hoogte gesteld. (gegrond - ontvankelijk - opgelost)
2. Een bewoner van Napoleon Bohynstraat te Kemzeke stelde de Gewestelijke Maatschappij voor Volkswoningen drie maal in de loop van 2012 en 2013 via aangetekend schrijven in kennis van zijn klacht over het raam boven de voordeur. De huurder was in het verleden andere ramen beloofd. Deze ramen zouden overkomen van een andere woning in de straat die gesloopt werd, maar waarvan de ramen nog in goede staat waren. Uiteindelijk bleek één van de ramen niet te passen. De afwerking langs de binnenzijde was wel al verwijderd in afwachting van de plaatsing van een ander raam. Sindsdien is er niets meer aan deze situatie veranderd. De technisch coördinator van de Maatschappij is op de hoogte gebracht van de klacht en heeft bij een plaatsbezoek de feiten vastgesteld en zal dit dossier verder opgevolgen. (deels gegrond - ontvankelijk - niet opgelost, wordt opgevolgd)
3. Een bewoner uit de Sint-Jozeflaan in Stekene heeft de Maatschappij op de hoogte gebracht van diverse, voornamelijk vochtproblemen aan de woning. De technisch coördinator van de Maatschappij is op de hoogte gebracht van de klacht en heeft bij een plaatsbezoek de feiten vastgesteld. Dit dossier wordt verder opgevolgd. (deels gegrond - ontvankelijk - niet opgelost, wordt opgevolgd)

4. Een bewoner uit de Tweehagenstraat te Sint-Gillis-Waas heeft de Maatschappij via aangetekend schrijven op de hoogte gebracht van enkele problemen aan de woning, voornamelijk vochtproblemen. Daarnaast stelt de huurder zich ook vragen bij de bijdrage die ze betaald heeft voor het onderhoud van de groenzones. De technisch coördinator van de Maatschappij is op de hoogte gebracht van de klacht en heeft bij een plaatsbezoek de feiten vastgesteld en zal het dossier verder opvolgen. (deels gegrond - ontvankelijk - deels opgelost)

5. De gemeente Stekene heeft de Gewestelijke Maatschappij voor Volkswoningen via aangetekend schrijven op de hoogte gebracht van enkele problemen aan een woning in de Boterbloemstraat. De klachten gaan onder meer over problemen in verband met de verwarming, het dakvlakraam en de wc. De klachten bleken deels ongegrond, hetzij ten laste te vallen van de huurder. Andere klachten werden doorgegeven aan de aannemers om te laten herstellen. (deels gegrond - ontvankelijk - deels opgelost)

6. De gemeente Stekene heeft de Gewestelijke Maatschappij voor Volkswoningen via aangetekend schrijven op de hoogte gebracht van enkele problemen aan een woning in de Boterbloemstraat. De klachten gaan onder meer om problemen in verband met de verwarming, het dakvlakraam, de voordeur, de dakgoot en de wc. De klachten bleken deels ongegrond, hetzij ten laste te vallen van de huurder. Andere klachten werden doorgegeven aan de aannemers om te laten herstellen. (deels gegrond - ontvankelijk - deels opgelost)

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

De procedure van de klachtenbehandeling werd door de Raad van Bestuur aangepast aan de richtlijnen conform het klachtendecreet.

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

De klachten worden op een meer gestructureerde en klantgerichte wijze aangepakt, waarbij alle mogelijke middelen worden ingezet om tot een geschikte oplossing te komen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Anne Bogaert
anne.bogaert@gmh-beveren.woonnet.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 <u>opgelost</u>	1
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	

Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

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 2013

<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:	61
Aantal ontvankelijke klachten:	61

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	49
	ongegrond	12

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	32
	Onopgelost:	29

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	9
Te lange behandeltermijn:	31
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	

Onheuse bejegening:	
Andere:	7

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

In 2013 ontvingen we aanzienlijk meer klachten dan het jaar voordien (+22).

Die grote stijging is het gevolg van problemen met de verwarming in twee grote appartementsgebouwen in Wezembeek-Oppem, met name Sterrenveld en Bloemenveld. In het gebouw Bloemenveld is er een brand geweest waardoor er problemen waren met de verwarming. In het gebouw Sterrenveld waren er problemen met het materiaal van de collectieve verwarming. De verantwoordelijke firma die het probleem moest oplossen, is in gebreke gebleven. De klachten (23 in totaal) over het gebrek aan verwarming in beide gebouwen kwamen – uiteraard – bij onze maatschappij terecht.

Onze maatschappij ontving ook klachten van Bpost over de plaats van de brievenbussen aan onze huurwoningen in één bepaalde gemeente. Bpost vroeg ons om de brievenbussen te plaatsen aan de rand van de openbare weg. Wij konden niet onmiddellijk ingaan op deze vraag omdat de voortuin van deze woningen openbaar domein is, en geen eigendom van onze maatschappij.

De andere klachten waren van allerlei aard: weggewaaide of kapotte leien/dakpannen, waterinfiltratie, ... De meeste huurders vonden dat ze (te) lang moesten wachten op de herstelling, terwijl hier soms externe factoren waren die aan de basis lagen van deze vertraging (weersomstandigheden, externe firma's, ...).

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?

Heel wat knelpunten (rot raamwerk, lekkende daken, ...) uit 2012 zijn 'verdwenen' als gevolg van verschillende renovatieprojecten. Zo werden/worden er renovatiewerken uitgevoerd in wijk Impeleer in Sint-Pieters-Leeuw (nieuw buitenschrijnwerk + nieuwe daken), in wijk Sloesveld in Hoeilaart (complete renovatie), in appartementsgebouw Oeverbeemd in Ruisbroek (complete renovatie).

In 2013 staan er nog renovatieprojecten op het programma.

Momenteel is er een redelijke termijn voor herstelling van technische mankementen door eigen personeel. Uiteraard zijn er wachttijden voor specifieke onderzoeken (lekdetectie, ...).

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting CVBA

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

J. Van Craenenbroeck - jolijn.vanraenenbroeck@volkshuisvesting.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	12
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	5
	ongegrond	3

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	4
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	4
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	
Geen actieve dienstverlening	2
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

In 2013 ontving de maatschappij veel 'meldingen' waarvan er volgens de interne klachtenprocedure uiteindelijk 12 uitgroeiden tot 'klacht'.

De interne klachtenprocedure hanteert de basisnormen van het klachtendecreet.

Allereerst bepreken we de **aard van de klacht**:

Aard van de klacht	Aantal
Domiciliefraude	3
Huisdieren	1
Geluidsoverlast	1
Onderhoud en hygiëne van het gehuurde goed	3
Leefbaarheid	2
Geluidsoverlast + domiciliefraude + leefbaarheid	1
Huisdieren + domiciliefraude	1

4 van de 12 klachten werden als **onontvankelijk** beoordeeld.

2 x klacht waarvoor een **jurisdictioneel beroep** aanhangig is.

Case 1: Gerechtelijke procedure tot uitdrijving van de beklaagde is lopende en bijna ten einde.

De klager in dit dossier is het gemeentebestuur van de gemeente waarin de woning gelegen is.

Huurder S. M. werd uitgedreven d.m.v. een gerechtelijke procedure veroorzaakt door verschillende factoren (domiciliefraude, klachten enz.).

De woning is volledig bemeubeld en in slecht onderhouden toestand achtergebleven.

De achtertuin was een wildernis en er stonden enkele oude vuilniszakken. De burendienden klacht in bij de maatschappij en nadien bij het gemeentebestuur.

De maatschappij werd verschillende malen (schriftelijk aangetekend) door het gemeentebestuur aangemaand deze (rottende) vuilniszakken waar de maden al uitkropen te ontruimen, of een boete (ten laste van de maatschappij) zou volgen.

Na grondig overleg met onze raadsheer moest de maatschappij concluderen dat dit niet haar verantwoordelijkheid was, aangezien het vonnis tot uitdrijving nog niet betekend werd en de huurder nog steeds verantwoordelijk geacht werd voor het onderhoud van de huurwoning. De gerechtsdeurwaarder was dus nog niet effectief tot uitdrijving overgegaan en de maatschappij beschikte niet over de sleutels van de woning.

De maatschappij had op dit ogenblik geen enkel recht om de woning te betreden.

Dit werd ook duidelijk gemeld aan het gemeentebestuur via onze raadsheer. Uiteindelijk heeft het gemeentebestuur de vuilniszakken op eigen initiatief ontruimd.

De maatschappij werd niet vervolgd aangezien hier geen wettelijk aanleiding toe was.

Case 2: Beroepsprocedure lopende op het moment van het indienen van de klacht. De gemotiveerde opzeg zal gegeven worden.

1 x klacht over een feit waarvoor **eerder klacht werd ingediend** en de behandeling nog steeds lopende was.

1 x klacht waarbij de klager **geen (persoonlijk) belang** kon aantonen.
Geen morele, materiële of fysieke schade wordt toegebracht aan de klager.

Case: Klacht betreffende het gebrekkige onderhoud van de tuin van het appartement op het gelijkvloers. De klacht werd behandeld en er werden geen ombudsnormen geschonden.

De beklagde, een vrouw op oudere leeftijd die aan extreem overgewicht lijdt, kon de tuin zelf niet onderhouden. In samenwerking met het CAW, in het kader van het project 'preventieve woonbegeleiding' werd naar een gepaste oplossing gezocht.

Nu komt de klusjesdienst van het OCMW de tuin op regelmatige basis onderhouden. De maatschappij volgt op dat dit ook zo gebeurt.

De klager was echter niet tevreden met deze oplossing. Zij was van mening dat de vrouw op het gelijkvloers eigenlijk geen recht had om een woning met tuin te huren gezien haar gezondheidstoestand en dat het appartement met tuin beter aan haar dochter zou verhuurd worden (een gezin met kind) die al lang op de wachtlijst voor een sociale woning stond.

De tuin is nu echter mooi onderhouden en de beklagde voelt zich tot op heden nog steeds goed in haar huidige woning. Zij wenst daar momenteel ook nog te blijven. In de toekomst geeft zij wel aan te willen verhuizen naar een meer aangepaste woning (zonder tuin). De maatschappij zal haar daarin op dat ogenblik verder ondersteunen.

Hieruit kan men afleiden dat uiteindelijk **8 klachten ontvankelijk** waren.

Bij deze 8 ontvankelijke klachten kunnen we **3 klachten als ongegrond** beoordelen.

Case 1: Klacht betreffende domiciliefraude. Bij controle van de KSZ en huisbezoek bleek de klacht ongegrond.

Case 2: Klacht betreffende geluidsoverlast. Beklaagde werd aangeschreven en gewezen op zijn plichten als huurder, met name een goede huisvader te zijn. Hij reageerde daar positief op. Er werden geen ombudsnormen geschonden, de behandelingstermijn werd gerespecteerd.

Case 3: Idem case 1

Uiteindelijk blijven er **5 ontvankelijke gegronde klachten** over waarvan er 4 (deels) werden opgelost en 1 nog steeds onopgelost blijft. Deze worden uitvoeriger besproken:

Huurder M.W.

Klacht betreffende domiciliefraude.

Geschonden ombudsnorm: Redelijke behandeltermijn.

Beklaagde werd aangeschreven en ontkende de domiciliefraude niet. De wijkagent had dit ook al vastgesteld.

Beklaagde had zijn partner (een illegale vrouw) ook al op zijn adres laten domiciliëren, dus er was aanzienlijk wat bewijsmateriaal. Doch is er lange tijd over gegaan om dit dossier recht te trekken. Intussen werd de klacht wel opgelost.

Huurder D.M.

Klacht betreffende gebrekkig onderhoud en hygiëne van de woning/tuin. Klacht ingediend door de naaste burens.

Geschonden ombudsnormen: Redelijke behandeltermijn en actieve dienstverlening.

Beklaagde werd aangeschreven. Eerst kwam er geen reactie. Nadien werd de huurder aangetekend aangeschreven en er werden verschillende inspectiebezoeken gepleegd om de uit de hand gelopen situatie trachten recht te trekken. Verschillende pogingen werden hiertoe ondernomen. De redelijke behandeltermijn werd overschreden en de klager werd niet spontaan op de hoogte gehouden over het verloop van het klachtendossier. Intussen is de klacht deels opgelost. Het dossier wordt verder intensief opgevolgd en er worden op regelmatige basis huisbezoeken gepleegd.

Huurder B.V.

Klacht betreffende de leefbaarheid in het appartementsgebouw die in het gedrang komt (geluidsoverlast, huisdieren, ongepast en agressief gedrag, enz.)

Geschonden ombudsnormen: Redelijke behandeltermijn en actieve dienstverlening.

Klager heeft meermaals schriftelijk en telefonisch klacht ingediend tegen haar bovenbuur. De redelijke behandeltermijn werd verstreken.

