



Klachtenboek

2014 Vlaamse overheid
vertelt sterk verhaal

Klachtenboek 2014 Vlaamse overheid vertelt sterk verhaal

De verschillende Vlaamse overheidsdiensten hebben allemaal hun eigen klachten- en klantendiensten.

Telkens op 1 maart publiceren deze diensten – via de Vlaamse ombudsman - “hun” klachtenboek, dat is de bundeling van de rapporten, die deze klachtendiensten zelf schrijven over hun eigen werk tijdens het afgelopen kalenderjaar.

De editie 2014 van dit klachtenboek telt opnieuw een forse 1.000 bladzijden. Het boek maakt melding van 51.110 klachten, wat aanleunt bij de record-aantallen uit 2010-2012 (u vindt alle voorgaande klachtenboeken op www.vlaamseombudsdienst.be, rubriek “documentatie”).

Totaal aantal klachten Vlaamse overheid

2010	2011	2012	2013	2014
50.939	53.511	50.098	47.207	51.110

En ook de editie 2014 vertelt een sterk verhaal.

Dat sterk verhaal start bij een overheid, die durft te rapporteren over de eigen tekortkomingen, toch een absolute basisvoorwaarde voor elke serieuze klachtenbehandeling.

Zo geeft De Lijn de stijging toe tot 20.000 klachten over “service chauffeur” en “stiptheid van de dienstverlening” (p. 4). Kind & Gezin besluit zelf dat de aanvraag van de kindcode in de kinderopvang moeizaam verliep voor ongeveer 10 % van onze gezinnen (p. 519); en de rubriek van de sociale huisvestingsmaatschappijen (vanaf p. 742) illustreert hoe deze diensten onmogelijk een antwoord kunnen bieden op alle samenlevingsproblemen.

En ook het klachtenboek zelf, is verre van perfect: de gerapporteerde klachtenbehandeling varieert van “*outstanding*” tot soms erg matig. Maar globaal toont het klachtenboek wél een sterke wil om de dienstverlening te verbeteren en problemen ook echt op te lossen. Daarbij legt het klachtenboek vaak uit waarom een klacht onterecht was; soms druipt de wederzijdse wrevel en onvrede van de bladzijden af (Vlaamse Belastingdienst, p. 645: “*wat wel opvalt, is de steeds agressievere en dreigendere toon van de klagers, meer bepaald tegen de dossierbehandelaars van de Vlaamse Belastingdienst*”).

Tegelijk bevat het boek ook tal van mooie verzoeningsresultaten. Soms zijn die resultaten opmerkelijk, zoals de vergoeding van een op een sportkamp paardrijden door ratten stukgebeten bodywarmer (Blosso, p. 126), leerlingen, die samen ijsjes verkopen om de diefstal van een horloge van een klasgenootje te vergoeden (GO!, p. 253), of de zogenaamde “10 cm-regel” bij Aquafin, die de eigen interne schaderegelaars aanspoort om de schade te herstellen vooraleer het onkruid bij de mensen 10 cm hoog staat (Aquafin, p. 350).

We geven u hierna graag nog een detail-tabel van de aantallen klachten per beleidsdomein, mét vermelding telkens van één element of bedenking bij het betrokken rapport.

Op 1 april, wanneer de Vlaamse ombudsman zijn eigen jaarverslag voorstelt in het Vlaams Parlement, volgt meer analyse én een repliek van Parlementsvoorzitter Jan Peumans en Minister-President Geert Bourgeois.

Klachtenbeeld 2014 bij de Vlaamse overheid

Beleidsdomein	Klachten in 2014	Element, bedenking, quote, ...
Mobiliteit en Openbare Werken (o.a. De Lijn)	35.186	De Lijn, p. 22 - coulante omgang met zwartrijboetes: De Lijn seponeert bijna 1 dossier op 4
Cultuur, Jeugd, Sport en Media	3.831	VRT, p. 140 - veel ergernis over mislukte opnames met digicorder, ingevolge EPG-gidsen met onaangepaste uitzendtijden
Onderwijs en Vorming	2.541	Studietoelagen, p. 207 - nog steeds geen automatische toekenning, maar wel wat sneller doordat administratie zelf alimentatie en niet-belastbare inkomsten traceert
Leefmilieu, Natuur en Energie	2.325	Aquafin, p. 352 - suggestie tot heroverweging dagvergoeding van 76,31 euro voor zelfstandigen die zaak moeten sluiten wegens openbare werken
Ruimtelijke Ordening, Wonen en Onroerend Erfgoed	2.317	Woonpremies, p. 443 - eindelijk formulierengenerator op komst, die einde kan maken aan papierberg bij aanvraag woonpremies
Werk en Sociale Economie (o.a. VDAB)	2.237	VDAB, p. 456 - meer dan 2.000 meldingen "ongepaste vacatures" (onbestaande vacatures, discriminatoire voorwaarden, ...) via speciale <i>report</i> -knop in VDAB-vacature-databank
Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (o.a. Kind en Gezin)	1.627	Kind & Gezin, p. 556 - nood aan speciale commissie voor contractuele geschillen ouders vs. organisator kinderopvang
Financiën en Begroting (o.a. verkeersbelasting en onroerende voorheffing)	832	Vlaamse Belastingdienst, p. 642 - Ombudsman ziet met veel instemming een nieuw begrip verschijnen: "drempelwaarde gegronde klachten (9,23%)"
Landbouw en Visserij Economie, Wetenschap en Innovatie Internationaal Vlaanderen Algemeen Regeringsbeleid Bestuurszaken	214	Bestuurszaken, p. 740 - bejegening anderstalige bezoekers aan onthaalbalies Vlaamse overheid: <i>"Eerste aanspreking in het Nederlands, nadien kan andere taal, indien Nederlands van bezoeker onvoldoende is."</i>



Bart Weekers,
Vlaams Ombudsman
Brussel, 1 maart 2015

Mobiliteit en Openbare Werken

35.186 klachten



nota

aan Vlaamse Ombudsman

Van Caroline Baillien
Stijn Van Oostveldt
e-mail Caroline.baillien@delijn.be
Stijn.vanoostveldt@delijn.be
tel 4000
9948

datum 2 februari 2015

Rapportering klachtenbeeld VVM De Lijn 2014

1. Algemeen

VVM De Lijn is als EVA verplicht om jaarlijks, in het kader van het klachtendecreet, te rapporteren over haar klachtenbeeld en dit vóór 10 februari.

Net zoals de voorgaande jaren vindt u hierna een analyse van de klachten die De Lijn in 2014 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 2014, vindt u terug in bijlage 3.

2. Klachtenbeleid De Lijn

a. Klachtenorganisatie

Op 01/06/2014 startte De Lijn met één centrale klantendienst, ook wel 'shared service klantenreacties' genoemd. Met de oprichting van deze centrale klantendienst, die opereert vanuit Hasselt, wil De Lijn haar klachtenbehandeling verder uniformiseren en optimaliseren. De centrale klantendienst vervangt de vroegere structuur van één klantendienst per entiteit. In de entiteiten (behalve Centrale Diensten) is er enkel nog een 'lokale antenne' die door de medewerkers van het shared service klantenreacties kan gecontacteerd worden bij complexe en/of gevoelige dossiers.

b. Klachtencaptatie

Klachten kunnen bij De Lijn op diverse manieren ingediend worden (zie bijlage 2 – Tabblad 'Drager' – 'Aantal gemelde klachten per drager'). Daar waar vroeger de meeste klachten via telefoon of brief werden ingediend, zien we dat ook bij de reizigers van De Lijn de nieuwe media volledig ingeburgerd zijn. De meeste klachten worden via het



nota vervolg

meldingenformulier op de website ingediend, maar ook de rol van social media (Twitter en Facebook) als klachtenkanaal neemt elke jaar toe.

c. Klachtenprocedure

Bij elke klacht die bij De Lijn ingediend wordt, ongeacht het 'ontvangstkanaal', wordt bekeken of antwoordelementen uit het onderzoek noodzakelijk zijn voor de opmaak van een antwoord naar de klant. Indien deze extra antwoordelementen niet nodig zijn, ontvangt de klant zo snel mogelijk een antwoord op basis van gestandaardiseerde antwoordelementen.

Indien verdere analyse noodzakelijk is, maakt de klantendienst de klacht over aan de betrokken dienst of de lokale antenne, wanneer het gaat over entiteitsgebonden materie. De betrokken dienst of de lokale antenne bezorgt de centrale klantendienst alle informatie die nodig is om een correct en volledig antwoord op te maken.

Wanneer een klacht als 'gevoelig' gekwalificeerd wordt (bv. in het kader van stakeholder management), dan neemt de betrokken entiteit het volledige dossier in beheer.

d. Klachten als hefboom tot verbetering

Klachten leiden steeds tot een correctie en, dikwijls, een optimalisatie van de dienstverlening. Voorbeeld hiervan is o.a. het aanpassen van de dienstregeling naar aanleiding van een klantenklacht. Opdat een klacht leidt tot een optimalisatie, is niet zozeer het aantal klachten belangrijk, maar wel de grootte van de meerwaarde die de aanpassing zal hebben voor andere klanten van De Lijn. Natuurlijk speelt ook het budgettaire kader, wanneer relevant, een belangrijke rol.

3. Cijfers - Algemeen

In bijlage 2 vindt u alle kerncijfers terug m.b.t. het klachtenbeeld 2014 (incl. vergelijking met 2013).