Beklaagde werd aangeschreven en er vond een eerste controlebezoek plaats. De situatie leek opgelost.

De klachten waren echter van wederkerende aard.

De klacht blijft tot op heden onopgelost en de klager heeft intussen de huur opzeg gegeven. De situatie is voor haar niet langer leefbaar en ze voelt zich onveilig.

De maatschappij zal nu strenger optreden naar de beklagde toe en indien er op relatief korte termijn geen verandering optreedt zal de beroepsprocedure tot opzegging van de huurovereenkomst opgestart worden.

Jammer genoeg is dit voor de klager te laat.

Huurder V.A.

Klacht betreffende overlast veroorzaakt door huisdieren. Terras van de beklagde ligt regelmatig vol uitwerpselen. Hier wordt dan een emmer water over gegoten zodat de uitwerpselen terecht komen op het terras van de onderbuur. Deze dient klacht in bij de maatschappij.

Geschonden ombudsnormen: Redelijke behandeltermijn en onvoldoende informatiestrekking.

Beklaagde werd verschillende malen aangeschreven en gewezen op haar plichten als huurder, namelijk de woning als goede huisvader onderhouden. De boodschap drong echter niet onmiddellijk door en de klachten beleven aanhouden. De maatschappij heeft te lang gewacht om een controlebezoek uit te voeren waardoor de behandeltermijn van de klacht te lang werd. Naar de klager toe is er ook onvoldoende informatie verschaft betreffende het klachtendossier.

Uiteindelijk heeft de situatie zichzelf opgelost. Beklaagde voelde de druk van de maatschappij groeien en besloot om uiteindelijk zelf de huur opzeg te geven. Zij verhuisde naar een privé woning met tuin voor haar hond. De klager was uiteindelijk blij met dit resultaat maar vond dat de oplossing te lang op zich liet wachten.

Huurder F.R.

Klacht betreffende domiciliefraude en overlast veroorzaakt door domiciliefraude.

Geschonden ombudsnormen: Redelijke behandeltermijn en goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid.

De maatschappij ontving schriftelijke klachten en een petitie betreffende een 'illegale bijzit' bij een van onze huurders. Bovendien veroorzaakte deze persoon overlast (vb.; geluidsoverlast, openbare dronkenschap, agressief gedrag).

De beklagde werd aangeschreven door de maatschappij.

Zij reageerde onmiddellijk op onze brief en verzekerde ons dat zij het nodige ging doen. Haar partner zou de woning verlaten.

De maatschappij vertrouwde op deze informatie en heeft het klachtendossier onvoldoende opgevolgd. Daardoor werd een eerste ombudsnorm geschonden, namelijk de goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid.

Dit met als resultaat dat de klachten bleven aanhouden en de klager niet tevreden was met het optreden van de maatschappij.

Een 2^{de} ombudsnorm werd geschonden, de redelijke behandeltermijn werd overschreden. Het klachtendossier sleepte te lang aan.

Uiteindelijk trad de maatschappij strenger op naar de beklagde toe en voerde inspectiebezoeken uit.

De zaak wordt nu nauwkeurig opgevolgd en de beklagde krijgt op regelmatige basis controle. Deze druk heeft zijn effect, want er is een einde gekomen aan de domiciliefraude. De partner van de beklagde blijft nu en dan wel nog overnachten en komt vaak op bezoek maar betreft de woning niet langer. Daardoor wordt de door hem veroorzaakte overlast ook zeer beperkt. De klager(s) zijn tevreden want het probleem is momenteel 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?

Een vaak wederkerende oorzaak bij gegronde klachten is de te lange behandeltermijn. Dit wordt natuurlijk grotendeels beïnvloed door de beperking in tijd en middelen waarmee de maatschappij te kampen heeft.

Realisaties in het afgelopen jaar (2013):

De maatschappij startte in april 2013 met haar wooninspecties.

Dit zijn huisbezoeken welke de maatschappij dient uit te voeren volgens de richtlijnen die haar worden opgelegd (VMSW).

Elke nieuwe huurder heeft een proefperiode van 2 jaar.

Gedurende deze proefperiode moet de maatschappij meermaals huisbezoeken uitvoeren om er op toe te zien dat de huurder zich houdt aan zijn verplichtingen en de gehuurde woongelegenheden betreft als een goede huisvader.

Daardoor kan de maatschappij korter op de bal spelen en problemen vroeger opsporen en in de kiem smoren.

Daardoor hoopt de maatschappij dan ook de klachten te beperken onder het motto "beter voorkomen dan genezen".

In 2013 is de maatschappij eveneens een samenwerkingsverband aangegaan met CAW Delta. Dit kind heeft ook een naam gekregen: Project preventieve woonbegeleiding.

De Vlaamse Regering wil investeren in de uitbouw van een regio dekkend aanbod aan preventieve woonbegeleiding binnen de Centra voor Algemeen Welzijnswerk.

Preventieve woonbegeleiding heeft als doel uithuiszetting te voorkomen. De aanmelding gebeurt door een sociale huisvestingsmaatschappij die klachten heeft over een bepaalde huurder. De problematieken kunnen zeer uiteenlopend zijn, gaande van slecht onderhoud van de woning, persoonlijke hygiëne, burenruzie, verslavingsproblematiek tot financiële problemen.

Er wordt vanuit de welzijnssector gewerkt aan een methodiekontwikkeling rond begeleiding van kwetsbare groepen binnen de sociale huisvesting.

Binnen preventieve woonbegeleiding tracht met het recht op wonen van deze doelgroepen te beschermen.

In nauwe samenwerking met het CAW trachten we dus in probleemsituaties intensiever met de huurder aan de slag te gaan met het oog op duurzame bewoning.

De SHM spoort probleem dossiers op en kan deze dossiers van problematische huurders doorgeven aan het CAW (in overleg met de huurder weliswaar). Deze starten dan een intensief begeleidingsplan op.

Het pilootproject loopt nu ongeveer een jaar.

Concrete verbeteringen naar de toekomst toe:

Het project preventieve woonbegeleiding zal verder worden uitgewerkt.

De volgende stap is het betrekken van de OCMW in dit project.

Naast de begeleidingen moet preventieve woonbegeleiding gesitueerd worden in een ruim kader van een lokale en/of regionale strategie ter bestrijding en voorkoming van dak- en thuisloosheid. Het is dan ook van groot belang om de lokale besturen (gemeente en OCMW) te betrekken bij de concrete samenwerkingsafspraken die gemaakt worden ter preventie van uithuiszetting.

Om deze doelstelling te realiseren zal het CAW een informatiemoment organiseren voor alle OCMW en de gemeenten. Tijdens dit informatiemoment zal preventieve woonbegeleiding nader worden toegelicht en zal er worden nagegaan met welke problematieken in aanraking wordt gekomen.

De maatschappij zelf moet bij de klachtenbehandeling ook meer aandacht schenken aan één bepaalde ombudsnorm, waarbij het vaak dreigt fout te lopen, nl. De redelijke behandeltermijn van 45 dagen na ontvangst van de klacht, zoals onze klachtenprocedure dit voorschrijft.

Hoe men dit concreet zal realiseren valt ietwat moeilijker te beantwoorden aangezien de beperking in tijd en middelen hier ook een rol in spelen.

Een nauwkeurigere administratieve opvolging van de klachtenbehandeling kan hiertoe bijdragen, met eventueel een gespecialiseerdere ITC toepassing welke spontaan meldingen en waarschuwingen aanmaakt wanneer de behandeltermijn van 45 dagen dreigt te overschrijden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

<p>Naam van uw maatschappij: Geelse Huisvesting</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ilse Vissenaeken</p> <p>Ilse.vissenaeken@geelsehuisvesting.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:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

We hebben in 2013 in totaal 3 klachten ontvangen.

Klacht 1 : Geen reactie van de technische dienst in verband met opstijgend vocht

23 augustus 2013 : melding klacht

26 augustus 2013 : brief - melding goed ontvangen + acties

11 september 2013 : brief - klacht wordt verder aangepakt door technische dienst + dossier wordt afgesloten

Klacht 2 : Het niet vernieuwen van de brievenbus

25 oktober 2013 : melding klacht

30 oktober 2013 : brief - melding goed ontvangen + acties

2 december 2013 : brief - meneer krijgt andere brievenbus + dossier wordt afgesloten

Klacht 3 : Geen overname budgetmeter (gas + elektriciteit) bij verplichte verhuis (herhuisvesting) en huurlasten

30 november 2013 : melding klacht

4 december 2013 : brief - melding goed ontvangen + acties

5 december 2013 : brief - antwoord op klacht + dossier wordt afgesloten

Mevrouw gaat hier niet mee akkoord en heeft Geelse Huisvesting opgeroepen bij het Vredegerecht van Geel voor een oproep tot verzoening.

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 onze Raad Van Bestuur van 19 september 2013 werd onze nieuwe klachtenprocedure goedgekeurd. Deze procedure wordt nu strikt toegepast.

Zo krijgen de mensen die een klacht melden binnen de 10 dagen een bevestigingsbrief en binnen 45 dagen nogmaals een schriftelijke reactie van Geelse Huisvesting met haar acties.

Dit verslag zal ook in ons jaarverslag van 2013 opgenomen worden.

<p>Naam van uw maatschappij: cvba Elk zijn Huis</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar : Roel Moens, Directeur</p> <p>emailadres: secretariaat@elkzijnhuis.woonnet.be</p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	64
Aantal ontvankelijke klachten:	64

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	64
	ongegrond	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	45
	Onopgelost:	19

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	/
Te lange behandeltermijn:	42
Ontoereikende informatieverstrekking:	10
Onvoldoende bereikbaarheid:	/
Onheuse bejegening:	/
Andere:	12

klacht over	
Herstellingen	34
Leefbaarheid	9
Vochtproblemen	8
Huurlasten	8
Verwarming	3
Huurprijs	2

Onze vennootschap maakt onderscheid tussen meldingen en klachten.

Klachten worden beheerd in een daartoe door de VMSW aangeleverd beheersprogramma. Meldingen worden beheerd in Planon, een beheers programma voor het patrimonium. In Planon worden ook de door onze maatschappij zelf geplande onderhouds- en toezichtstaken beheerd.

De huurder meldt problemen met verwarming en sanitair in principe rechtstreeks aan de dienstverlenende bedrijven Cofely en Dalkia, waarbij het onderhoud en de herstellingen zijn uitbesteed. Problemen met verwarming en sanitair worden dus in principe niet genoteerd bij onze vennootschap, tenzij de huurders met klachten over deze dienstverleners bij ons komen aankloppen.

Het aantal meldingen (2530) daalt in 2013 voor het tweede jaar op rij, dit jaar met ruim -10,51%. Het aantal werkorders (3750) daalt eveneens, met -5,25%, na twee opeenvolgende jaren sterk gestegen te zijn. Het aantal werkorders ligt zoals alle jaren aanzienlijk hoger dan het aantal meldingen, omdat de technische dienst zelf taken inplant, bv. in het kader van het preventief onderhoud.

Het aantal klachten daalt met -22%. We zien een stijging van het aantal klachten met betrekking tot de huurlasten (van 1 naar 8) en met betrekking tot de betaalde huur (van 1 naar 2).

Alhoewel dalend, blijven de meeste klachten betrekking hebben op herstellingen (34) en leefbaarheid (9)

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 reeds werd de technische dienst opgesplitst in een dienst projecten en een dienst bestaand patrimonium. Ook reeds in 2012 ontvingen alle huurders een handig boekje (Ziezo) waarin de taken ten laste van de huurder en deze ten laste van onze maatschappij ("verhuurder") opgesomd worden.

Onder druk van onze organisatie verbeterde de dienstverlening van Dalkia, deze van Cofely blijft ondermaats. Eind 2013 werden voor het eerst nieuw opgeleverde sanitaire en verwarmingsinstallaties NIET onder omnium contract geplaatst bij deze beide bedrijven. Er wordt nu op proef gewerkt met kleinere, lokale installateurs.

In 2012 reeds werd met het CAW Vilvoorde een akkoord gesloten voor aanklampende preventieve woonbegeleiding van probleemhuurders. Eind 2013 werd een gelijkaardige overeenkomst afgesloten met het CAW Oost Brabant (Leuven), zodat nu het gehele werkgebied van de maatschappij gedekt is.

In 2014 wordt werk gemaakt van de aanbevelingen opgenomen in het visitatierapport, beschikbaar op het webstek van de visitatieraad.

Roel MOENS
Directeur

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: cvba Eigen Woning (125/6 ; Puurs)

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Bart Smets, directeur
(bart.smets@eigen-woning.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	7
Aantal ontvankelijke klachten:	7

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	3
	ongegrond	4

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	5
	Onopgelost:	2

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

De 7 klachten hadden allen betrekking op (de aanrekening van) herstellingen (o.m. in het kader van de afwikkeling van de plaatsbeschrijving).

Van deze 7 klachten m.b.t. (de aanrekening van) herstellingen waren er :

- 1 gegrond
- 2 deels gegrond
- 4 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?

Op haar zitting dd. 4/9/13 werd onze klachtenprocedure (die werd goedgekeurd op de raadszitting dd. 5/9/12) n.a.v. een schrijven van het Agentschap Inspectie aangepast. De raad hechtte haar goedkeuring aan de aangepaste versie van de klachtenprocedure, die nadien werd overgemaakt aan het Agentschap Inspectie.

Voor het overige wordt m.b.t. de uitvoering / afrekening van herstellingswerken blijvend aandacht besteed aan een transparante communicatie en blijven we een korte doorlooptijd van de herstellingen nastreven.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: Eigen Haard

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Elena Delbeke - elena.delbeke@ehz.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	12
Aantal ontvankelijke klachten:	10

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	10
	ongegrond	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	9
	Onopgelost:	1
	Niet te behandelen → anoniem	2

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	10
---------	----

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

De meeste klachten hebben betrekking op de leefbaarheid (9 op 12). Het gaat hier meestal om huurders die de rust in de buurt verstoren, waardoor buurtbewoners klacht bij ons indienen. De klachten konden in de meeste gevallen opgelost worden door tussen de partijen te gaan bemiddelen. Alle partijen dienen hierbij wel rekening te (willen) houden met elkaar, wat niet altijd eenvoudig (meer) is.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

- Frequente huisbezoeken bij klagers en bij veroorzakers.
- Samenwerkingsverband met:
 - o Ocmw
 - o Caw Kortrijk
 - o Politie
- Indien bemiddeling vanuit Eigen Haard onvoldoende is, kunnen huurders doorverwezen worden naar de bemiddelingsdienst "Amoc" (Kortrijk).
- Klachten, betrekkelijk tot niet nakomen v/d huurdersverplichtingen, die niet tot een oplossing worden gebracht via al deze mogelijkheden, kunnen leiden tot een procedure voor het Vrederecht.

Hierdoor zijn er 9 van de 10 klachten opgelost:

- Klacht van *huurder A* te Moen t.a.v. *huurder B* te Moen. Klacht gaat over *domiciliefraude*. De partner van mevr. B zou bij haar inwonen zonder dat ze het aangeeft bij Eigen Haard. **Klacht afgesloten. Onvoldoende bewijzen.**
- Klacht van *huurder C* Zwevegem t.a.v. *huurder D* te Zwevegem. Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer C klaagt over geluidsoverlast afkomstig van zijn buurman, meneer D. **Klacht opgelost door huisbezoek bij veroorzaker.**
- Klacht van *huurder E* te Zwevegem t.a.v. *huurder F* te Zwevegem.

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer E klaagt over geluidsoverlast afkomstig van zijn buurman, meneer F. **Klacht opgelost door huisbezoek bij veroorzaker.**

- Klacht van *huurder G* te Kortrijk t.a.v. *huurder H* te Zwevegem. Klacht gaat over *domiciliefraude*. De partner van mevr. H zou bij haar inwonen zonder dat ze het aangeeft bij Eigen Haard. **Klacht nog niet opgelost. Klacht van domiciliefraude. Verdere opvolging vereist.**
- Klacht van *huurder I* te Spiere-Helkijn t.a.v. *huurder J* te Spiere-Helkijn. Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer I klaagt over pesterijen afkomstig van zijn buurman J. **Klacht opgelost door huisbezoek bij veroorzaker.**
- Klacht van *huurder K* te Spiere-Helkijn t.a.v. *huurder L* te Spiere-Helkijn. Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer K klaagt over pesterijen afkomstig van zijn vader huurder L. **Klacht opgelost door huisbezoek bij veroorzaker.**
- Klacht van *huurder M* te Bellegem t.a.v. *huurder N* te Bellegem. Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer M klaagt over geluidsoverlast afkomstig van buurvrouw N. **Klacht opgelost door huisbezoek bij veroorzaker.**
- Klacht van *de milieudienst van de gemeente Zwevegem*, Otegemstraat 100 te Zwevegem t.a.v. *huurder O* te Zwevegem. Klacht gaat over *leefbaarheid*. De gemeente klaagt over geluidsoverlast afkomstig van huurder O. **Procedure bij de rechtbank. Klacht is 'opgelost' door telefoon naar de gemeente. Uitgelegd dat er al heel wat stappen ondernomen werden door Eigen Haard.**
- Klacht van *huurder P* te Zwevegem t.a.v. *huurder Q* te Zwevegem. Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer P klaagt over geluidsoverlast (blaffende hond, vrienden,...) afkomstig van zijn buur huurder Q. **Klacht opgelost door huisbezoek bij veroorzaker. Werd o.a. verplicht om zijn hond weg te doen.**
- Klacht van *huurder R* te Spiere-Helkijn t.a.v. *huurder S* te Spiere-Helkijn. Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer R klaagt over pesterijen afkomstig van zijn buur huurder S. **Klacht afgesloten. Vroeger al klacht ingediend en al heel wat stappen gezet. Zelfs al procedure bij de vrederechter in het verleden.**

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: Eigen Haard is Goud Waard

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Koen Stragier (koen_stragier@skynet.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	1 (deels gegrond)
	ongegrond	1

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:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

Klacht 1 : Mevr. X, huurder van de woning gelegen te Marke, dient op 07.02.2013 een klacht in waarin een opsomming van gebreken aan de woning wordt opgesomd. Zij onderneemt tegelijk een poging via Huurdersbond en Huisvestingsdienst de woning ongeschikt te laten verklaren. Na heel wat briefwisseling, huisbezoeken, en enkele kleine herstellingen wordt het beroep dat Eigen Haard is Goud Waard instelde, ingewilligd en wordt de woning op 19.09.2013 door bevoegd Minister als niet-ongeschikt verklaard.

Klacht 2 : Dhr. Y, huurder van de woning gelegen te Rekkem, dient op 25.06.2013 via de Huurdersbond klacht in waarbij wij verzocht

worden afspraken met de onderhoudsfirma zelf te willen maken gezien dhr. Y geen Nederlands kent. Nadat wij hem meldden dat dit voor ons een onbegonnen zaak is voor iedereen heen-en-weer te bellen hebben wij hem tevens gewezen op de wetgeving inzake de opgelegde taalbereidheid en hebben hem zijn attesten Nederlands opgevraagd. Via de Huurdersbond kregen wij, tot onze verbazing, deze attesten voorgelegd. Maar daarbij ging de Huurdersbond prompt in het verweer via mogelijke tekortkomingen aan de woning.

Intussen schakelt de Huurdersbond ook het Agentschap Wonen Vlaanderen in om een technisch verslag op te maken. Dit verslag is tot op heden nog niet in ons bezit. De daarin vermelde aanbevelingen zullen uiteraard opgevolgd worden. Wordt vervolgd...

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 2013

Naam van uw maatschappij: **Eigen Gift Eigen Hulp**

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: **Johan Deylgat - j.deylgat@egeh.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	1
	ongegrond	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	3
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	1

Andere:	0
---------	---

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

De klacht (deels gegrond) betrof een technisch probleem aan het terras van het appartement. Het probleem was gekend, doch de herstelling werd door een lange winterperiode wat achteruitgeschoven. Na ontvangst van de klacht werden de noodzakelijke werken kort daarna uitgevoerd.

De overige klachten waren ongegrond: één betrof technische mankementen die reeds eerder in overleg met de huurder werden behandeld en/of die ten laste van de huurder vallen. De andere betrof een eis tot schadevergoeding naar aanleiding van een valpartij buiten ons kantoor van een huurder. Het schadegeval werd behandeld door de verzekering die tot het besluit kwam dat Eigen Gift Eigen Hulp en het personeel niet aansprakelijk kon gehouden worden.

De niet ontvankelijke klacht betrof een anonieme brief.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Net zoals voorgaande jaren, snelle en correcte informatie terugkoppelen naar de huurder die een klacht had en de problemen zo snel als mogelijk oplossen.

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

/

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: C.V. Gewestelijke Vennootschap Eigen Dak

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Nele De Coster,
nele.decooster@eigendak.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	11
Aantal ontvankelijke klachten:	11

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	9
	ongegrond	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	10
	Onopgelost:	1

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 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

Alle klachten werden aan onze maatschappij gemeld door de burger.

De meeste klachten betreffen burenhinder veroorzaakt door lawaaioverlast 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.

De samenwerking met de andere diensten verloopt vlot. Afgelopen jaar werden ook enkele verzoeningsgesprekken georganiseerd en werd deelgenomen aan cliëntoverleg.

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:

- Organiseren van verzoeningsgesprekken;
- Leefbaarheid tussen burens en in de wijk is verbeterd;
- Ontbinding van huurovereenkomst;
- Deelname aan cliëntoverleg;
- Betere en nauwere samenwerking met externe diensten.

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

In 2013 werd een samenwerkingsovereenkomst preventieve woonbegeleiding met het Centrum voor Algemeen Welzijnswerk Oost-Vlaanderen (CAW) afgesloten in het kader van preventie van uithuiszetting van sociale huurders. Vanuit het CAW wordt een intensieve begeleiding opgestart met de huurder.

Afgelopen jaar werd door onze maatschappij 1 dossier overgemaakt aan het CAW in kader van burenhinder naar aanleiding van klachten die wij ontvingen van buurtbewoners. Ook in 2014 wordt de samenwerking verder gezet.

Vanaf 2014 vindt trimestrieel een overleg plaats tussen onze maatschappij, het SVK Laarne-Wetteren-Wichelen en de OCMW's van Laarne, Wetteren en Wichelen. Op dit overleg komen leefbaarheidsproblemen aan bod. Wij hopen op deze manier tot structurele oplossingen te komen van bepaalde problematieken zodat klachten kunnen voorkomen worden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: **Dijledal Cvba So**
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: **Carine Morren**
 (carine.morren@dijledal.woonnet.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	23
Aantal ontvankelijke klachten:	23

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	17
	ongegrond	6

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	16
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	5
Ontoereikende informatieverstrekking:	4
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere:	6

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

We merken dat de meeste ongegronde klachten, net als vorig jaar, over te betalen facturen gaan. Verder zijn er wat klachten geweest over vocht in de woning, omwille van overbezetting. Aangezien er niet genoeg grote woningen beschikbaar zijn om deze gezinnen snel te muteren naar een grotere woning, lost dit probleem zich niet zomaar op en zien we dezelfde klachten terugkomen. Er zijn ook nog klachten geweest over een derde partij. Daar kunnen we moeilijk over oordelen. We merken dat sommige huurders de neiging hebben om onwaarheden te zeggen betreffende het feit dat ze in het verleden al een melding zouden hebben gedaan. Wat onze diensten betreft kunnen we dit checken , maar niet naar een derde partij toe?

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. We moeten er blijven aan werken.

De klachtencoördinator is ook onverwachts voor een paar weken ziek gevallen en dan merken we dat er geen opvolging is in die periode. We moeten dus kijken of hier een back-up systeem voor kan gevonden worden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: CVBA/Soc Diest-Uitbreiding

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Van Damme Willem
(willem.vandamme@du.woonnet.be)**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1
Aantal ontvankelijke klachten:	1

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

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	1
	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 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

De klacht ging over een gladde buitentrap van een appartementsgebouw. Verhuurd sinds 2006 was er nu iemand uitgegleden op de rubberen antislipstrips die bij vochtig weer eerder glad kunnen zijn. Wij hebben opdracht gegeven aan onze technische dienst om op deze zones bijkomende antislip aan te brengen.

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 2013

Naam van uw maatschappij: Dewaco Werkerswelzijn

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Tineke Vertongen,
tineke.vertongen@dewaco.woonnet.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	7
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	4
	ongegrond	3

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	4
	Onopgelost:	/

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	1
Andere:	0

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013:

In het jaar 2013 werden drie technische klachten, twee administratieve en twee sociale klachten aan onze maatschappij doorgegeven.

Alle klachten werden schriftelijk, ofwel per brief of per email, ingediend.

De technische klachten gaan vooral over de te lange behandeltermijn van het verhelpen van de technische mankementen.

De administratieve klachten handelen over de afrekening van de verwarming en het betwisten van het verloop van een kandidaten- huurdersdossier.

De sociale klachten hebben betrekking op een verhuisbeweging wegens renovatie, en de bijhorende kosten, als het sorteren van afval door gebruik van ondergrondse afvalcontainers.

Drie klachten werden aan onze maatschappij overgemaakt door tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst en / of het Kabinet van Minister Van den Bossche.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

- Zo snel als mogelijk de huurder een antwoord op zijn klacht verschaffen, liefst schriftelijk zodanig dat alle collega's het antwoord in het dossier kunnen terugvinden.