4. Cijfers – Korte analyse

a. Algemeen

In 2014 nam het aantal klachten bij De Lijn toe met 6,54% of 2.138 eenheden. Aan de basis van deze stijging liggen o.a. volgende aspecten:

- Sedert eind 2012 is De Lijn actief op Twitter en Facebook. De aanwezigheid van De Lijn op social media heeft er voor gezorgd dat de drempel voor het indienen van een klacht nog lager is voor de klant. In 2013 bedroeg het aandeel van social media in het aantal klachten nog 3,86%.

2



nota vervolg

In 2014 is dit aandeel al opgelopen tot 9,87%. We vermoeden dat het aandeel social media in 2015 nog verder zal groeien.

- Het aantal felicitaties is in 2014 gestegen met 58,61%, respectievelijk van 418 naar 663. Deze stijging zouden we aan het vorige punt kunnen linken, namelijk de lage drempel voor het indienen van een klantenreactie via onder andere social media.
- Het aantal klachten met betrekking tot 'service chauffeur' en de 'stiptheid van de dienstverlening' vormen opnieuw het grootste aandeel en bevinden zich nog steeds in stijgende lijn. Het betreft voornamelijk klachten met betrekking tot 'rit niet gereden', halte voorbijgereden', 'rijgedrag van de chauffeur' en 'conflicten met klanten'. We vermoeden dat deze trend zich ook zal voorzetten in 2015.

b. Codificatie – Hoofdcategorie

Tijdens het opmaken van het klachtenbeeld 2014 hebben we vastgesteld dat doorheen het ganse jaar 1.418 klachten niet correct gecodificeerd werden. Deze klachten werden gekoppeld aan een codificatie die enkel voor 'vragen' mag gebruikt worden.

Ook kan een stijging of een daling van het aantal klachten binnen een 'codificatie hoofdcategorie' beïnvloed zijn door de opstart van de centrale klantendienst, een zo goed als volledig nieuw team waarvan slechts een drietal mensen ervaring hadden met klantenreacties. Met een doorgedreven training, uitgebreide handleidingen en goede afspraken, hebben we het codificeren door de centrale klantendienstmedewerkers 'gekalibreerd'.

Op basis van bovenstaande elementen, lijkt het ons dan ook niet opportuun om de cijfers 2014 rond de hoofdcodificaties verder in detail te bespreken. Zoals hierboven gemeld, vormen het aantal klachten met betrekking tot 'service chauffeur' en de 'stiptheid van de dienstverlening' opnieuw het grootste aandeel en deze bevinden zich nog steeds in stijgende lijn.

Ook stellen we vast dat persaandacht rond een bepaald item een plotse stijging in het aantal klachten rond datzelfde item kan veroorzaken. Zo zijn het aantal klachten met betrekking tot schadedossiers gestegen omwille van een incident waarbij De Lijn een eis tot schadevergoeding verstuurde naar de nabestaanden van een verkeersslachtoffer. Anderzijds daalde in 2014 het aantal klachten over 'Toegankelijkheid' met respectievelijk 23,67%. In 2013 kregen we namelijk veel persaandacht rond het verbod op scootmobiel op onze voertuigen.



nota vervolg

In bijlage 2, tab 'Codificatie hoofdcategorie', vindt u alle details over de evoluties in de diverse hoofdcategorieën, maar dus met de nodige voorzichtigheid te interpreteren.

c. Codificatie – Subcategorie

Ook bij de subcodificaties spelen de in punt 4b aangehaalde aspecten. Het lijkt ons ook hier dan ook niet opportuun om alle evoluties binnen de diverse subcodificaties verder te bespreken.

We bespreken enkel een aantal opvallende trends in 2014:

- De omschakeling van 65+'ers naar MOBIB (+835 klachten): 1.253.133 65+'ers werden uitgenodigd om hun 65+-abonnement om te zetten naar een MOBIB-abonnement. In 0,07% van de gevallen leidde dit tot een klacht.
- De lancering van een nieuwe www.delijn.be (+ 460 klachten) kende enerzijds enkele technische issues (= 'beschikbaarheid'), anderzijds moesten sommige reizigers wennen aan de nieuwe 'look-and-feel' en indeling van de site (= 'duidelijkheid').
- De opstart van het SSC Abonnementen in Oostende leidde tot een stijging van het aantal klachten over de service van de dienst Abonnementen met een totaal van 314 klachten tegenover 58 klachten in 2013. Wanneer we dit in detail bekijken zien we wel dat deze stijging van het aantal klachten zich vooral concentreerde in de maand september met respectievelijk 46 klachten. De maanden oktober, november en december geven dan weer een daling weer met respectievelijk 22, 17 en 26 klachten voor die maanden. We verwachten dat deze dalende trend zich verder zet in 2015.
- De klant is meer tevreden over de service van de Belbuscentrale. Het aantal klachten daalde in 2014 van 510 naar 350. De klant is dus meer tevreden over de correctheid van de reservatie, het gedrag en optreden van de medewerker en de bereikbaarheid van de belbuscentrale. We vermoeden dat deze daling samenhangt met de daling van het aantal klachten over toegankelijkheid.

In bijlage 2, tab 'Codificatie detail' vindt u louter informatief de evoluties in de diverse subcategorieën terug, maar dus met de nodige voorzichtigheid te interpreteren.



nota vervolg

5. Afhandeltermijnen

De opstart van de centrale klantendienst, met een quasi volledig nieuw team, heeft natuurlijk tot gevolg dat in de beginfase de afhandeltijd per klacht hoger lag dan normaal. Ook het feit dat in een opstartfase bepaalde processen rond het bekomen van input om een klacht te kunnen beantwoorden, niet altijd even vlot verliepen, heeft er voor gezorgd dat de gemiddelde afhandeltijd per klacht in 2014 hoger ligt dan in 2013, namelijk 18,37 kalenderdagen t.o.v. 10,98 kalenderdagen in 2013.

Het percentage klachten dat binnen de 45 dagen beantwoord moet worden, waarbij De Lijn zichzelf een minimumnorm van 95% oplegt, daalde in 2014 tot 93,22%. Vooral de maanden september en oktober hebben het jaarcijfer sterk beïnvloed. Vanaf november zagen we echter een serieuze verbetering die in december leidde tot zelfs een score van 99,87%, m.a.w. 99,87% van de beantwoorde klachten werd binnen de 45 kalenderdagen beantwoord.

6. Toekomstige evoluties klachtenbehandeling binnen De Lijn

Na de grote veranderingen in 2014 m.b.t. klachtenbehandeling bij De Lijn, is het in 2015 vooral de bedoeling om de verschillende processen en werkmethodeïken binnen de centrale klantendienst verder te verfijnen/optimaliseren.

Verder zal het steeds een uitdaging blijven om met hetzelfde aantal medewerkers een (mogelijk) groter volume aan klantenreacties te kunnen verwerken zonder hierbij in te boeten aan snelheid van afhandeling en kwaliteit.

7. Klachten van personeelsleden

Wanneer personeelsleden van De Lijn bij onze klantendienst (centraal of lokale antenne) klacht indienen over de interne werking van De Lijn, worden zij ofwel doorverwezen naar hun directe hiërarchische overste of naar de HR-afdeling. De klantendienst zal in dit soort gevallen nooit zelf een onderzoek opstarten.



Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2014

Bijlage 2

Aantal gemelde klachten

Aantal 2014	Aantal 2013	
34.826	32.688	6,54%



Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2014

Aantal gemelde klachten per entiteit

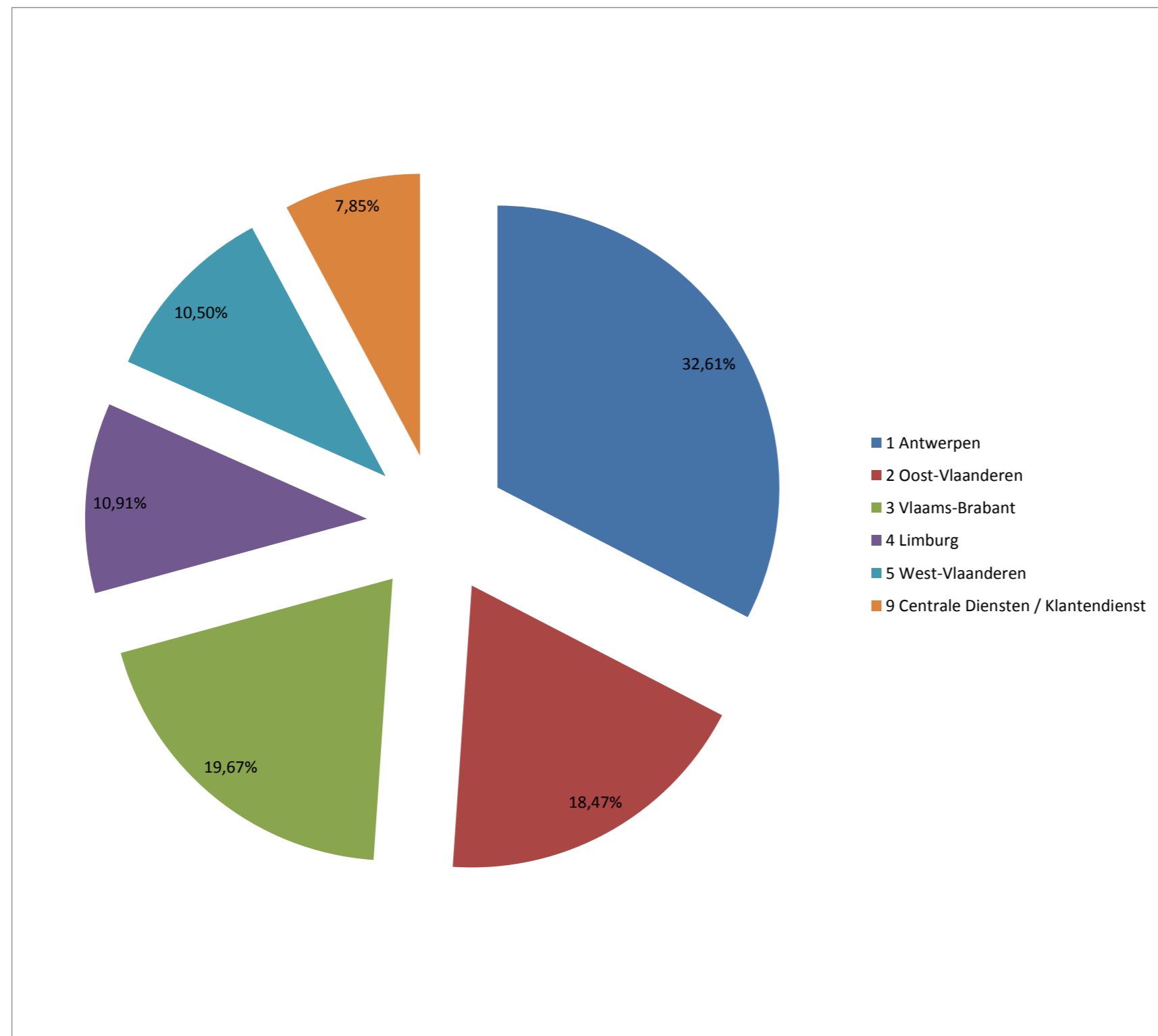
Entiteit	Aantal klachten 2014	Aantal klachten 2013	
1 Antwerpen	11.356	10.417	9,01%
2 Oost-Vlaanderen	6.432	6.118	5,13%
3 Vlaams-Brabant	6.851	7.267	-5,72%
4 Limburg	3.798	3.690	2,93%
5 West-Vlaanderen	3.655	3.382	8,07%
9 Centrale Diensten / Klantendienst	2.734	1.814	50,72%
Som:	34.826	32.688	6,54%