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

- Nog betere samenwerking met externe diensten voor het verhelpen van bepaalde klachten; samenlevingsopbouw, lokale politie, stad- of gemeentebestuur..., alsook een vlottere doorverwijzing van huurders naar die externe diensten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

<p>Naam van uw maatschappij:</p> <p>Cvba Dendermondse Volkswoningen - Begijnhoflaan 2 - 9200 Dendermonde</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</p> <p>Floris Verstuyft - floris.verstuyft@dendermondsevolkswoningen.be</p>

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	2
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal gegronde klachten: 2
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0

Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

Het aantal klachten is in 2013 ongeveer op hetzelfde niveau gebleven ten op zichte van 2012.

Het aantal klachten is 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 2013 - 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 voor het verslag 2013
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: **DEINSE SOCIALE BOUWMAATSCHAPPIJ BV CVBA SO**

Totaal aantal klachten:		5
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	3
	meer dan 45 dagen:	2
	gemiddelde:	35.00

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:	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	0
	Geen belang:	0
	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	0

Aantal ontvankelijke klachten:		4
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	4
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	4
	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:	4

Vragenlijst voor het verslag 2013
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

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

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	4
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst	0
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	1

<p>Vragenlijst voor het verslag 2013</p> <p>over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM</p>

Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën

Burenhinder

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	3
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	3

Huurgeschil

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	1

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: De Zonnige Woonst cvba Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Katrijn Cools, katrijn.cools@dzw.woonnet.be
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	18
Aantal ontvankelijke klachten:	15

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	14
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	7
	Onopgelost:	7

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	10
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	2
Andere:	0

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

We ontvangen hoofdzakelijk klachten die betrekking hebben op een te lange behandelingstermijn van technische meldingen.

We stellen daarbij verschillende oorzaken vast, maar de kern zit vaak in misgelopen communicatie:

- opvolging van de uitvoering: uitvoerders van herstellingen krijgen een bepaalde termijn waarin ze de opdracht moeten uitvoeren. Door het hoge aantal opdrachten is niet evident om per individuele opdracht de exacte situatie op te volgen. We trachten alleszins om kort op de bal te spelen;
- uitvoerders van herstellingen geven aan dat het soms moeilijk is een afspraak voor uitvoering te maken met de betrokken huurder;
- huurders melden soms terloops een probleem wanneer ze één van onze medewerkers spreken over een ander onderwerp waardoor de melding niet meteen bij de juiste persoon terechtkomt;
- huurders wachten soms erg lang om onze maatschappij op de hoogte te brengen wanneer een herstelling niet goed is uitgevoerd;
- de lange behandelingstermijn ligt soms in het feit dat een herstelling niet meteen kan worden uitgevoerd (bv. vernieuwing van een dak), we moeten er dan over waken om de huurder hierover goed te informeren.

Het lage oplossingspercentage (50%) is hoofdzakelijk te wijten aan het grote aandeel (45%) klachten uit het laatste kwartaal van 2013.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Gezien het merendeel van de klachten ten aanzien van de maatschappij zich concentreert rond het uitvoeren van herstellingen aan onze woningen, hebben we in het najaar van 2013 een nieuwe procedure voor de opvolging van uitvoering van opdrachten uitgewerkt en in gebruik genomen

We pasten in functie hiervan ook de gehanteerde documenten voor de uitvoering van herstellingen aan: werkopdrachten bevatten voortaan een stappenplan. Zo is de uitvoerder verplicht om de huurder minimum 1 dag op voorhand te contacteren voor een afspraak en bij afwezigheid laat men een briefje achter met de vraag om een nieuwe afspraak te maken. De werkopdracht wordt bij het uitvoeren van de werken door beide partijen ondertekend (uitvoerder en huurder) en er is ruimte voorzien voor het noteren van opmerkingen door beide partijen. De uitvoerder brengt dit document achteraf binnen op ons secretariaat. De technische dienst volgt ze op en voert aan de hand van steekproeven controles uit.

We zijn gestart deze werkwijze in oktober 2013 en evalueerden al een eerste keer in december.

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

In 2014 willen we de hierboven vermelde werkwijze verder op punt stellen.

Op het wekelijkse interne teamoverleg maken we er voortaan een vast agendapunt van om lopende klachten telkens kort te bespreken en te evalueren. Ook terugkerende technische problemen komen hier op de agenda om zo te anticiperen op mogelijke klachtendossiers.

We bereiden een systematische tevredenheidsspeeling voor bij onze huurders voor en willen deze in de loop van 2014 opstarten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: De Voorkempen - H.E.

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Tine Peeters

Tine.peeters@de-voorkempen.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	25
Aantal ontvankelijke klachten:	24

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	12
	ongegrond	12

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	20
	Onopgelost:	4

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	5
Te lange behandeltermijn:	4
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere: onheuse bejegening door externe firma die door De Voorkempen - H.E. werd aangesteld	2

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

Ontvankelijkheid/onontvankelijkheid:

1 klacht was onontvankelijk want anoniem. Alle andere klachten worden als ontvankelijk beschouwd (klager is bekend), ook al gaat het om klachten over handelingen door derden (bv. klacht tegen andere huurders, tegen externe firma's, ...)

Gegronde klachten - niet correcte beslissing:

1. onkostennota 'kosten huurder' die bij nader onderzoek niet voor de huurder bleek te zijn: armaturen in keuken die ontbraken. Volgens Ziezo! zijn dit kosten voor de huurder, dus er werd een onkostennota opgemaakt. Maar later bleek dat de verlichtingsarmaturen ontbraken in woning, daar waar ze bij de andere woningen wel waren geplaatst. Huurder moet onkosten niet betalen omdat hij hier sowieso nog recht op had (bij de andere woningen was de verlichting wel geïnstalleerd. Deze woning was blijkbaar overgeslagen).
2. huurster vindt onkostennota te hoog voor herstelling aan cv en kraan. Onkosten voor cv dient ze inderdaad niet te betalen (werkuren voor werken aan kraan en cv waren niet gescheiden op factuur van loodgieter) maar die van de kraan wel. Onkostennota wordt rechtgezet.
3. klacht over hoge kosten schoonmaak na verhuis: bedrag schoonmaak is erg hoog, huurder vraagt compensatie omdat hij niet wist wat er in de schoonmaak inbegrepen zou zijn. Dit is niet op te maken uit plaatsbeschrijving die werd opgemaakt bij het einde van de huur. De vraag om compensatie wordt goedgekeurd.
4. huurder vraagt herstelling voor afbrokkelend pleisterwerk onder vensterbank. Aanvankelijk was geoordeeld dat dit 'kosten huurder' is (volgens Ziezo!) m.a.w. de huurder mag hiervoor zelf een aannemer zoeken (en betalen). Huurster gaat niet akkoord en meent dat het pleisterwerk afbrokkelt door vocht in de muur. Extra vochtmeting ter plaatse bevestigt dit. De Voorkempen - H.E. neemt herstelling op zich.
5. Klacht over waterinfiltratie in kelder: waterinfiltratie blijkt veroorzaakt te worden door fout bij renovatie jaren geleden. Herstelling is erg kostelijk en dus wordt beslist deze (nog) niet uit te voeren. Probleem van waterinfiltratie is ook niet voldoende erg om dure herstelling te verantwoorden maar is wel lastig voor de huurders. Momenteel dus geen oplossing wegens geen budget voor herstelling. Wel afgesproken dat wanneer probleem zich opnieuw voordoet we dit terug zullen bekijken.

Gegronde klachten - te lange behandeltermijn:

1. klacht over elektriciteit/cv in gebouw: er is al lange tijd een probleem met elektriciteit in (verouderd) gebouw waardoor vermoedelijk ook de cv uitvalt. Elektriciteit is al volledig gereviseerd en er is een nieuwe ketel geplaatst. Probleem is echter nog niet opgelost, oorzaak is niet meteen duidelijk. Huurder klaagt dat het lang duurt voor dit is opgelost. Er wordt verder onderzocht waar

het probleem zit om dit zo snel mogelijk op te lossen.

2. Klacht over lek in dak van bij aanvang huur: probleem sleept al jaren aan en niemand lijkt het opgelost te krijgen. Uitgelegd aan huurder dat probleem in dak blijkbaar erg moeilijk op te sporen is en dat aannemer hierin te kort schiet. Nieuwe afspraak gemaakt met technisch medewerker en andere aannemer, camera-inspectie moet oorzaak duidelijk maken zodat het probleem eindelijk kan worden opgelost.
3. Klacht over mankementen + vragen over verschillende technische zaken aan gebouw na renovatie: deels terecht, deels niet, deels gewone vragen. Een aantal herstellingen die uitbleven waren ondertussen al opgelost in het kader van de definitieve oplevering. Er werd in verleden ook huurcompensatie uitbetaald aan de huurders om hen tegemoet te komen.
4. gemengde klacht: over slecht gemaakte afspraak + over uitblijven herstelling kapotte plank op terras: klacht over plank: aannemer en architect nogmaals gewezen op hun verantwoordelijkheden i.v.m. terras (na een bezoek aan het appartement van de huurder is er nog niets gebeurd) en aangedrongen op herstelling. Klacht over afspraak: besproken met collega die afspraak heeft gemaakt: klopt dat er geen rekening mee was gehouden of huurster thuis zou zijn, omdat dit ook niet nodig was voor afspraak - afgesproken om in toekomst wel rekening te houden met huurster en dit ook duidelijk met haar af te spreken. Dit is ook zo gecommuniceerd naar huurster toe.

Gegronde klachten - ontoereikende informatieverstrekking:

1. gemengde klacht: huurder geeft technische melding door, klacht over schoonmaakfirma en over duiven, klacht over openbaar domein (niet onze bevoegdheid): klacht over schoonmaak besproken met schoonmaakploeg, sindsdien is huurster tevreden over schoonmaak. Klacht over gemeenschappelijk waterverbruik dat te hoog zou zijn: huurster volledige berekening meegegeven en kost blijkt toch niet zo hoog. Klacht over duiven: dit wordt opgelost en werd ook gecommuniceerd naar huurster. Klacht over openbaar domein: niet onze bevoegdheid maar wel geïnformeerd bij VMSW en huurster hierover geïnformeerd. Technische melding voor liften doorgegeven aan onderhoudsfirmas.

Gegronde klachten - andere: onheuse bejegening door externe firma (aangesteld door De Voorkempen - H.E.)

1. Huurder meldt dat poetsfirma minder komt dan afgesproken en vermoedt dat de schoonmakers zelf de werkbonnen ondertekenen. Niet meteen duidelijk of poetsfirma daadwerkelijk in de fout is gegaan en schoonmaker handtekeningen vervalst. Poetsfirma aangesproken over deze klacht: deze geeft geen duidelijk antwoord wie de werkbonnen ondertekent maar ontkent dat deze worden vervalst. Momenteel nog onderzoek lopende over hoe de vork in de steel zit.
2. Huurder klaagt dat de onderhoudsfirmas voor de verwarming zich niet aan gemaakte afspraken houdt en dat de herstelling van de cv aansleept door slechte interne communicatie bij deze firmas. De huurders bellen normaal rechtstreeks met de firmas voor werken aan de cv. Nu hebben we zelf gebeld met hen om duidelijkheid te scheppen en nieuwe afspraak te maken. De firmas is ook op kantoor geroepen om klachten (er liep meer mis) over hun werking te bespreken.

Ongegronde klachten:

- Ongegronde klachten gaan doorgaans over onkostennota's die de huurders niet

willen betalen. Als hierover een klacht komt, wordt onderzocht of het de kosten inderdaad voor de huurder zijn of niet. Als eerste leidraad geldt het boekje 'Ziezo! - handig boekje voor huurders'. Meestal (niet altijd, zie boven) is daarmee ook duidelijk dat de onkosten dan toch voor de huurders zijn en leggen we dit aan hen uit. Soms willen huurders ook dat we de onkosten betalen voor een interventie (loodgieter, aannemer) die zij zelf hebben gevraagd. We kijken dit ook na met 'Ziezo!', maar als blijkt dat de kosten voor de huurder zijn gaan we hier niet op in.

➔ We houden er bij klachten rekening mee dat we geen precedentes scheppen, m.a.w. als we een toegeving doen voor de ene huurder, moeten we dit ook kunnen doen voor andere huurders in dezelfde situatie.

- Sommige klachten gaan over zaken waar we zelf niet onmiddellijk of niet alleen iets aan kunnen doen, bv. burenlawaai (de maatschappelijk assistente volgt dit op maar huurders dienen dit ook aan de politie door te geven), de gemeente die beslist om de rioleringen door Pidpa te laten onderhouden (huurder was boos omdat we hem hadden aangeraden om een ontstopper te bellen voor een verstopte leiding, terwijl hij niet had gezegd dat deze op het openbaar domein lag), leefbaarheidsproblemen door huurders van het OCMW (dit wordt opgevolgd in samenspraak met het OCMW), ...

Het grootste deel van de klachten die we ontvangen gaat (zoals vorige jaar) over de aanrekening van onkosten ten gevolge van herstellingen aan de woning. 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 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. Alle huurders (huidige en nieuwe) beschikken over het Ziezo - boekje. Onkosten van herstellingen die ten laste zijn van de huurder worden nog consequenter behandeld: we informeren de huurders dat zij hiervoor zelf een aannemer/loodgieter/... mogen contacteren en zullen slechts uitzonderlijk (bv. bij hulpbehoevende senioren) zelf een aannemer sturen wanneer toch duidelijk blijkt dat een herstelling ten laste is van de huurders. Wanneer niet duidelijk is voor wie de kosten zijn geven we aan de huurders die een aannemer contacteren mee dat zij op hun werkbom de oorzaak van het mankement opschrijven. Zelf vragen we ook aan de aannemer/loodgieter/... 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 nog consequenter behandeld: we informeren de huurders dat zij hiervoor zelf een

aannemer/loodgieter/... mogen contacteren en zullen slechts uitzonderlijk (bv. bij hulpbehoevende senioren) zelf een aannemer sturen wanneer toch duidelijk blijkt dat een herstelling ten laste is van de huurders. Wanneer niet duidelijk is voor wie de kosten zijn geven we aan de huurders die een aannemer contacteren mee dat zij op hun werkbond de oorzaak van het mankement opschrijven. Zelf vragen we ook aan de aannemer/loodgieter/... om ons te informeren over de oorzaak van het mankement, zodat we een gegronde beslissing kunnen nemen over de kostenverdeling.

- De technische dienst heeft een stappenplan opgesteld en uitgeschreven voor de behandeling van technische meldingen. Zo kunnen er minder vergissingen gebeuren, kunnen de meldingen beter worden opgevolgd en dienen er minder beslissingen te worden herroepen.
- De klachtenprocedure werd herschreven, er werden officieel nieuwe klachtenbehandelaars aangesteld en intern werd hierover duidelijk gecommuniceerd. Zo weet elke medewerker wat te doen indien hij/zij een klacht ontvangt. Naar buiten toe wordt aan de huurders nu ook consequent meegedeeld (aan de telefoon, tijdens huisbezoeken, op de website, etc.) dat zij, indien ze niet akkoord gaan met een beslissing van De Voorkempen - H.E., een klacht mogen indienen. M.a.w. de drempel om een klacht in te dienen wordt lager en de klachtenbehandeling is transparanter.
- Verbeteringen/aanbevelingen: deelname aan de opleiding (VVH) voor de opmaak van plaatsbeschrijvingen. Een aantal klachten dit jaar zou veel gemakkelijker zijn opgelost indien we over duidelijkere en meer gedetailleerde plaatsbeschrijvingen hadden kunnen beschikken (met foto's, bij aanvang én einde van de huur). Zo kunnen welles - nietes discussies over mankementen aan de woning snel worden uitgeklaard.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: De Vlashaard

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Karel Maddens - karel.maddens@de-vlashaard.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:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

In 2013 kenden we een significante stijging van het aantal klachten m.b.t. condensvorming, schimmelvorming en vochtigheid in de woningen. Vaak heeft dit te maken met een gebrek aan ventilatie en een verkeerd gebruik van de C.V. installaties (te lage temperaturen overdag bij afwezigheid). Een gewijzigd gebruik van de badkamers waarbij baden worden gebruikt als stortbaden met vocht- en condensproblemen tot gevolg.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

De voorbije drie jaar: 2010 - 2011 - 2012 waren er herhaalde klachten m.b.t. de onderhoudsfirma die contractueel verantwoordelijk was voor depannages c.v., elektriciteit en sanitair. Vanaf 01.01.2013 werd een nieuw onderhoudscontract afgesloten met een andere firma die veel beter georganiseerd was om dergelijke onderhouds- en depannage werken uit te voeren. Dit gaf aanleiding tot een grotere tevredenheid onder de huurders en een afname van het aantal klachten.

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

Striktere en strengere opvolging van technische mankementen door aannemers. Hiervoor werd in 2013 een bijkomend personeelslid aangeworven (technisch administratief medewerker).

Vragenlijst klachtenmanagement 2012

<p>Naam van uw maatschappij: De Noorderkempen cvba</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</p> <p>Jan Van Hoeymissen</p> <p>jan.van.hoeymissen@denoorderkempen.be</p>
--

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 voorrangregels, 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 2013

Naam van uw maatschappij: De Nieuwe Haard cvba

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Peter Lepez, peter.lepez@nieuwe-haard-ronse.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4 (vier)
Aantal ontvankelijke klachten:	3 (drie)

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	3 (drie)
	ongegrond	4 (vier)

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	4 (vier)
	Onopgelost:	0 (nul)

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

Alle binnengekomen klachten (4) in 2013 hadden betrekking op het niet of niet tijdig uitvoeren van herstellingswerkzaamheden aan de woning of appartement van de betrokken huurders. Alle klachten waren afkomstig van huurders. Er werden geen klachten genoteerd van kandidaat-huurders of kandidaat-kopers. Eén klacht was onontvankelijk en ongegrond. De drie overige klachten waren ontvankelijk en gegrond. In alle gevallen werden de huurders verwittigd van de reden van het uitblijven van bepaalde herstellingswerken. Ondertussen werden deze werken geheel of gedeeltelijk uitgevoerd; voor bepaalde werken is het dossier nog lopende (aanvraag offertes, vrijmaken budget, ...). Eén dossier is bovendien nog lopende via het Vredegerecht en wordt opnieuw behandeld in april 2014.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Ten gevolge van de ingediende klachten werden de huurders correct en tijdig geïnformeerd van de uitvoeringstermijn van de werken en werd de reden van het eventuele oponthoud duidelijk gecommuniceerd naar de huurders.

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

Blijven toezien op het correct naleven van de tijdspannes waarbinnen een gemotiveerd antwoord moet verstuurd worden, correct en voldoende informeren van huurders, kandidaat-huurders en kandidaat-kopers.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij:
 cv De Mandelbeek shm 321, Oostrozebekestraat 136 bus 1 te 8770 Ingelmunster

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
 Peter De Clerck
 peter@demandelbeek.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3
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 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

Het aantal klachten blijft beperkt. Deze zijn ook allen verschillend van aard.

De maatschappij blijft inspanningen doen om het aantal klachten laag te houden en de problemen die er toch zouden zijn op een goede en snelle manier opgelost te krijgen.

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?

Een brief ivm domiciliefraude werd aan alle huurders bezorgd.

Werking wordt continu bijgestuurd wanneer er zaken verkeerd zouden lopen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

<p>Naam van uw maatschappij: De Ideale Woning</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Dresen Frauke + frauke.dresen@deidealewoning.be</p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	37
Aantal ontvankelijke klachten:	37

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	34
	ongegrond	3

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	31
	Onopgelost:	3

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	4
Te lange behandeltermijn:	14
Ontoereikende informatieverstrekking:	3
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

- 7 klachten ivm de wachttijd: deze klachten kunnen we niet oplossen, we kunnen kandidaten enkel de regels toelichten
- 20 klachten van technische aard: deze klachten werden na tussenkomst van onze technische dienst verholpen
- 2 klachten inzake de huurprijsberekening: aan deze huurders werd een toelichting gegeven inzake de berekening van hun huurprijs
- 6 klachten van sociale aard: hierin heeft de sociale dienst bemiddeld. Voor 1 zaak hebben we de vrederechter ingeschakeld
- 2 klachten ivm afrekening: deze huurders werd een toelichting 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?

Het klachtenformulier werd op de website geplaatst. Ook werd de klachtenprocedure vermeld in het info boekje dat aan de huurders werd gegeven. Driemaandelijks wordt een overzicht aan het directiecomité en raad van bestuur bezorgd.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: DE HEIBLOEM
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: VANHOOF ILSE
Ilse.vanhoof@heibloem.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	1
	ongegrond	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	1
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

De klacht heeft betrekking op kleine herstellingswerken die de aannemer van de bouwwerken na de oplevering nog diende in orde te brengen. Vermits er verschillende onderaannemers ter plaatse dienden te komen en nog een nabestelling van een raamglas diende te gebeuren, heeft dit enkele weken aangesleept.

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?

Bij nieuwbouwprojecten duidelijk communiceren met de bewoners over de opvolging van de uit te voeren herstellingen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: De Gentse Haard CVBA

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
pieter.lenssens@degentsehaard.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	14
Aantal ontvankelijke klachten:	8

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	3
	ongegrond	5

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	2
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0

Andere:	1
---------	---

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

Het aantal klachten in 2013 is opmerkelijk gedaald in vergelijking met 2012. In 2012 werden er drieëntwintig klachten opgetekend. Hiervan waren er tweeëntwintig ontvankelijk. In de loop van 2013 ontving De Gentse Haard er een veertiental waarvan er acht ontvankelijk waren. De meeste klachten van 2013 concentreren zich voornamelijk aan het begin en aan het einde van het jaar.

De Gentse Haard ontving dit jaar minder klachten rond hoge afrekeningen of facturen, lange wachttijden voor toewijzing, problemen bij nieuwbouw of renovaties en structurele leegstand. Vorig jaar waren deze klachten samen al goed voor een tiental dossiers. Verhoudingsgewijs heeft De Gentse Haard in 2013 een redelijk hoog aantal onontvankelijke klachten ontvangen. De grond waarop deze klachten onontvankelijk zijn, zijn divers: tweemaal ging het om een tweede klacht van eenzelfde klager over hetzelfde onderwerp zonder dat er nieuwe elementen in vervat zaten, er was één anonieme klacht, een klacht tegen een toepassing van beleid en regelgeving, een dossier gericht naar onze huisvestingsmaatschappij terwijl het voorwerp van de klacht de SHM niet aanbelangt en een dossier over een feit dat meer dan één jaar voor indiening van de klacht dateerde.

Van de acht overige klachten werden er drie als (deels) gegrond gekwalificeerd. Twee van deze drie klachten werden opgelost, één ervan kon niet (meteen) worden opgelost. De meeste klachten ontvangen wij via mail (twaalf van de veertien), heel af en toe nog eens per brief.

Ruim de helft van de klachten bereikt ons rechtstreeks via de klager zelf. Ongeveer een kwart via de Vlaamse Ombudsdienst. Van deze laatste categorie is er procentueel een afname in vergelijking met vorig jaar. De Vlaamse Ombudsdienst wordt nu in drie van de vier dossiers ingeschakeld nadat de klager al een klacht had neergelegd bij de huisvestingsmaatschappij. De Vlaamse Ombudsdienst wordt minder vaak als eerste aanspreekpunt ingeschakeld. Wanneer de klager meent dat het antwoord van De Gentse Haard niet afdoende is, gaat hij het via een andere dienst zoeken. Zo hadden we het voorbije jaar drie dossiers.

In 2013 ontvingen wij twee klachten die deels gegrond en één klacht die, na onderzoek van RWO, gegrond verklaard werden. Er zit weinig lijn in het soort klachten dat De Gentse Haard in 2013 ontvangen heeft. Er zijn verhoudingsgewijs ongeveer evenveel klachten rond technische en algemeen administratieve aangelegenheden als rond samenlevingsproblemen. Wanneer de klachten volgens onderwerp ingedeeld worden dan kunnen we er één onderwerp uithalen dat vaker terug kwam. Vier van de veertien klachten ging over de kwaliteit van de woning waarin men woont of van de woning die

toegewezen werd. De klachten over de kwaliteit van de woningen gingen over twee welbepaalde wijken, de Neermeersen (Nekkersberglaan) en de Kerkstraat (Alois Joosstraat). De Gentse Haard is zich ervan bewust dat de woningen in deze wijken verouderd zijn. De huurprijs voor een woning in de wijk Neermeersen is navenant. Idem dito voor de wijk Kerkstraat, waar zich op termijn een renovatie, naar alle waarschijnlijkheid zelfs een vervanging, opdringt. Het is budgettair en organisatorisch echter niet mogelijk om bepaalde structurele aanpassingen onmiddellijk uit te voeren of om een volledige hoogbouw op korte termijn te renoveren. Het overige deel van de klachten gaan over diverse onderwerpen die niet onder een gemeenschappelijke noemer gebracht kunnen worden.