! Klantendienst is toegevoegd aan Centrale Diensten



Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2014

Aantal gemelde klachten 2014 per entiteit



Entiteit	Aantal klachten 2014	Percentage
1 Antwerpen	11.356	32,61%
2 Oost-Vlaanderen	6.432	18,47%
3 Vlaams-Brabant	6.851	19,67%
4 Limburg	3.798	10,91%
5 West-Vlaanderen	3.655	10,50%
9 Centrale Diensten / Klantendienst	2.734	7,85%
Som:	34.826	



Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2014

Aantal gemelde klantenreacties per soort

Soort klantenreactie	Aantal 2014	Aantal 2013	
Attest	5.176	6.096	-15,09%
Felicitering	663	418	58,61%
Klacht	34.826	32.688	6,54%
Suggestie	510	581	-12,22%
Vraag	19.231	14.383	33,71%
Verloren voorwerp	19.623	20.265	-3,17%
Som:	80.029	74.431	7,52%



Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2014

Aantal gemelde klachten per drager

Medium ontvangst	Aantal 2014	Aantal 2013	
Brief	1.849	2.140	-13,60%
E-mail	2.221	2.654	-16,31%
Fax	29	35	-17,14%
Mondeling	490	555	-11,71%
Onbekend	0	0	#DEEL/0!
Online KRS	19.514	18.631	4,74%
Social media	3.437	1.262	172,35%
Telefoon	7.286	7.411	-1,69%
Som:	34.826	32.688	6,54%



Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2014

Aantal gemelde klachten per hoofdcategorie codificatie

Codificatie		2014	2013	
09	SERVICE	12.400	12.894	-3,83%
02	STIPTHEID	7.812	7.704	1,40%
10	INFO	3.315	3.096	7,07%
01	AANBOD	3.138	3.158	-0,63%
04	PRIJS EN BETALINGSWIJZE	1.370	1.190	15,13%
06	INFRASTRUCTUUR	1.359	1.192	14,01%
#	Onbekend / Andere	1.071	114	-
05	VVK	917	926	-0,97%
16	MOBIB	868	33	2530,30%
07	VOERTUIGEN	555	525	5,71%
15	SCHADEDOSSIERS	480	304	57,89%
11	OMGEVINGSFACTOREN	431	445	-3,15%
03	AANSLUITING	359	341	5,28%
08	VEILIGHEIDSGEVOEL	356	346	2,89%
14	VERLOREN	201	195	3,08%
12	TOEGANKELIJKHEID	168	207	-18,84%
13	VOORLOPIGE CODE	26	16	-
17	Openbaarheid van bestuur	0	2	-100,00%
	Som	34.826	32.688	6,54%

Nieuwe hoofdcategorie 2013



Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2014

Aantal gemelde klachten per subcategorie codificatie

Codificatie	2014	2013	
2.3 STIPTHEID - rit niet gereden	3568	3.460	3,12%
9.1.5 SERVICE CHAUFFEURS - halte voorbijgereden	3446	3.274	5,25%
2.2 STIPTHEID - te laat gereden	2645	2.666	-0,79%
9.1.4 SERVICE CHAUFFEUR - rijgedrag	2211	2.032	8,81%
9.1.1 SERVICE CHAUFFEURS - Vriendelijkheid	1677	1.678	-0,06%
2.1 STIPTHEID - te vroeg gereden	1268	1.292	-1,86%
9.1.6 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met klanten (geen geldconflicten)	1046	972	7,61%
1.5 AANBOD - capaciteitsproblemen	917	1.300	-29,46%
9.1.13 SERVICE CHAUFFEURS - Verkeerde reisweg	905	875	3,43%
9.1.7 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met andere weggebruikers	758	901	-15,87%
9.1 SERVICE CHAUFFEURS	735	600	22,50%
6.1 INFRASTRUCTUUR - toestand halte-infrastructuur	686	635	8,03%
1.6 AANBOD - omleiding	551	499	10,42%
10.1.5 INFO: BESCHIKBAARHEID - website	498	189	163,49%
1.1 AANBOD - frequentie /amplitude	493	467	5,57%
9.1.8 SERVICE CHAUFFEURS - tarief- en geldconflicten	483	613	-21,21%
4.5 PRIJS & BETALINGSWIJZE - prodatagebruik	451	447	0,89%
9.1.10 SERVICE CHAUFFEURS - gsm gebruik	441	446	-1,12%
10.2 INFO: BESCHIKBAARHEID - informatie aan haltes	380	455	-16,48%
15.1 Schadedossiers - Aangifte	353	278	26,98%
10.1.10 INFO: BESCHIKBAARHEID - reis-applicaties	335	351	-4,56%
02. STIPTHEID	330	260	26,92%
1.2 AANBOD - trajectaanpassing / uitbreiding (woonwijk/attractiepool) / verzoek om bijkomende halte	312	321	-2,80%
11.1 OMGEVINGSFACTOREN- voertuigen (geluid - rook - trillingen - stationnementen)	274	310	-11,61%
5.3.5 VVK - Defecten automaten	269	353	-23,80%
6.2 INFRASTRUCTUUR - locatie halte	254	202	25,74%
5.4 MOBIB	250	0	#DEEL/0! Vragencodificatie toegekend aan klacht
8.2 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel op het voertuig	245	257	-4,67%
10.3.3 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - website	242	91	165,93%
1.8 AANBOD - Herstructureringen exploitatie	239	289	-17,30%
10.4 INFO: CORRECTHEID van de informatie	232	221	4,98%
7.2. VOERTUIGEN - mankementen	197	171	15,20%
3.1 AANSLUITING - Niet halen van een voorziene aansluiting De Lijn/ De Lijn	196	233	-15,88%
5.4 VVK - Online abonnementen	193	103	87,38%
10.2.6 INFO: BESCHIKBAARHEID - realtime-info haltebord	190	80	137,50%
16. MOBIB	190	3	6233,33%
01. AANBOD	179	84	113,10%
10.2.1 INFO: BESCHIKBAARHEID - tijdelijke informatie	173	78	121,79%
10. INFO	165	210	-21,43%
10.1.9 INFO: BESCHIKBAARHEID - informatie rond omleidingen	160	218	-26,61%
11. ATTEST	159	0	#DEEL/0! Vragencodificatie toegekend aan klacht
14.1 Verloren - Voorwerp	154	154	0,00%
Niet Beschikbaar	153	142	-
9.1.3 SERVICE CHAUFFEURS - informatieverschaffing	151	152	-0,66%
9.9 SERVICE PERSONEEL - Staking	143	156	-8,33%
6.1 WERKING APPLICATIES	141	0	#DEEL/0! Vragencodificatie toegekend aan klacht
4.2 PRIJS - opmerkingen mbt tot voordeel- of doelgroepstarief	138	230	-40,00%

Nieuwe codificatie 2013!