Een eerste klacht ging over een gezin bestaande uit de meerderjarige kinderen van de oorspronkelijk huurder. Zij hadden een opzeg van de woning gekregen na overlijden van de langstlevende ouder. Zij zouden nog het wettelijk aantal voorziene maanden krijgen om een andere woning te vinden. Een medewerkster van de sociale dienst had hen op kantoor uitgenodigd om hen het moeilijke nieuws te brengen. Een familielid had zich tegen de beslissing van huisvestingsmaatschappij gekant en uitte in naam van haar familieleden haar ongenoegen over het aantal maanden opzeg. Deze klacht werd als onontvankelijk gekwalificeerd omdat De Gentse Haard hierin correct had gehandeld en louter de wet had gevolgd. Een andere onontvankelijke klacht was een tweede klacht van een buurbewoonster die reeds de leegstand van een woning van De Gentse Haard had aangeklaagd in 2012, via het Departement Bouw- en Woontoezicht van Stad Gent. De klaagster had via de dienst van Stad Gent al afdoende antwoord gekregen. De Stad Gent had De Gentse Haard over de klacht geïnterpelleerd en ons antwoord naar de klager overgemaakt. Bovendien haalde klager in de tweede klacht geen nieuwe elementen aan.

Een daaropvolgende klacht bereikte ons via de Vlaamse Ombudsdienst. Hierin werd De Gentse Haard gevraagd om verduidelijking te krijgen over de weigering van een mutatie naar een grotere woning. Deze kandidaat-huurder had al verscheidene keren de reden van weigering te horen gekregen (onduidelijke gezinssamenstelling, chronisch huurachterstal, slecht onderhoud van de woning). De Gentse Haard volgt hierin het Sociale Huurbesluit, voornamelijk rond de onduidelijke gezinssamenstelling alvorens toewijzing van een (nieuwe) woning en het eigen Interne Huurreglement wat de huurachterstal betreft. De huisvestingsmaatschappij past de regels toe en kwalificeert de klacht als ontvankelijk maar ongegrond.

De huisvestingsmaatschappij ontving een klacht over het uitblijven van de aanvraag van een nieuwe keuken bij een huurder thuis en de vorming van schimmel in de woning. Na onderzoek ter plaatse door de technische dienst, bleek dat de schimmelvorming te wijten was aan onvoldoende verluchting. Deze problematiek kon niet ten laste van De Gentse Haard gelegd worden. De nieuwe keuken was in januari 2012 aangevraagd geweest maar er was op dat moment geen budget voor een nieuwe keuken om de bestaande te vervangen. De oude keuken was voorlopig nog even bruikbaar. Een 8-tal maanden later werden er dan toch opmetingen gedaan om een nieuw exemplaar te plaatsen en een offerte op te maken. Het duurde echter nog 8 maanden voor er groen licht gegeven werd om de plaatsing uit te voeren. De klacht ging onder anderen over de geruime tijd tussen deze twee laatste stappen. Er gaat inderdaad behoorlijk veel tijd tussen opmeting en offerte en de goedkeuring voor de plaatsing. Deze klacht in zijn geheel als deels gegrond gekwalificeerd en werd opgelost.

De klacht over het niet tijdig terugstorten van een tegoed voor huurlasten, zonder daar degelijk over te communiceren met de huurster (klager) werd ongegrond verklaard. Er kon aangetoond worden dat mevrouw weet had van de stortingsdatum en de problemen die er geweest waren om de terugstortingen uit te voeren. Zij vond ons antwoord echter ontoereikend en meende dat ze te lang op haar centen moest wachten. Zij stapte naar de Vlaamse Ombudsdienst. De huisvestingsmaatschappij informeerde de Vlaamse Ombudsdienst. De Gentse Haard ontving geen verdere vragen of antwoorden van de ombudsdienst. De huisvestingsmaatschappij sloot het dossier af. De teruggave werd op tijd aan de huurster overgemaakt.

Een eerste klacht rond een toewijzing betreft een aanbod van twee woningen in een ouder appartementsblok waarbij het ene appartement door de vorige huurder in goede staat was achtergelaten. De huurder van dit appartement had geen opmerkingen op de uitgaande plaatsbeschrijving en kreeg haar waarborg volledig terug. Het andere appartement was door de vertrokken huurder in een minder goede staat achtergelaten. De klager weigerde echter allebei de woningen en uitte vooral haar ongenoegen over het minder goede appartement. Toch had zij het betere appartement ook mogen bekijken. Zij weigerde ook deze woning, maar vermeldde verder geen redenen van deze weigering. Deze klacht werd gekwalificeerd als ongegrond.

Een zoon van een huurster beklagt zich over de toestand van de woning waarin zijn moeder woont. In dit dossier klaagt hij de slijtage van het schrijnwerk en het buitenterras van de woning aan, de ouderdom van de radiatorknoppen, de vorming van schimmels in huis, het verstoren van de nachtrust door brandalarmen, grootschalig sluikstort door onbekende individuen, de gebrekkige kennis van het Nederlands van de medebewoners en zo meer. Hij eist dat De Gentse Haard zijn contractuele verplichtingen nakomt. De moeder van de klager woont inderdaad in een verouderd appartement. De Gentse Haard is zich ervan bewust dat er zich voor het hele appartementsgebouw renovaties opdringen. Het schrijnwerk en de terrassen zullen zeker enkele van de noodzakelijk uit te voeren werken zijn. Voor de radiatorknoppen had de huisvestingsmaatschappij tot op moment van de klacht nog geen aanvraag voor herstelling doorgekregen. Overlast zoals nachtelijke bezoeken, mensen die in de gangen lopen te roken, sluikstorten in en om de gebouwen zijn leefbaarheids- en samenlevingsproblemen. De Gentse Haard kan niet ter verantwoording geroepen worden voor de gedragingen van in- en omwonenden. Wanneer gedragingen van huurders bijgesteld moeten worden, kan er slechts - en desnoods herhalend - met deze huurders door de sociale dienst in dialoog gegaan worden. Een mentaliteitswijziging doorvoeren is een werk van lange adem en allesbehalve eenvoudig. Problematiek met de omwonenden kan alleen maar opgelost worden door een intensieve samenwerking met de lokale wijkpolitie. Maar ook dit vraagt de nodige tijd. Wat de taalproblematiek betreft, volgt De Gentse Haard bij toewijzing strikt de regels omtrent de taalvoorwaarden van de kandidaat-huurder. Deze klacht werd in zijn geheel deels gegrond verklaard op basis van de klacht over de ouderdom en de slijtage van de woning. De aangehaalde leefbaarheidsproblemen en technische mankementen die onder de noemer van renovatie vallen, kunnen niet meteen definitief en duurzaam opgelost worden. De klager werd op de hoogte gebracht van de standpunten van de huisvestingsmaatschappij. Deze klacht wordt in de toekomst verder opgevolgd, maar een onmiddellijke oplossing voor alle klachten is niet voorhanden. In dit dossier dient toch een kanttekening te worden gemaakt. De moeder van de klager heeft het recht om met voorrang naar een kleinere woning te verhuizen (mutatie omwille van rationele bezetting). In 2002 schreef zij zich in voor een andere woning. Nadat de

openstaande huurachterstal vereffend was, kreeg zij van zodra mogelijk een eerste toewijzing. Zij rateerde deze toewijzing door niet op de toewijzingsbrief te antwoorden. Daarna volgde er opnieuw een lange periode van jaren wanbetaling waarbij de achterstallen sporadisch eens ingelopen werden maar waarna er opnieuw achterstal ontstond. In 2011 werd het dossier geschrapt wegens niet geactualiseerd. Een jaar later schreef de huurster zich opnieuw in met prioriteit. De eerste toewijzing van het nieuwe kandidatendossier weigerde ze. De tweede toewijzing liep ze mis door pas twee maanden na het aanbod op de toewijzingsbrief te reageren. Het dossier werd opnieuw geschrapt. De huurster kreeg al een nieuw inschrijvingsformulier toegezonden. Zij heeft tot op vandaag nog geen nieuw kandidatendossier.

Naar aanleiding van een situatie van overmacht, ontvangt De Gentse Haard een volgende klacht. Het betreft het uitvallen van het hele verwarmingssysteem van een appartementsblok in één van onze oudere wijken. De klacht komt eerst rechtstreeks van een zoon van een bewoonster. Tien uur later wordt dezelfde klacht door dezelfde persoon naar de Vlaamse Ombudsdienst gestuurd. Omwille van deze reden worden de twee identieke klachten tot één en hetzelfde dossier gebundeld. Naar aanleiding van aangekondigde werken door een nutsmaatschappij aan een hoofdcabine voor elektriciteit, was er in het gebouw de hele dag geen stroom. Bijgevolg zouden de huurders slechts één dag zonder centrale verwarming of warm water gezeten hebben. Het ontstekingsmechanisme van de verwarmingsinstallatie werkte immers op elektriciteit. De huurders waren van deze korte onderbreking op de hoogte. De verwarmingsinstallatie kon niet aan slaan en er ontstonden grote temperatuurschommelingen. Zo zijn de dichtingen van de warmtewisselaar beginnen te lekken. Er is toen een aanzienlijke massa water in de kelder gaan stromen waar de ketel en de brander van de installatie staan. Normaal waren de gevolgen minder groot geweest omdat er een pomp in de stookzaal staat die een normale hoeveelheid water kan wegpompen. Doordat er geen elektriciteit was, heeft de pomp de hele tijd niet kunnen werken. De ketel en de brander kwamen in het water te staan. Het water werd manueel uit de kelder gepompt. De brander werd ontmanteld en de onderdelen gedroogd. Het toestel was uiteindelijk niet meer te redden en diende volledig vervangen te worden. De aanvraag voor een offerte, het bestellen, het leveren en het plaatsen van een nieuwe installatie kon uiteraard niet allemaal op een paar werkdagen gebeuren. De huurders werden door De Gentse Haard schriftelijk op de hoogte gehouden met een stand van zaken. Intussen werd er ook uitgezocht of er aan de gezinnen geen elektrische vuurtjes beschikbaar konden gesteld worden. Het grote knelpunt daar was dat de verouderde elektrische circuits het plotse grote elektrische verbruik niet zouden aankunnen. Het gevaar voor opnieuw een algemene stroompanne was te groot. Het mag duidelijk zijn dat dit een geval is van overmacht waar de Gentse Haard al het nodige heeft gedaan om dit voorval zo snel mogelijk op te lossen. Op de klacht werd naar de Vlaamse Ombudsdienst geantwoord maar als ongegrond gekwalificeerd. Dezelfde klacht werd ook nog eens aan het kabinet van Schepen Balthazar overgemaakt. Een medewerkster van het kabinet ondervroeg de klachtenbehandelaar over dit dossier via de telefoon. De klacht werd bij het kabinet afgesloten. Voor De Gentse Haard was een tweede klacht over hetzelfde dossier onontvankelijk.

Een volgende klacht ging over de inspectieronde uitgevoerd door een medewerker van RWO en Stad Gent om een technisch verslag van de woning te laten uitvoeren. Daarbij was de klager niet te spreken over de manier waarop de professionals aan het werk

waren gegaan. Deze klacht is voor de Gentse Haard niet ontvankelijk, aangezien het niet over één van haar taken of medewerkers gaat.

De tweede klacht rond een toewijzing betrof opnieuw een aanbod voor een oudere woning. Er was door de medewerkster van de toewijzingen aan de kandidaat-huurders duidelijk gemeld dat de woning opgefrist moest worden, maar dat zij dan ook twee maanden huurtoelage zouden krijgen ter compensatie. De kandidaat-huurders gingen aanvankelijk akkoord met het aanbod, ondertekenden een voorlopige overeenkomst en legden een datum vast voor een ingaande plaatsbeschrijving. De dag erna bedachten de kandidaat-huurders zich. De reden van hun weigering waren de staat van de woning en de ligging. Aan het loket werd hen gezegd dat dat ze het recht hadden om de woning te weigeren maar dat dit als een eerste weigering zou genoteerd worden. Hiermee ging de kandidaat-huurders niet akkoord. De klacht bereikte ons eerst rechtstreeks en werd onderzocht. De huisvestingsmaatschappij beantwoordde dat zij alle herstellingswerken op zich zou nemen die haar ten laste vallen. Er zou eveneens op een financiële tussenkomst kunnen gerekend worden voor de vloerbekleding en bovendien zou de huisvestingsmaatschappij zelf de woning behang- en schilderklaar zetten. De twee maanden huurtoelage zouden dan kunnen dienen voor de kosten van de werken die de kandidaat-huurders nog zelf aan het appartement dienden te maken. De kandidaten weigerden dit aanbod opnieuw op basis van de ligging van de wijk en vonden het voorstel van de huisvestingsmaatschappij ontoereikend. De Gentse Haard zag zich verplicht om dit antwoord als een eerste weigering van een toewijzing te noteren. Hierop stapte de kandidaat-huurder naar RWO, die inzage in het dossier verzocht. Na onderzoek ervan werden de kandidaten in het gelijk gesteld. RWO bevond de gemotiveerde weigering van de kandidaat-huurder omwille van de staat van de woning gegrond. Een notatie van eerste weigering in het kandidatendossier op grond van dit argument mocht volgens RWO niet als dusdanig geregistreerd worden. Op de weigering van de kandidaat-huurders omwille van de ligging kwam er geen antwoord. De Gentse Haard legde zich bij de mening van RWO neer. De klacht werd hierbij als gegrond en opgelost gekwalificeerd. De kandidaat-huurders hebben geen eerste weigering gekregen in hun kandidatendossier voor de betrokken woning.

Een laatste klacht betrof een kandidaat-huurder die zich onheus bejegend voelde door een medewerker die de inschrijvingen verzorgt. De kandidaat-huurder stelde zich van bij het begin al verbaal agressief op naar de medewerkster, die hem uitleg wou geven over de inschrijving en het invullen van het formulier. De kandidaat-huurder beet de medewerkster toe dat hij gestudeerd had en wel kon lezen. Tijdens het invullen van het formulier zat hij de medewerksters aan het loket uit te schelden, uit te dagen en toe te roepen. Een medewerker van de sociale dienst heeft hierop gepoogd om met de kandidaat-huurder in communicatie te gaan om hem op zijn gedrag te wijzen en te vragen wat er precies gebeurd was. Nog voor de medewerker hieraan toe kwam, beëindigde de kandidaat-huurder zelf het gesprek door de maatschappelijk werker vragend toe te schreeuwen wat zijn probleem wel was. Hierna is de kandidaat-huurder nog even in de wachtzaal blijven zitten. Na enkele minuten is hij vertrokken en is hij onmiddellijk klacht gaan indienen bij de Ombudsdienst van Stad Gent. Hij voelde zich beledigd en onheus behandeld. De Ombudsdienst heeft de kandidaat naar de klachtenbehandelaar doorverwezen. De medewerkster zou de kandidaat staan uitlachen hebben. De directie van de huisvestingsmaatschappij heeft deze situatie verder onderzocht. Deze klacht werd na het onderzoek ontvankelijk en ongegrond verklaard.

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?

Aangezien er geen lijn zit in het soort klachten, is het moeilijk om concrete verbeteringen te plannen op basis van de klachten van 2013. De onderwerpen zijn te divers.

Het blijft wel zaak voor De Gentse Haard om proactief en stipt te werken om zoveel mogelijk klachten te voorkomen. Indien er klachten komen, moeten die zoals steeds goed opgevolgd worden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij:

Sociale bouwmaatschappij: De Gelukkige Haard

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Randy Van den Berghe / randy.vandenbergh@dg.h.woonnet.be

Anthony Rigo / anthony.rigo@dg.h.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	123
Aantal ontvankelijke klachten:	107

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	117
	ongegrond	6

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	101
	Onopgelost:	22

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

Meerderheid van de behandelde klachten zijn opnieuw van sociale aard. We hebben het ondermeer over allerhande burencollicten; gaande van geluidsoverlast tot pesterijen etc... Slechts een klein aantal klachten zijn van technische aard. De nadruk lag aldus opnieuw op het interveniëren in typische samenlevingsproblemen tussen twee of meerde burenen.

Wij hebben de indruk dat, ondanks alle informatie in huurderskranten, bewonersvergaderingen..., er nog steeds onrealistische verwachtingen zijn betreffende de mate waarin men een interventie kan doen bij burencollicten vanuit een sociale dienst. Het is nog steeds een misvatting dat de bouwmaatschappij alle neutraliteit links kan laten liggen en bijgevolg eenzijdig met de denkbeeldige stok kan slaan. Voor de meeste klagers, liefst zo hard mogelijk. Dit staat haaks op zowel het subsidiariteitsprincipe van onze dienstverlening alsook op de neutraliteit die wij moeten bewaken. Men vergeet dat iedereen aandeel heeft in dergelijke collicten. Om tot een oplossing met een effectieve meerwaarde te komen, heb je nood aan een druppel water bij de wijn van alle betrokkenen. Wij zijn immers geen arm der wet en zeker geen Hof van Assisen. Dat wensen wij voor alle duidelijkheid ook niet te zijn.

Een tweetal burencollicten resulteerden dit jaar finaal in gerechtelijke tussenkomsten op initiatief van de klagers. Jammer genoeg zien wij in realiteit dat de collicten tussen deze mensen nog steeds niet opgelost zijn. De effectieve stap naar het vrederecht is zeker geen garantie om tot een permanente oplossing te komen voor de samenlevingsproblemen.

Wij kunnen enkel concluderen dat er in de huidige complexe samenleving soms sprake is van enerzijds een gebrek aan verdraagzaamheid, anderzijds een gebrek aan basisrespect voor medebewoners. Dit uit onwetendheid, onwil om zich enigszins aan te passen (cfr. agogische paradox), gebrek aan permanente woonbegeleiding, bemoeizucht of een combinatie van al het voorgaande.

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?

*klachtenprotocol werd verder geoptimaliseerd
-nieuw klachtenformulier
-nieuwe standaardbrieven voor klachten

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: DE ARK

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Marjolijn Druyts,
marjolijn.druyts@arkwonen.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	5
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	3
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	2
	Onopgelost:	2

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	3
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

SHM's werken in een complexe realiteit van regelgeving. Deze regelgeving is daarenboven voortdurend onderhevig aan verandering.

Daarnaast is er ook de dwingende realiteit van beschikbare middelen. Deze middelen zijn spijtig genoeg niet onuitputtelijk. De beperktheid ervan mag geen excuus zijn om stil te zitten en af te wachten. Ze vormt een uitdaging om een antwoord op te bieden.

Deze complexe realiteit van onder meer regels, wetten en geld creëert bij klanten soms onbegrip en ongenoegen. Het is onduidelijk. Het strookt niet met waar op dat moment hun wensen liggen. Met momenten is dit verwachtingspatroon ook zeer hoog en minder realistisch.

Hier ligt (onder andere) een belangrijke en blijvende communicatieve uitdaging voor gans de organisatie om zo bij te dragen tot een meer klantgerichte en transparante realiteit. Het is een signaal om nog meer naar buiten te treden op een aangepaste manier. Ingraven is geen optie.

Het afhandelen van technische meldingen vormt nog steeds een knoop waar wensen, rechten en plichten (van beide partijen), middelen en tijd met elkaar in conflict gaan. Een blijvende uitdaging die antwoord behoeft. Een uitdaging die niet van vandaag op morgen overwonnen zal zijn.

DE ARK is op weg en niet blind voor verbetermogelijkheden. De boodschap is doorzetten.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

DE ARK is bewust van de knoop die heerst omtrent technische meldingen/ herstellingen. Hierop wordt volop ingezet zowel door leidinggevendenden als door de personen die dagdagelijks de realiteit aangaan binnen onderhoud en herstellingen.

Daarnaast wordt effectief ingezet op een meer klantgerichte werking.

- Aanwerving teamleider onderhoud en herstellingen.
- Uitbouw administratieve ondersteuning onderhoud en herstellingen.

- Verder ondersteunen van een aantal herscheppingsteams met oog op verbetering van de werking.

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

Doorstart reorganisatie DE ARK met het oog op een nog meer klantgerichte werking onder begeleiding van een externe partner. Dit traject heeft geleid tot een transitieplan voor de dienst Klantenrelaties en tot de wens om te komen tot een geïntegreerd transitieplan voor gans de organisatie.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

<p>Naam van uw maatschappij: cvba WONEN</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</p> <p>Freddy De Vilder - freddy.devilder@wonen.woonnet.be</p>

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	
	ongegrond	4

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. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

In totaal hebben wij 4 behandeld . 2 Klachten gingen over de toewijzing van een woning . Bij beide werd de regelgeving correct toegepast.

Een derde klacht betrof een klacht over aanhoudend storend gedrag van de burens. Nog voor de klacht werd ingediend had onze maatschappij tot twee maal toe aanklaagster aangeschreven ivm haar houding .Ook was betrokkene reeds persoonlijk aangesproken zowel bij huisbezoeken van de sociale dienst als op uitnodiging op kantoor.

De geluidsoverlast waarvan sprake wordt veroorzaakt door een zwaar gehandicapt kind en de oudere burens tolereren dit niet.

Twee maanden geleden meldden de klagers ons dat de situatie veel verbeterd is.

De 4^{de} klacht betreft een anonieme klacht .Hierop wordt met een inververgadering voor alle huurders in de wijk gereageerd.

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 2013

<p>Naam van uw maatschappij: CVBA Tuinwijk</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</p> <p>Annelies Oosterlinck</p> <p>annelies@tuinwijk.woonnet.be</p>

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	0
Aantal ontvankelijke klachten:	0

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

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	0
	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 2013

De klachten die wij ontvangen betreffen meestal overlast, burenruzies, ... In het jaar 2013 ontvingen wij geen klachten t.o.v onze maatschappij.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Bij klachten betreffende overlast, burenruzies, ... proberen wij kort op de bal te spelen. Wij nodigen beide partijen uit voor een overleg en leggen de gemaakte afspraken ook vast op papier. Wij gaan ook regelmatig langs op huisbezoek om de gemelde problematiek zelf vast te stellen

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

nvt

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: cvba Nieuw Sint-Truiden - 3800 Sint-Truiden

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Heeren Hilde - hilde.heeren@nst.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	7
Aantal ontvankelijke klachten:	5

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	5
	ongegrond	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	7
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	5
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

De 5 klachten handelden over foutieve aanrekening van kosten / herstelkosten / afrekeningen o.d. en werden rechtgezet of gecorrigeerd.

Eén klacht betrof het verbruik van verwarming van een centrale stookplaats. Er werd in diverse appartementen een speciale meetapparatuur geplaatst (ook in het betrokken appartement) en de aldus bekomen resultaten bleken hetzelfde beeld te geven als de aangerekende hoeveelheden. De huurder werd hiervan mondeling ingelicht, maar hij werd ook gemotiveerd om zijn energiekosten te drukken door een meer efficiënt stookpatroon.

Het feit dat afrekeningen zeer gedetailleerd aan de huurders worden overgemaakt geeft aanleiding tot klachten. Hierdoor kunnen zij deze kosten zelf ook beter evalueren en desgevallend gepast reageren via indiening van een bezwaar of klacht.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

De aan te rekenen kosten (o.a. vervanging dampkappen, vervanging kraanwerk, vervanging spoelbak toilet) werden opnieuw geëvalueerd.

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

Op basis van voormelde evaluatie werd beslist deze kosten effectief niet langer meer aan te rekenen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: CVBA Lierse Maatschappij voor de Huisvesting

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

marc.vanden.eynde@lmh.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1
Aantal ontvankelijke klachten:	1

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

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 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

De klacht bereikte ons niet rechtstreeks maar via de Vlaamse Ombudsdienst. Ook de klacht in 2012 kwam bij ons terecht via dezelfde weg. Ofwel is onze eigen interne klachtenprocedure onvoldoende bekend/toegankelijk ofwel vinden mensen met een klacht het niet evident om dat via een interne procedure te doen en verkiezen ze dat te doen via een onafhankelijke instantie.

Het lijkt me aangewezen dat de Vlaamse Ombudsdienst dat zelf bevroegt bij de betrokkenen die via haar dienst passeren.

Ondanks het feit dat de klacht o.i. ongegrond was, hebben we betrokkene toch uitvoerig geïnformeerd (met een positieve reactie van o.a. uw eigen diensten). Achteraf heeft betrokkene zich na de toewijzing van een woning uitvoerig geëxcuseerd voor zijn al te voortvarende reactie en onjuiste aantijgingen.

We kunnen ons niet van de indruk ontdoen dat de klacht ook mee gestuurd werd vanuit lokale diensten die soms zelf niet (willen) begrijpen hoe complex de regelgeving is.

Het is niet de eerste keer dat we die indruk hebben. Dat leiden we af aan de taal waarin die klachten worden opgesteld. Dat is zelden de taal van de klager zelf.

Van dergelijke diensten zouden we evenwel mogen verwachten dat ze de klachten rechtstreeks sturen naar onze diensten.

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 2013

Naam van uw maatschappij: CVBA DE LEIE

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Verstraete Niek - niek@deleie.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:	1
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

1. De ongegronde klacht betrof een herstellingsaanvraag waarvoor reeds eerder een klacht werd ingediend, die momenteel nog in behandeling is (non bis idem).
2. De gegronde klacht betrof het uitblijven van een herstellingsaanvraag inzake vochtproblematiek. Het vochtprobleem werd verder onderzocht en verholpen in het kader van de kort daarop aangevatte externe renovatiewerken in de desbetreffende wijk.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Klachtenregistratie door klachtenbeheerder.