5.5 VVK - Mobile Ticketing	136	133	2,26%	
6.3 INFRASTRUCTUUR - verzoek om bijkomende halte-infrastructuur	135	116	16,38%	
3.2 AANSLUITING - Niet halen van een voorziene aansluiting De Lijn/andere (o.a. trein)	135	98	37,76%	
16.6.1 MOBIB - Kaart niet ontvangen	133	3	4333,33%	
9.1.9 SERVICE CHAUFFEURS - roken	132	142	-7,04%	
15. SCHADEDOSSIERS	127	26	388,46%	
09. SERVICE	125	65	92,31%	
6.5 INFRASTRUCTUUR - spoor en bovenleidingen	119	125	-4,80%	
10.1 INFO: BESCHIKBAARHEID - informatie algemeen	115	316	-63,61%	
1.7 AANBOD - andere	114	113	0,88%	
10.1.1 INFO: BESCHIKBAARHEID - informatie mbt dienstregelingen, trajecten en netplannen	111	266	-58,27%	
4.1 PRIJS - opmerkingen mbt algemeen tarief	107	218	-50,92%	
9.2.1 SERVICE CONTROLEURS & Pters - gedrag en optreden	104	96	8,33%	
04. PRIJS EN BETALINGSWIJZE	102	27	277,78%	
06. INFRASTRUCTUUR	97	55	76,36%	
4.3 PRIJS - opmerkingen mbt hoogte toeslagen boetes	95	63	50,79%	
7.1 VOERTUIGEN - comfort en ruimte	94	83	13,25%	
9.4.3 SERVICE BELBUSCENTRALE - correctheid reservatie	91	168	-45,83%	
01. ALGEMEEN	86	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
11.4 OMGEVINGSFACTOREN - lawaaihinder	81	44	84,09%	
10.3.7 INFO:DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - reis-applicaties	80	49	63,27%	Nieuwe codificatie 2013!
9.4.1 SERVICE BELBUSCENTRALE - gedrag/optreden	79	121	-34,71%	
8.1 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel aan halte	79	69	14,49%	
9.1.2 SERVICE CHAUFFEURS - voorkomen	79	49	61,22%	
5.3 ABONNEMENTEN	79	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
16.5.1 MOBIB - Uitnodiging niet ontvangen	78	10	680,00%	
5.1.1 VVK - personeel Lijnwinkel/loket	76	64	18,75%	
12.3 TOEGANKELIJKHEID - voertuigen	74	128	-42,19%	
2.4 STAKING	74	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
7.5 VOERTUIGEN - sluiten deuren bus	72	70	2,86%	
10.2.2 INFO: BESCHIKBAARHEID - haltebord	72	33	118,18%	
05. VVK	71	13	446,15%	
9.4 SERVICE DE BELBUSCENTRALE	61	66	-7,58%	
7.6 VOERTUIGEN - sluiten deuren tram	59	92	-35,87%	
4.4 PRIJS - opmerkingen mbt betalingswijze en aankoopmogelijkheden	57	119	-52,10%	
9.4.5 SERVICE BELBUSCENTRALE - bereikbaarheid	56	104	-46,15%	
7.3 VOERTUIGEN - properheid van de voertuigen	55	53	3,77%	
1.4 AANBOD - aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/andere	54	41	31,71%	
5.1 VVK - INTERNE VOORVERKOOPPUNTEN: Lijnwinkel + loket	51	53	-3,77%	
16.1 MOBIB - Algemeen	51	4	1175,00%	
9.8 SERVICE PERSONEEL - algemeen	50	27	85,19%	
5.3 VVK - AUTOMATEN	47	27	74,07%	
4.6 PRIJS - fraude	46	86	-46,51%	
16.6 MOBIB - Kaart	46	2	2200,00%	
16.3 MOBIB - Administratiekost	43	1	4200,00%	
11. OMGEVINGSFACTOREN	42	56	-25,00%	
6.6 INFRASTRUCTUUR - klachten ivm busbanen, busstroken en verzinkbare paaltjes	42	41	2,44%	
06. WEBSITE/MOBIEL/OPEN DATA	41	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
7.4 VOERTUIGEN - Aard van ingezette materieel	39	44	-11,36%	
12.1 TOEGANKELIJKHEID - haltes	39	28	39,29%	
1.3 AANBOD - Aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/De Lijn	38	44	-13,64%	
9.10 SERVICE ABONNEMENTENDIENST	38	5	660,00%	Nieuwe codificatie 2013!
10.1.7 INFO: BESCHIKBAARHEID - lijnfilms	37	37	0,00%	
16.6.3 MOBIB - Kaart werkt niet	36	0	#DEEL/0!	
5.3.6 WIJZIGING CONTACTGEGEVENS	36	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
9.1.11 SERVICE CHAUFFEURS - felicitaties	35	108	-67,59%	
9.10.1 SERVICE ABONNEMENTENDIENST - procedure abonnementendienst	35	17	105,88%	Nieuwe codificatie 2013!

2.1 REISINFORMATIE	35	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
10.5 INFO: opmerkingen met betrekking tot campagnes	34	73	-53,42%	
10.3 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - informatie algemeen	34	30	13,33%	
07. VOERTUIGEN	33	12	175,00%	
08. VEILIGHEIDSGEVOEL	32	18	77,78%	
2.1.1 TRAJECTINFO	32	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
5.1 PRODATA-VERVOERBEWIJZEN	31	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
Onbekend	30	75	-60,00%	
14.2 Verloren - Abonnement	29	25	16,00%	
9.2 SERVICE CONTROLEURS	29	19	52,63%	
05. VERVOERBEWIJZEN	29	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
9.5.1 SERVICE KLANTDIENST - procedure klantenreacties	28	29	-3,45%	
12. TOEGANKELIJKHEID	28	24	16,67%	
03. AANSLUITING	28	4	600,00%	
5.1.4 OMRUILING	28	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
5.3.8 AANVRAAG	28	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
13. VOORLOPIGE CODE	27	16	-	
9.2.5 SERVICE CONTROLEURS & Pters - frequentie controle	24	33	-27,27%	
11.2 OMGEVINGSFACTOREN - gebouwen & ligging	24	18	33,33%	
9.3.2 SERVICE DE LIJNINFO - kennis en informatie	24	12	100,00%	
16.5 MOBIB - Uitnodiging	24	1	2300,00%	
2.1.2 DIENSTREGELINGFOLDERS	24	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
5.3.7 DUPLICAAT	23	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
9.4.7 SERVICE BELBUSCENTRALE - no show van de klant	22	14	57,14%	Nieuwe codificatie 2013!
10.3.1 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID van info i.v.m. dienstregeling en trajecten (netplan)	22	13	69,23%	
1.8 BELBUS	21	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
6.2 INHOUD	20	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
9.4.2 SERVICE BELBUSCENTRALE - kennis en informatie	19	24	-20,83%	
9.10.2 SERVICE ABONNEMENTDIENST - gedrag en optreden	19	7	171,43%	Nieuwe codificatie 2013!
1.7 CAMPAGNES EN PUBLICITEIT	19	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
5.3.4 TERUGBETALING	19	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
9.5 SERVICE KLANTDIENST	18	6	200,00%	
9.3 SERVICE DE LIJNINFO	18	1	1700,00%	
12.2 TOEGANKELIJKHEID - premetro	17	24	-29,17%	
2.1.4. OMLEIDINGEN	16	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
02. AANBOD	15	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
2.2.1 DIENSTREGELING	15	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
14. VERLOREN	14	16	-12,50%	
10.3.6 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - haltes	14	14	0,00%	
2.3. MELDING TIJDELIJKE VERSTORING	14	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
5.2.2 VVK - beschikbaarheid vervoerbewijzen in externe voorverkooppunten	13	20	-35,00%	
5.3.5 VOORDEELTARIEVEN (DINA, PMH, 65+)	12	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
5.1.2 VVK - beschikbaarheid vervoerbewijzen in Lijnwinkel/loket	11	13	-15,38%	
5.2 VVK - EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN	11	13	-15,38%	
9.2.2 SERVICE CONTROLEURS & Pters - kennis en informatie	11	8	37,50%	
16.4 MOBIB - Communciatie & informatie	11	5	120,00%	
03. TARIEVEN	11	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
4.2 AANVRAAG NIEUWE/EXTRA HALTEINFRASTRUCTUUR	11	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
6.4 INFRASTRUCTUUR - opmerkingen ivm toestand gebouwen	10	18	-44,44%	
11.3 OMGEVINGSFACTOREN - nieuw geplande inplantingen (gebouwen - sporen)	10	17	-41,18%	
10.3.5 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - lijnfilms	10	5	100,00%	
10.6 PUBLICITEIT - publiciteit	10	5	100,00%	
04. ROLLEND MATERIEEL EN INFRASTRUCTUUR	10	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
5.1.4 VVK - informatie ivm Lijnwinkel/loket	9	22	-59,09%	
9.1.12 SERVICE CHAUFFEURS - tweetaligheid	9	4	125,00%	
5.3.1 AANKOOPWIJZE	9	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
5.3.2 PRIJS	9	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht

9.3.1 SERVICE DE LIJNINFO - gedrag en optreden	8	17	-52,94%	
10.1.4 INFO: BESCHIKBAARHEID - De LijnInfo	8	11	-27,27%	
5.1.3 VVK - bereikbaarheid Lijnwinkel/loket	8	7	14,29%	
5.6 VVK - eShop	8	4	100,00%	
10.6.2.3 PUBLICITEIT - publiciteit v LijnCom in/op voertuigen	8	0	#DEEL/0!	
3.3. VOORDEELTARIEVEN	8	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
9.3.4 SERVICE DE LIJNINFO - bereikbaarheid	7	6	16,67%	
3.4 TARIEFWIJZIGINGEN	7	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
5.2 SMS-TICKET	7	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
9.5.2 SERVICE KLANTDIENST - gedrag en optreden	6	10	-40,00%	
2.2.2 TRAJECT	6	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
5.2.4 TERUGBETALING	6	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
5.3.4 VVK - gebruiksgemak automaten	5	14	-64,29%	
9.6 SERVICE VERSTERKINGSRITTEN EN EVENEMENTENVERVOER - correctheid uitvoering	5	5	0,00%	
10.1.8 INFO: BESCHIKBAARHEID - tweetalige informatie	5	1	400,00%	
1.6 SOLLICITEREN	5	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
9.7 SERVICE LEERLINGENVERVOER - correctheid uitvoering	4	6	-33,33%	
5.3.1 VVK - beschikbaarheid vervoerbewijzen via automaten	4	3	33,33%	
07. TOEGANKELIJKHEID	4	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
08. SCHOLEN/BEDRIJVEN/VERENIGINGEN/LOKALE BESTUREN	4	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
1.3 SOCIAL MEDIA TEAM	4	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
10.2 AANVRAAG	4	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
11.1 ONTSTENTENIS OPENBAAR VERVOER	4	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
2.1.3. NETPLAN	4	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
2.2. WIJZIGING	4	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
8.7 PUBLICITEIT	4	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
3.1 KOSTPRIJS	4	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
5.1.1 AANKOOPWIJZE	4	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
5.1.3 GEBRUIKSVORWAARDEN	4	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
10.1.2 INFO: BESCHIKBAARHEID - tarieven	3	316	-99,05%	
16.5.2 MOBIB - Uitnodiging niet correct	3	2	50,00%	
10.2.3 INFO: BESCHIKBAARHEID - netplannen van het vervoersgebied	3	1	200,00%	
9.2.3 SERVICE CONTROLEURS & Pters - voorkomen	3	1	200,00%	
1.5 VOORVERKOOPPUNTEN	3	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
10. GROEPSVERVOER	3	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
7.2 ROLSTOELEN EN SCOOTMOBIELS	3	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
8.6 COMMERCIELE AANBIEDINGEN	3	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
5.1.5 RESTSALDO	3	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
5.3.3 GEBRUIKSVORWAARDEN	3	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
10.3.2 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID -info i.v.m. tarieven	2	13	-84,62%	
10.6.2 PUBLICITEIT - publiciteit in/op voertuigen	2	6	-66,67%	
9.5.4 SERVICE KLANTDIENST - bereikbaarheid	2	3	-33,33%	
5.3.2 VVK - beschikbaarheid automaten	2	1	100,00%	
1.2 KLANTDIENST	2	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
10.1 INFO	2	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
10.6.1.3 PUBLICITEIT - publiciteit lijnCom aan haltes/gebouwen	2	0	#DEEL/0!	
2.5 EVENEMENTEN	2	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
8.5 SPONSORING	2	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
9.10.4 SERVICE ABONNEMENTDIENST - bereikbaarheid	2	0	#DEEL/0!	
5.2.1 AANKOOPWIJZE	2	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
9.5.3 SERVICE KLANTDIENST - felicitaties	1	11	-90,91%	
5.2.1 VVK - personeel externe voorverkooppunten	1	3	-66,67%	
5.2.4 VVK - informatie ivm externe voorverkooppunten	1	3	-66,67%	
10.2.5 INFO: BESCHIKBAARHEID - lijnummer	1	2	-50,00%	
9.4.4 SERVICE BELBUSCENTRALE - felicitaties	1	2	-50,00%	
1.1 ORGANISATIESTRUCTUUR	1	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
11.3 FISCAAL ATTEST	1	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht

16.6.2 MOBIB - Kaart niet correct	1	0	#DEEL/0!	
7.1 BLUE ASSIST	1	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
8.4 LESSENPAKKET	1	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
9.2 FIETS	1	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
9.5 VOORAAN OPSTAPPEN	1	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
3.2 ZONES	1	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
4.1 NIEUWE BESTELLINGEN	1	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
5.1.2 PRIJS	1	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
5.5 BEGELEIDERSKAART	1	0	#DEEL/0!	Vragencodificatie toegekend aan klacht
10.1.3 INFO: BESCHIKBAARHEID -belbusnummer	0	10	-100,00%	
9.2.4 SERVICE CONTROLEURS & Pters - felicitaties	0	9	-100,00%	
5.3.3 VVK - informatie ivm automaten	0	5	-100,00%	
12.4 TOEGANKELIJKHEID - gebouwen	0	3	-100,00%	
16.2 MOBIB - Interoperabiliteit	0	2	-100,00%	
17. Openbaarheid van bestuur	0	2	-100,00%	Nieuwe codificatie 2013!
5.1.5 VVK - Tweetaligheid Lijnwinkel/loket	0	2	-100,00%	
10.1.6 INFO BESCHIKBAARHEID- promoties	0	1	-100,00%	
10.3.4 INFO: DUIDELIJKHEID/BEGRIJPBAARHEID - promotiemateriaal en -drukwerk	0	1	-100,00%	
5.2.5. VVK - EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN - tweetaligheid externe voorverkooppunten	0	1	-100,00%	
9.4.6 SERVICE BELBUSCENTRALE - tweetaligheid	0	1	-100,00%	
10.2.4 INFO: BESCHIKBAARHEID - haltenummer	0	0	#DEEL/0!	
10.6.1 PUBLICITEIT - publiciteit aan gebouwen/haltes	0	0	#DEEL/0!	
5.2.3 VVK - bereikbaarheid externe voorverkooppunten	0	0	#DEEL/0!	
9.3.3 SERVICE DE LIJNINFO -felicitaties	0	0	#DEEL/0!	
Samenvatting	34.826	34.571		



Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2014

Afhandeltermijnen

	2014	2013
% klachten afgehandeld binnen 45 kalenderdagen	93,22%	98,09%
Gemiddelde afhandeltijd klachten	18,37	10,98

maand	entiteit	< 45 dagen
jan	De Lijn Antwerpen	99,50%
	De Lijn Centrale Diensten	99,71%
	De Lijn Limburg	99,92%
	De Lijn Oost-Vlaanderen	99,54%
	De Lijn Vlaams-Brabant	94,21%
	De Lijn West-Vlaanderen	99,12%
Totaal jan		91,99%
feb	De Lijn Antwerpen	99,50%
	De Lijn Centrale Diensten	99,75%
	De Lijn Limburg	99,92%
	De Lijn Oost-Vlaanderen	99,58%
	De Lijn Vlaams-Brabant	98,16%
	De Lijn West-Vlaanderen	98,45%
Totaal feb		95,35%
mrt	De Lijn Antwerpen	99,71%
	De Lijn Centrale Diensten	99,92%
	De Lijn Klantendienst	99,96%
	De Lijn Limburg	99,92%
	De Lijn Oost-Vlaanderen	99,83%
	De Lijn Vlaams-Brabant	99,75%
	De Lijn West-Vlaanderen	98,78%
	Totaal mrt	

apr	De Lijn Antwerpen	99,92%
	De Lijn Centrale Diensten	99,92%
	De Lijn Oost-Vlaanderen	99,79%
	De Lijn Vlaams-Brabant	99,66%
	De Lijn West-Vlaanderen	98,95%
Totaal apr		98,24%
mei	De Lijn Antwerpen	99,33%
	De Lijn Centrale Diensten	99,96%
	De Lijn Klantendienst	98,45%
	De Lijn Limburg	99,37%
	De Lijn Oost-Vlaanderen	99,66%
	De Lijn Vlaams-Brabant	99,79%
	De Lijn West-Vlaanderen	99,50%
Totaal mei		96,06%
jun	De Lijn Antwerpen	99,92%
	De Lijn Klantendienst	90,69%
	De Lijn Limburg	99,87%
	De Lijn Oost-Vlaanderen	99,75%
Totaal jun		90,23%
jul	De Lijn Antwerpen	99,96%
	De Lijn Klantendienst	95,30%
	De Lijn Limburg	99,87%
	De Lijn Oost-Vlaanderen	99,87%
	De Lijn West-Vlaanderen	99,92%
Totaal jul		94,93%
aug	De Lijn Antwerpen	99,96%
	De Lijn Klantendienst	95,68%
	De Lijn Limburg	99,92%
	De Lijn Online	99,96%
	De Lijn Oost-Vlaanderen	99,92%
	De Lijn West-Vlaanderen	99,96%
Totaal aug		95,39%
sep	De Lijn Antwerpen	99,96%
	De Lijn Centrale Diensten	99,96%
	De Lijn Klantendienst	75,09%
	De Lijn Limburg	99,83%
	De Lijn Oost-Vlaanderen	99,83%
	De Lijn West-Vlaanderen	99,83%
Totaal sep		74,51%

okt	De Lijn Antwerpen	99,87%
	De Lijn Klantendienst	73,67%
	De Lijn Limburg	99,79%
	De Lijn Oost-Vlaanderen	99,87%
	De Lijn West-Vlaanderen	99,83%
Totaal okt		73,04%
nov	De Lijn Antwerpen	99,87%
	De Lijn Klantendienst	92,79%
	De Lijn Limburg	99,96%
	De Lijn Oost-Vlaanderen	99,96%
	De Lijn Vlaams-Brabant	99,96%
Totaal nov		92,54%
dec	De Lijn Klantendienst	99,92%
	De Lijn Limburg	99,96%
Totaal dec		99,87%

1. Algemeen

In 2014 werden er 48.926 PV's uitgeschreven (*dd. 13/01/2015*).

Tot op heden ontvingen we 10.506 (21,47%) reacties (1^{ste} fase procedure) en 2.533 (5,18%) verzoekschriften (2^{de} fase procedure).

2. Reacties – 1^{ste} fase procedure

We ontvingen in totaal 10.506 (21,47%) reacties op 48.926 PV's.

Van het aantal ontvangen reacties (10.506) werden er in totaal 3.635 (34,59%) geseponereerd en dit volgens onderstaande verhouding:

Aantal dossiers met reactie	Abonnement vergeten – Seponeren	Andere - Reactie gegrond - Seponeren	Reactie ongegrond – Niet seponeren
10.506	2.350	1.285	6.871

Daarenboven werden er nog 6.174 dossiers geseponereerd voor vaststelling 'Abonnement vergeten' waar de klant echter geen reactie indiende. Hierdoor werden in totaal 9.809 dossiers geseponereerd in de eerste fase van de procedure.

3. Verzoekschriften – 2^{de} fase procedure

We ontvingen in totaal 2.533 (5,18%) 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 gegrond – seponeren	Percentage	Verzoekschrift ongegrond	Percentage
719	119	16,55 %	600	83,44 %

Verzoekschriften zonder reactie:

Totaal Aantal	Verzoekschrift gegrond – seponeren	Percentage	Verzoekschrift ongegrond	Percentage
1.814	453	24,97 %	1.361	75,03 %

In totaal werden 572 (22,58 %) verzoekschriften als gegrond beoordeeld. 1.961 (77,42%) verzoekschriften werden als niet-gegrond beoordeeld.

4. Samenvatting

In het totaal werden er in de eerste (9.809 dossiers) en tweede (572 dossiers) fase 10.381 dossiers geseponneerd.

Hierbij dient echter opgemerkt te worden dat, voor de in 2014 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 %
48.926	9.787	8.524	1.285	6.871	2.533	572	1.961	12.320	10.381	21,22%

Rapportering klachten 2014 beleidsdomein MOW- AWW

1 Inleiding

Beschrijving van de organisatie en de activiteiten

1.1. Agentschap Wegen en Verkeer

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.

Het Agentschap Wegen en Verkeer:

- beheert, onderhoudt en optimaliseert het wegenpatrimonium;
- organiseert het verkeer op het aan hem toevertrouwde wegennet, op een vlotte en veilige wijze;
- geeft mee vorm aan het beleid.

Het Agentschap Wegen en Verkeer wil dit doen door:

- juiste informatie te verstrekken en tijdige communicatie te verzekeren;
- evenwichtige en objectieve programma's op te stellen;
- de aanwezige kennis goed te beheren;
- kwaliteitsvol en innovatief te werken.

Afdelingen en taken:

PLANNING EN COÖRDINATIE

- stelt de investerings- en onderhoudsprogramma's op;
- coördineert de werking van de zes territoriale afdelingen

EXPERTISE VERKEER EN TELEMATICA

- bereidt het beleid rond verkeersveiligheid en elektrische, elektromechanische en telematica-uitrustingen voor;
- ontwikkelt expertise en verspreidt beste praktijken in de domeinen elektromechanica, verkeerskunde en telematica;
- geeft technisch advies aan de territoriale afdelingen rond het verkeersbeleid, de aanpassing van kruispunten, verkeerslichten, wegverlichting, permanente en elektronische verkeersborden, kunstwerken, kabelnetwerken...
- voert ook verkeerstellingen en -enquêtes, onderzoekt aanvragen voor uitzonderlijk vervoer;
- schrijft bestellingsopdrachten voor de aankoop van signalisatie en elektromechanische installaties langs de gewestwegen uit

WEGENBOUWKUNDE

- verstrekt advies over de structuren, materialen en elementen gebruikt in de wegenbouw en voert hierover proeven uit;

- verricht voor het hele gewestwegennet visuele inspecties en meet en interpreteert wegeigenschappen in verband met veiligheid en evolutie van de wegstructuur;
- bestudeert de invloed van het verkeer op de omgeving inzake geluid en trillingen en stelt de meest geschikte maatregelen voor

TERRITORIALE WEGENAFDELINGEN

Elke provincie heeft een eigen afdeling Wegen en Verkeer. Die is telkens verantwoordelijk voor het ontwerp, de aanleg en de verbetering van wegen en bruggen. De afdelingen staan ook in voor de aanleg van bepaalde elektromechanische uitrustingen langs de gewestwegen (wegverlichting, verkeerslichten, laag- en hoogspanningsinstallaties, elektronische en inwendig verlichte verkeersborden,...), de uitvoering van het mobiliteitsbeleid en de organisatie van het verkeer. Ze beheren ook de infrastructuur en leveren adviezen en vergunningen af aan nutsbedrijven.

TERRITORIALE AFDELING ELEKTROMECHANICA EN TELEMATICA

De territoriale afdeling Elektromechanica en Telematica staat in voor de projectstudie, het beheer en de exploitatie van elektrische, elektromechanische en telematica-uitrustingen langs de gewestwegen, de waterwegen en waterlopen, de havens en de regionale luchthavens. De afdeling beschikt over geautomatiseerde systemen voor afstandsbewaking en -bediening en een permanente wachtdienst om defecten en storingen te registreren en onmiddellijk te laten herstellen.

Kwaliteitsmanagement

In april 2007 werd de aanzet gegeven om het kwaliteitsmanagementsysteem ISO 9001:2000 (nu ISO 9001:2008) uit te breiden naar het volledige Agentschap Wegen en Verkeer met uitzondering van de afdeling Wegenbouwkunde.

In juni 2014 werd AWV voor de tweede maal gehercertificeerd. Het kwaliteitsmanagementsysteem van AWV werkt volgens de criteria van de nieuwe EN ISO 9001:2008".

1.2. Structuur van de IVA AWV



1.3. Visie en missie

Visie:

Het Agentschap Wegen en Verkeer wil een veilige, vlotte en duurzame mobiliteit voor alle weggebruikers realiseren in Vlaanderen.

Missie:

Het Agentschap Wegen en Verkeer neemt hiertoe de verantwoordelijkheid over:

- het beheren, onderhouden en optimaliseren van het haar toevertrouwde wegenpatrimonium
- het organiseren van het verkeer op het haar toevertrouwde wegennet
- het mee vormgeven van het beleid

Het Agentschap Wegen en Verkeer wil dit doen door:

- juiste informatie te verstrekken en tijdige communicatie te verzekeren
- evenwichtige en objectieve programma's op te stellen
- de aanwezige kennis goed te beheren
- kwaliteitsvol en innovatief te werken

Kernopdrachten

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.

2 Inhoud van het jaarverslag

2.1. Klachtencaptatie / manier van dataverzameling:

Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure:

Het Agentschap Wegen en Verkeer zet volop in op een vlotte bereikbaarheid voor de klant via het ter beschikking stellen van o.a. het Meldpunt Wegen.

Daarnaast kunnen alle binnenkomende klachten en meldingen in de achterliggende administratieve module van het Meldpunt Wegen geregistreerd, behandeld en opgevolgd worden, ongeacht het kanaal (5telefoon, email, brief, fax, sociale media,...) via deze binnenkomen.

Rond het Meldpunt Wegen voor de burger werd uitgebreide communicatiecampagnes gevoerd om de weggebruiker attent te maken op de mogelijkheid om een melding in te dienen bij het AWV. Deze applicatie, beschikbaar via onze website, heeft 3 voordelen:

- Vlotte bereikbaarheid voor de klant die een klacht of een melding wenst door te geven.
- Eenvoudige ingavemodule met de mogelijkheid om de locatie aan te duiden op kaart of foto's door te sturen.
- Dankzij de voorziene invulvelden beschikt het AWV onmiddellijk over voldoende informatie om de klacht / melding op een vlotte manier te beantwoorden en te onderzoeken.

Daarnaast kan de klant via verschillende andere kanalen (telefoon, wegentelefoon, e-mail, contactformulier op de website, sociale media ...) bij het AWV terecht om zijn klacht / melding in te dienen. In het kader van de agentschapdoelstelling rond het uniform klachten- en meldingensysteem wordt ook de mogelijke samenwerking met de Vlaamse infolijn nog verder onderzocht.

Ook al zullen wij alle kanalen ter beschikking blijven stellen (om de klant zoveel mogelijk ter wille te zijn), toch blijven wij het gebruik van Meldpunt Wegen verder stimuleren, gezien de hierboven opgesomde voordelen. Het Meldpunt Wegen zal in het kader van de agentschapsdoelstelling rond uniform klachten- en meldingensysteem verder geoptimaliseerd worden. Verder zal ook de informatie op onze website rond de klachten- en meldingenprocedure verder geoptimaliseerd worden.

De algemene klachten- en meldingenprocedure die het Agentschap Wegen en Verkeer toepast wordt toelicht op de website www.wegenenverkeer.be. Hier wordt ook de bezwaarmogelijkheid via de Vlaamse Ombudsdienst duidelijk aangegeven.

1700 lijn:

De bedoeling was in 2014 te bekijken hoe de Vlaamse Infolijn '1700' kan worden ingeschakeld voor de filtering van meldingen. Het doel was 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. Dit werd voorlopig niet verder uitgewerkt.

De huidige afspraak tussen AWV en de Vlaamse Infolijn 1700 is:

- 1700 ontvangt melding met onvoldoende concrete informatie: antwoord aan melder waarin zij doorverwijzen naar Meldpunt Wegen met de vraag hun melding daar in te geven met voldoende input

- 1700 ontvangt melding met voldoende concrete informatie: melding wordt doorgestuurd aan juiste afdeling Wegen en Verkeer via algemene e-mailadres van de afdeling.

1700 kan deze informatie niet zelf ingeven in Meldpunt Wegen, aangezien hun operatoren enkel ingeven in hun eigen applicatie. Deze applicatie zou wel aangepast kunnen worden, zodat deze kan communiceren met Meldpunt Wegen, maar dit brengt weer ontwikkelkosten met zich mee.

Uit de rondgang bij de verschillende afdelingen van AWV bleek dat er weinig animo bestaat om 1700 in te schakelen om antwoorden te geven aan burgers. Voorlopig wordt het 1700 verhaal dan ook geparkeerd. Indien er later uit de analyse blijkt dat er nog verdere winsten te boeken zijn in een samenwerking met 1700, kan dit opnieuw opgepikt worden.