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

Nihil.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Naam van uw maatschappij: C.V. voor Huisvesting - Gewest Aalst

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Melissa Bousard - melissa.bousard@huisvesting-aalst.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	10
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	4
	Onopgelost:	5

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	/
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	/
Onvoldoende bereikbaarheid:	/
Onheuse bejegening:	/

Andere:	/
---------	---

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

Ontvankelijke, gegronde klachten (6)

- ▶ Klacht door verscheidene mensen i.v.m. problemen (o.a. schelden) met één buurman en diens gezin → Probleem werd op kantoor besproken met de mensen die klacht indienden en zij hebben het daarna zelf met mijnheer bijgelegd. (deels opgelost)
- ▶ klacht over ongeluk tijdens afmaaien gras door tuinman. De poort was stuk. → De poort werd gemaakt door de aannemer zelf na melding hiervan door de technische dienst. (opgelost)
- ▶ klachten door verschillende personen in 2 appartementsgebouwen (zelfde wijk) over achterlaten vuilniszakken, jacuzzi/tent plaatsen in voortuin, hagen uitnemen en afheining plaatsen zonder toestemming, roken in gangen, nachtlawaai, houden honden/katten, onvoldoende verluchten van appartement (tijdens koken), ... → algemene brief over het reglement van inwendige orde voor iedereen van het gebouw + extra aparte brief voor persoon die de jacuzzi, tent en afheining heeft geplaatst (om dit weg te halen). (deels opgelost)
- ▶ Klacht i.v.m. toestand van woning (enkel glas - geen cv) → brief gestuurd met vermelding dat de klacht zal worden behandeld (zie ook e-mail in bijlage naar de heer Robert Willems i.v.m. deze klacht.) De klacht had ook een te lange behandeltermijn. Er werd niet binnen de 10 dagen op gereageerd. (onopgelost)

Ontvankelijke, ongegronde klachten (3)

- ▶ verschillende klachten tussen burens in een appartementsgebouw wat betreft lawaai 's nachts, spelende kinderen, op deur kloppen 's nachts, afval achterlaten, roken in gangen, ... → deze mensen hebben hiervoor al verschillende keren contact gehad met wijkagent en de wijkagent is al verschillende keren langs geweest. Gegrondheid van de klacht kan niet onderzocht worden. Er zijn verschillende partijen die klacht indienen tegen elkaar. (onopgelost)
- ▶ klacht tegen een buurvrouw die een afdak van een veranda vervuilt door er allerlei vloeistoffen op te gooien. Dit werd vermeld in een proces-verbaal. (onopgelost)
- ▶ klacht i.v.m. nachtlawaai en plaatsen druivelaar waar vliegen/wespen op komen (onopgelost)

Onontvankelijke klacht (1)

- ▶ klacht i.v.m. regelgeving (wat betreft huurcontracten) en toeslag bij plaatsen dubbele beglazing → ongegrond want klager kan geen belang aantonen (gaat over andere huurders) → mail gestuurd (opgelost)

3. 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

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

Cordium, Gouverneur Roppesingel 133, 3500 Hasselt
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
Wendy Vanhex - wendy.vanhex@cordium.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	9
Aantal ontvankelijke klachten:	8

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	6
	ongegrond	3

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	7
	Onopgelost:	2

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

1. 5 gegronde klachten = schrapping uit het kandidaten-register bij actualisatie
Aard van klacht = actualisatiebrief niet ontvangen
Onderzoek = Actualisatiebrief werd niet verstuurd naar het laatstgekende adres in de KSZ.
Oplossing = schrapping ongedaan gemaakt
2. 2 ongegronde klachten = schrapping uit het kandidaten-register bij actualisatie
Aard van klacht : actualisatiebrief niet ontvangen
Onderzoek = Actualisatiebrief werd verstuurd naar het laatstgekende adres in de KSZ.
3. 1 ongegronde klacht = Vocht in living en keuken
Onderzoek = vocht is te wijten aan leefgewoontes van huurder
Oplossing = terugkoppeling en informatie aan huurder over het verluchten van de woning en verwarmen van de ruimtes waar vocht en schimmelvorming voorkomt
4. 1 gegronde klacht = water in kelderruimte
Onderzoek = grondwater
Oplossing = binnen afzienbare tijd zal er overgegaan worden tot grote renovatie van deze 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?

Vragen aan de directeurs en de klachtenbehandelaars van sociale huisvestingsmaatschappijen

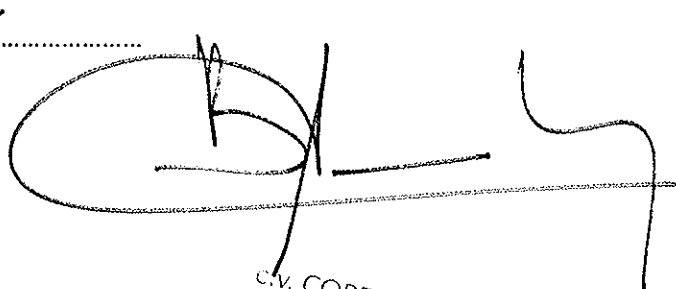
1. Heeft u behoefte aan een informatiemoment/bijeenkomst over klachtbehandeling bij SHM's?

nee

ja

2. Welke onderwerpen wil u zoal graag behandeld zien? Aankruisen of aanvullen aub

- Kan een SHM klachten voorkomen?
- Wat legt het Klachtendecreet op aan de klachtenbehandelaar (van een SHM)?
- Wat als iemand klaagt over de regelgeving?
- Wat kan een SHM leren uit de klachten die ze ontvangt?
- Hoe kunnen we zinvol rapporteren over klachten ?
- Andere:



C.V. CORDIUM
Gouverneur Roppesingel 133
3500 HASSELT
tel. 011/26 45 60

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

<p>Naam van uw maatschappij: Brugse Maatschappij voor Huisvesting</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Kristin Dekeyser – kristin.dekeyser@brugse-mij-huisvesting.be</p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	19
Aantal ontvankelijke klachten:	15

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	15
	ongegrond	4

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	16
	Onopgelost:	3

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	3

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

Het aantal klachten in 2013 is opnieuw flink gedaald t.o.v. 2012. Daar waar tot nu toe quasi uitsluitend technische klachten m.b.t. renovatie en vocht werden genoteerd, kwamen nu toch ook een 5-tal klachten aan bod die te maken hadden met burenpromblematiek.

De technische mankementen waren in veel gevallen reeds gekend maar werden in de ogen van de huurders niet snel genoeg opgelost. Ook burenen onderling hebben steeds minder geduld met elkaar. Mensen worden steeds minder verdraagzaam en minder oplossingsbereid, ook onder elkaar. Sneller wordt naar externe "oplossingen" gegrepen waaronder wijzelf horen, maar ook de Vlaamse Ombudsdienst. Het is naar onze mening dan ook van belang dat er een open communicatie blijft tussen de Ombudsdienst en de shm om wellesnietes verhalen geïnstrueerd door de huurder te vermijden.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

De procedure waarmee vorig jaar van start gegaan werd om werkbons van aannemers van dichterbij op te volgen om zo klachten te vermijden werpt o.i. vruchten af.

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

Op verzoek van Agentschap RWO werd onze klachtenprocedure bijgesteld waardoor het nu ook mogelijk is mondelinge klachten in ontvangst te nemen. Wij gaan er van uit dat dit de drempel voor mensen die de geschreven taal minder machtig zijn zal verlagen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

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:	8
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	7
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	8
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere:	6

2. Klachtenbeeld 2013

1. Dhr. [REDACTED] komt informeren naar de stand van zaken. Het appartement dat hij nu huurt is veel te duur en te klein. We stellen vast dat hij niet opgeschreven staat. Bij het eerst contact in 2012 werd hem gevraagd om het vonnis binnen te brengen i.v.m. met het bezoekrecht van zijn 4 kinderen uit zijn vorige relatie. Hier werd nooit gevolg aan gegeven omdat er geen vonnis is. Hij heeft niets meer laten weten en werd dus ook niet opgeschreven. Na enkele gesprekken en een huisbezoek werd hij opgeschreven.
De kandidaat-huurder heeft bij het eerste contact foutieve informatie gegeven. Hij kon geen vonnis i.v.m. het bezoekrecht van de kinderen voorleggen omdat er geen is en is dan ook niet meer terug gekomen.
2. Mevrouw [REDACTED] klaagt over de bovenbuur. De bovenbuur, een bejaard koppel, huurt een appartement met 2 slaapkamers en vangt ieder weekend en vakantie hun 2 kleinkinderen op. Mijnheer heeft een hele luide stem en roept en tiert tegen de kinderen. Hij is ziek en kan zo goed als niet meer lopen waardoor hij vanop zijn stoel de kinderen in het oog houdt. Verschillende huisbezoeken bevestigen de klachten van de klager. De bedoeling is om het koppel te laten muteren naar een woning.
Zeer moeilijke situatie, de Bouwmaatschappij van Temse kan niemand verbieden om zijn kleinkinderen op te vangen.
3. Mevrouw [REDACTED] klaagt over de poetsdame dewelke instaat voor het onderhoud van de gemeenschappelijke delen. Ze zou haar werk niet goed doen. Deze klacht was terecht. We zijn samen met de firma Moclean langs geweest en er werd onmiddellijk een andere poetsdame aangesteld.
Onmiddellijk ter plaatse gaan en handelen.
4. Aan mevrouw [REDACTED] werd gevraagd om haar huidig inkomen binnen te brengen. Huidig inkomen was geen 20% lager waardoor de huur opnieuw werd berekend op haar inkomsten van 2010. Een verhoging die ze niet wou betalen. Haar dossier zat om andere redenen al bij de Vrederechter. Het probleem werd via de Vrederechter opgelost.
Bouwmaatschappij van Temse doet wat ze moet doen.
5. De woning van de heer [REDACTED] wordt gerenoveerd. Mijnheer [REDACTED] is ernstig ziek, heeft door de ziekte fysische beperkingen, waardoor het renovatiedossier grondig wordt aangepast. De 2 zonen van voornoemde contacteren ons dagelijks met opmerkingen en vragen. We merken dat zij niet met elkaar praten waardoor er afspraken fout lopen. Onze techniekers staan vaak voor een gesloten deur of mogen niet binnen. Er wordt zelfs op zaterdag gewerkt! De renovatie is uiteindelijk dan toch afgewerkt maar met veel obstakels.
Bouwmaatschappij van Temse houdt rekening met de noden van de huurder. Men kan beter 1 aanspreekpunt hebben i.p.v. 2 of meerdere.
6. Anonieme klacht betreffende de inwoning van een dochter met haar kind bij de moeder die een woning huurt van de Bouwmaatschappij van Temse. We hadden dit al zelf opgemerkt en er was een gesprek gepland.
Huurdersfraude is moeilijk te bewijzen. Een grondig diskreet onderzoek is vereist.
7. Een dame meldt ons dat haar echtgenoot is ingetrokken bij een huurster van de Bouwmaatschappij van Temse. De huurster is zeer goed gekend bij ons, af en toe neemt ze voor een paar nachten een man mee naar huis daarna is die weer weg. Tegen dat we bij haar waren was hij al terug bij zijn vrouw.
Geen commentaar.
8. Iemand uit de privé meldt ons dat mevrouw [REDACTED] haar dochter en kleinkind huisvest. Het gaat hier over dezelfde huurster van klacht 6. Er zijn gesprekken geweest en de huurster heeft toegegeven. De dochter en haar kind worden ingeschreven en de huishuur wordt aangepast.
Reglementering wordt toegepast.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Naar aanleiding van klacht 1 worden alle personen waarvan het dossier onvolledig is, schriftelijk verwittigd, van het feit dat ze niet ingeschreven kunnen worden als kandidaat-huurder zolang hun dossier niet volledig is.

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

Klachten kunnen nu ook mondeling aan het loket gemeld worden. Hierbij wordt een daarvoor opgemaakt document ingevuld.

Vragenlijst klachtenmanagement 2013

<p>Naam van uw maatschappij:</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</p>

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 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

Er werd in deze enkele klacht, telefonisch verkeerde informatie verstrekt omtrent het plaatsnummer van de kandidaat-koper voor een bepaald project (Wetteren, Koningshof). De informatie werd onmiddellijk per brief correct doorgegeven aan de kandidaat-koper

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 fout berust op een louter menselijke fout en had correct kunnen worden beantwoord op basis van de bestaande structuren.

2. Klachtenbeeld 2013

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2013.

Klacht1: de klacht betreft een gebrek aan beheer in een verkocht project met koopappartementen omwille van het feit dat de overdracht van het PID naar de syndicus nog niet gebeurd was. De overdrachtstermijn was inderdaad te lang, de klacht werd dan ook als gegrond beschouwd. De overdracht is op korte termijn na de klacht tot stand gekomen en het dossier is afgesloten.

Klacht2: de klacht betreft een onduidelijkheid in de eigendomssituatie van een binnenplein in een project met koopappartementen. Hierdoor werd het onderhoud van het plein verwaarloosd. De klacht werd deels opgelost door voorlopig aan onderhoud te doen in afwachting van de juridische afhandeling van het dossier.

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 nazorgperiode is een blijvend aandachtspunt bij nieuwe projecten. Door uitbreiding van ons projectteam in 2013 moet het mogelijk zijn opvolging tijdens de nazorgperiode te verbeteren.