Communicatie:

Het Agentschap Wegen en Verkeer heeft de afgelopen jaren heel wat inspanningen geleverd om proactief over haar werking te communiceren met de burger. Via verschillende kanalen krijgt de burger informatie over wegenwerken en de andere activiteiten van het agentschap. Door proactief te communiceren over onze wegenwerken kunnen we de hinder van deze werken tot een minimum beperken. Omdat ze goed op de hoogte zijn kunnen weggebruikers hierdoor hun verplaatsingsgedrag aanpassen (andere route nemen, ander tijdstip kiezen,...) en vermijden dat ze in de file komen te staan.

Hieronder een overzicht van de verschillende kanalen van het agentschap en hun bereik:

Websites

Wegenenverkeer.be : 103.931
 Brusselsering.be : 356
 Ringaalst.be: 970
 Poortoost.be: 1.117
 Brusselsesteenweg.be: 3.675
 A11Verbindt.be :5.233

Nieuwsbrieven

Aantal verstuurd: 2013 = 139 / 2014 = 216
 Bereik/maand: 2013 = 19.405 / 2014 = 32.960

Bewonersbrieven

2013 = 148 / 2014 = 138

Sociale media

Volgers op Twitter: 4.853
 Fans op Facebook: 2.327
 Digitale nieuwsbrieven

Persberichten

2013 = 571 / 2014 = 535

Beantwoorde persvragen

2013: 1623

2014: 1784

Jaarlijks voert het Agentschap Wegen en Verkeer een grootschalige mediacampagne om weggebruikers in te lichten over de geplande grote werven van dat jaar. Elk jaar wordt het bereik en het effect van deze campagne ook gemeten. In 2014 leverde dat volgende resultaten op:

Campagne bereikt 60% van de weggebruikers:

- Bijna 50% wil zich verder informeren na campagne
- 56% v/d weggebruikers past verplaatsingsgedrag aan na campagne
- 70% neemt een omweg
- 53% kiest voor een ander tijdstip
- 21% kiest voor openbaar vervoer

Daarnaast voerde het Agentschap Wegen en Verkeer in 2013 een klantentevredenheidsonderzoek uit bij de burger. Daaruit bleek dat 92% van de Vlamingen tevreden tot uiterst tevreden is over de Vlaamse gewest- en autosnelwegen. 75% van de burgers is tevreden tot uiterst tevreden over de organisatie van onze wegenwerken en 96% is tevreden tot uiterst tevreden over onze communicatie.

2.2. klachtenbehandeling – procedure:

2.2.1. Hoe wordt de klacht ontvangen, geregistreerd, doorgestuurd, behandeld, gerapporteerd, geanalyseerd,...?

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,...).

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. 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.

Momenteel wordt dus nog het onderscheid tussen een klacht en een melding nogal arbitrair gemaakt. De richtlijn zegt dat alles wat ons via de Vlaamse ombudsdienst bereikt sowieso een klacht is (ook al gaat het om iemand die via de ombudsdienst over een put klaagt). Daarnaast wordt een melding een klacht omwille van het emotionele aspect (houding van de klager) of omwille van het repetitieve karakter (bijvoorbeeld wanneer iets voor een 2de maal gemeld wordt omdat er aan de eerste melding geen gevolg gegeven wordt). Bij de start van de nieuwe applicatie zal het mogelijk zijn om klachten en meldingen op eenzelfde manier te gaan opvolgen, volgens eenzelfde procedure en binnen dezelfde opvolgingstool (module klachten en meldingen).

Er is een database ter beschikking die specifiek gebruikt wordt voor het registreren, behandelen en opvolgen van "klachten" alsook de applicatie "Meldpunt Wegen" waarin alle overige meldingen, vragen om info, aangeven van knelpunten en gevaarlijke situaties op de weg, worden geregistreerd, behandeld en opgevolgd.

- 2.2.2. Interne procedures, informele richtlijnen en instructies,... gebruikt naast de algemene principes en de gebruikelijke doorloop en behandeling beschreven in de omzendbrief

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.

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 binnekomen teven 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 2013.
- De afdelingsdossiers van de klachten en de knelpunten mbt bepaalde klachten.
- De directiebeoordeling van het kwaliteitsmanagement over het jaar 2013.
- De AWV-doelstellingen voor 2014 en de resultaten van de jaardoelstellingen AWV 2014.
- De beheersovereenkomst MOW en de beleidsbrieven MOW.
- De maandelijkse verslagen van de werkgroep Klachtenmanagement van AWV.
- De maandelijkse verslagen van de Commissie Kwaliteit en de verbeteracties en best practices.
- De verbeteracties die werden gedetecteerd uit bv. interne en externe ISO 9001 audits.
- De klantentevredenheidsonderzoeken die in 2014 georganiseerd werden in het kader van globale kwaliteitszorg.

2.3. Klachtenbehandeling – efficiëntie en kwaliteit:

2.3.1. Hoe wordt de **servicemeter** van de Vlaamse Ombudsdienst toegepast?

Voorstel van nieuwe servicemeter 2.0 bij AWW:

Algemene omkadering agentschapsdoelstelling uniform klachten- en meldingssysteem

Het Agentschap Wegen en Verkeer ontvangt jaarlijks heel veel meldingen. Enerzijds willen we al deze meldingen op een kwalitatieve manier beantwoorden, omdat we als agentschap heel veel waarde hechten aan een klantgerichte cultuur. Door een klantgerichte cultuur voorop te stellen, vermijden we bovendien ook dat eenvoudige meldingen escaleren tot klachten. Anderzijds zijn we er ons sterk van bewust dat het beantwoorden en opvolgen van al deze meldingen een enorme werklast betekent voor de mensen op het terrein.

Vertrekkend vanuit dit spanningsveld is het Agentschap Wegen en Verkeer in 2014 gestart met een meerjarige agentschapsdoelstelling. De projectgroep, bestaande uit vertegenwoordigers van alle afdelingen van ons agentschap, buigt zich over de vraag hoe we het proces van het behandelen van klachten en meldingen efficiënter kunnen maken. Dit zowel naar interne opvolging van de meldingen als naar klantvriendelijkheid naar de burger.

In het kader van deze agentschapsdoelstelling werden eerst alle huidige knelpunten van het bestaande proces in kaart gebracht. Deze knelpunten werden geanalyseerd en er werd een toekomstvisie uitgewerkt voor het omgaan met klachten en meldingen binnen het agentschap, die ook mee door het management van het agentschap ondertekend werd.

Op korte termijn wordt er op 2 pistes gewerkt. Enerzijds werd er gewerkt aan het uitschrijven van kwalitatieve standaardantwoorden op veel voorkomende meldingen. Anderzijds werd er een budget vrijgemaakt voor de ontwikkeling van een overkoepelende databank voor de opvolging van klachten en meldingen, die door alle afdelingen van het agentschap, zowel door de centrale diensten als door de districten, gebruikt zal worden.

Deze databank heeft tot doel om het proces van het opvolgen van klachten en meldingen op een efficiënte manier te ondersteunen. Daarnaast zal de databank gelinkt worden aan andere bestaande databanken binnen het agentschap. Hierdoor kan er, voor de klachten en meldingen waarbij dit van toepassing is, opgevolgd worden welk gevolg er op het terrein aan een klacht of een melding gegeven wordt. Bovendien zal de nieuwe databank een schat aan informatie rond het proces van klachten en meldingen opleveren. Op basis van analyserapporten kunnen dan verdere acties opgezet worden die de werking van ons agentschap verder kunnen verbeteren.

Door de ontwikkeling van deze nieuwe databank voor klachten en meldingen zullen we onze dienstverlening op vele vlakken verder kunnen verbeteren en dus steeds beter tegemoet komen aan de indicatoren van de servicemeter.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'klachtencaptatie'

1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure

Het Agentschap Wegen en Verkeer zet volop in op een vlotte bereikbaarheid voor de klant via het ter beschikking stellen van het Meldpunt Wegen. Rond het Meldpunt Wegen werd uitgebreide communicatiecampagnes gevoerd om de

weggebruiker attent te maken op de mogelijkheid om een melding in te dienen bij het AWV. Deze applicatie, beschikbaar via onze website, heeft 3 voordelen:

- Vlotte bereikbaarheid voor de klant die een klacht of een melding wenst door te geven.
- Eenvoudige ingavemodule met de mogelijkheid om de locatie aan te duiden op kaart of foto's door te sturen.
- Dankzij de voorziene invulvelden beschikt het AWV onmiddellijk over voldoende informatie om de klacht / melding op een vlotte manier te beantwoorden en te onderzoeken.

Daarnaast kan de klant via verschillende andere kanalen (telefoon, wegentelefoon, e-mail, contactformulier op de website, sociale media ...) bij het AWV terecht om zijn klacht / melding in te dienen. In het kader van de agentschapsdoelstelling rond het uniform klachten- en meldingensysteem wordt ook de mogelijke samenwerking met de Vlaamse infolijn nog verder onderzocht.

Ook al zullen wij alle kanalen ter beschikking blijven stellen (om de klant zoveel mogelijk ter wille te zijn), toch blijven wij het gebruik van Meldpunt Wegen verder stimuleren, gezien de hierboven opgesomde voordelen. Het Meldpunt Wegen zal in het kader van de agentschapsdoelstelling rond uniform klachten- en meldingensysteem verder geoptimaliseerd worden. Verder zal ook de informatie op onze website rond de klachten- en meldingenprocedure verder geoptimaliseerd worden.

De algemene klachten- en meldingenprocedure die het Agentschap Wegen en Verkeer toepast wordt toelicht op de website www.wegenenverkeer.be. Hier wordt ook de bezwaarmogelijkheid via de Vlaamse Ombudsdienst duidelijk aangegeven.

2. Steekproefsgewijze bespreking van onderscheid gewone dossierbehandeling versus klachtbehandeling op (half?)jaarlijkse bijeenkomst netwerk klachtenbehandelaars binnen beleidsdomein

In het kader van de agentschapsdoelstelling rond uniform klachten- en meldingensysteem maakte het agentschap een toekomstvisie op voor het omgaan met klachten en meldingen binnen ons agentschap. Hierbij werd duidelijk bepaald wat we behandelen als een melding, wat als een klacht en wat voor ons een vraag om informatie is. De nieuwe toepassing zal ook voorzien in de mogelijkheid om klachten of meldingen te koppelen aan bestaande dossiers. (Als een put in de weg bijvoorbeeld reeds opgemerkt werd door een wegentoezichter en dezelfde dag komt er een melding binnen over diezelfde put, is het belangrijk dat deze melding gelinkt kan worden aan eenzelfde vaststellingsverslag.) Deze visie werd uitgebreid besproken binnen de projectgroep voor de doelstelling, de werkgroep klachtenmanagement binnen het agentschap en werd ook mee ondertekend door de directieraad.

3. Klachten bij Vlaamse Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet-(h)erkende eerstelijnsklachten

Af en toe krijgen we de melding via de Ombudsdienst dat zij een klacht of melding ontvangen over AWV. Deze meldingen worden onmiddellijk door de centrale klachtencoördinatie bij de kwaliteitsmanager onderzocht en naar de betrokken afdeling ter behandeling doorgestuurd. Al dan niet wordt deze geregistreerd als klacht of melding, afhankelijk van de interpretatie. Het gaat meermaals over het niet, laattijdig beantwoorden van meldingen die al werden doorgegeven via de daartoe bestemde applicaties. Dikwijls zijn dergelijke klachten of meldingen nog in behandeling. Er wordt zeer strikt op toegezien dat deze klachten/meldingen dan ook direct worden beantwoordt (aan de ombudsdienst: aan de klager).

Eveneens gaat het soms over onterechte klachten (de klager kreeg al een antwoord maar is niet tevreden met de oplossing, de klager meldt niet altijd aan de ombudsdienst dat hij al een procedure had opgestart, ...). De ombudsdienst heeft, dankzij de input die vanuit de afdelingen wordt verzameld, hierop altijd op een zeer correcte wijze naar de klager toe geantwoord.

4. Verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekomen via de Vlaamse Ombudsdienst

Aantal klachten die via de Vlaamse Ombudsdienst werden geformuleerd als klacht werden geregistreerd: 44 tov van het totaal van 88.

Gevallen van klachten in 2014 die naar de Vlaamse Ombudsdienst werden 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 uitsluitel had gekregen.
- De klager wendde, na eerst via alle mogelijke andere kanalen (burgemeester, minister,..;) zijn klacht te laten behandelen, zich naar de Vlaamse Ombudsdienst.

5. Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. aantal burgercontacten, aard & werking BI,..)

Het aantal klachten dat binnen AWW wordt geregistreerd zijn realistisch ten aanzien van de typische knelpunten eigen aan de kerntaken van de organisatie. Door het aantal burgercontacten worden veel klachten vermeden. Het aantal klachten en meldingen zijn hierdoor sterk verminderd.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsvolle klachtenbehandeling'

1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema

Het proces van het behandelen van klachten en meldingen is beschreven in ISO procedures die gelden voor alle afdelingen van het agentschap.

Naar aanleiding van de agentschapsdoelstelling rond uniform klachten- en meldingensysteem worden deze procedures nu verder geoptimaliseerd. Hierover werd uitgebreid overlegd met alle betrokkenen. Ook wordt er via interne communicatiecampagnes op ingezet om de aan te komen veranderingen breed bekend te maken binnen het agentschap.

Bij de uiteindelijke lancering van de nieuwe toepassing zullen de bestaande procedures aangepast worden aan de nieuwe manier van werken. Hierbij zal een uitgebreide interne communicatiecampagne op touw gezet worden.

2. Gemiddelde doorlooptijd klachtenbehandeling (met als minimale norm 45 dagen)

Gemiddelde	23.62
Mediaan	
0-20 dagen	36
21-45 dagen	33
46-90 dagen	8
> 90 dagen	1

Doorlooptijden meldingen: 21 dagen (zie verder in dit rapport)

3. Zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden (bv. ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik)

De nieuwe toepassing zal het proces van het beantwoorden van klachten en meldingen verder ondersteunen.

Klachten en meldingen worden steeds doorgestuurd aan de betrokken dossierbeheerder voor verder onderzoek (desgevallend op het terrein, naar gelang de aard van de klacht of melding).

Bij meldingen wordt door de administratieve medewerker bepaald of de melding beantwoord kan worden met behulp van een standaardantwoord. Indien dit niet mogelijk is, wordt de melding voor ontwerp van antwoord doorgestuurd aan de betrokken dossierbeheerder. Dit ontwerp van antwoord wordt steeds kwalitatief en inhoudelijk nagekeken door een administratieve medewerker en geverifieerd door een gemachtigde persoon binnen de afdeling vooraleer het antwoord verstuurd wordt.

Bij klachten wordt het ontwerp van antwoord opgemaakt in samenspraak met de klachtenbehandelaar. Ook hier is er dus steeds een kwalitatieve check voor het antwoord vertrekt.

4. Verwijzing naar Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten

In de nieuwe toepassing zal automatisch ingebouwd worden dat bij antwoorden op klachten een verwijzing opgenomen wordt naar de Vlaamse Ombudsdienst.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsmanagement'

1. Aanwezigheid functiebeschrijving met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers

Er zijn specifieke functiebeschrijvingen voor klachtencoördinatoren. Ook maakt dit aspect onderdeel uit van de functiebeschrijving van de kwaliteitsverantwoordelijken van het agentschap.

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)

AWV zet sterk in op de verdere professionalisering van de behandeling van klachten en meldingen door het opstarten van de agentschapsdoelstelling rond het uitwerken van een uniform klachten- en meldingssysteem. Deze agentschapsdoelstelling wordt getrokken door een projectgroep, waarbij verschillende profielen van alle afdelingen betrokken werden. De projectgroep koppelt regelmatig terug aan de bestaande werkgroep klachtenmanagement, waarin alle klachtenbehandelaars van het agentschap zetelen. De vooruitgang van deze projectgroep wordt daarnaast mee opgevolgd door het management van ons agentschap via agendering op de vergaderingen van de directieraad. Ten slotte wordt ook ingezet op interne communicatiecampagnes om de doelstellingen van het agentschap zo breed mogelijk te vertalen.

Het AWV organiseert regelmatig klantenbevragingen over de tevredenheid van de melders over het gebruik van het Meldpunt Wegen en de tevredenheid over het uiteindelijke antwoord. De resultaten van deze klantenbevragingen werden ook meegenomen door de projectgroep voor de doelstelling rond uniform klachten- en meldingensysteem.

3. Kwaliteitsmanager maakt deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement

De procedures over klachten en meldingen zijn volledig geïntegreerd in het kwaliteitsmanagement van AWV, alsook operationeel geïmplementeerd in de ganse organisatie.

4. Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister Er wordt driemaandelijks aan de directieraad gerapporteerd over de resultaten van het klachten- en meldingenmanagement. In de rapportages worden telkens de aandachtspunten, verbeteringen en eventueel minder goede evoluties meegedeeld. Elk afdelingshoofd gebruikt de rapporteringen in de eigen afdeling om de conclusies en resultaten van de rapporteringen op te volgen. Driemaandelijks wordt in kader van het fietspadenbeleid, een rapport over de fietspaden (klachten en meldingen) aan de bevoegde minister overgemaakt via de administrateur-generaal. Inclusief cijfers en aandachtspunten.

5. Aandacht in rapportage voor beleidsaspecten/verbeteracties

Het management van het AWV heeft gekozen om de agentschapsdoelstelling rond het uitwerken van een uniform klachten- en meldingensysteem op te zetten binnen het agentschap, heeft hiervoor de nodige middelen vrijgemaakt en volgt de vooruitgang van de doelstelling ook van nabij mee op.

6. Bij aanwezigheid beleidsaspect: rapportage over analysetraject en conclusie

Zie 5.

7. Periodieke bespreking van beleidsklachten + -traject/conclusie op netwerk Klachtenbehandelaars

De klachtencoördinatoren van AWV wonen de sessies van het klachtennetwerk bij. Best practices worden besproken tijdens de vergaderingen van de werkgroep klachtenmanagement.

8. Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport

Het ombudsrapport wordt jaarlijks aangeleverd aan het departement MOW, die de coördinatie verzorgt.

9. Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst

De aanbevelingen van het voorbije jaar worden onderzocht en besproken. Indien deze aanbevelingen nuttig zijn, worden een verbetertraject opgesteld.

De aanbeveling van 2013:

- Aanbeveling: zorg voor een gecoördineerde aanpak van de geluidshinder door het heel drukke verkeer op onze wegen

De gecoördineerde aanpak is wel degelijk toegepast binnen AWV. Vanaf de conceptfase tot en met de uitvoeringsfase en evaluatie worden alle belanghebbenden nauw betrokken.

10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers

Alle klachtencoördinatoren van AWV nemen deel aan het Vlaams netwerk.

2.3.2. **Zorgvuldigheidsnormen en waarden**

Klantgerichtheid (zie ook voorstel servicemeter AWV)

Zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden (bv. ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik)

De klagers krijgen automatisch een ontvangstmelding. De nieuwe toepassing zal het proces de ontvangstmeldingen en van het beantwoorden van klachten en meldingen verder ondersteunen.

Bij klachten wordt het ontwerp van antwoord opgemaakt in samenspraak met de klachtenbehandelaar. Ook hier is er dus steeds een kwalitatieve check voor het antwoord vertrekt.

Verwijzing naar Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten

In de nieuwe toepassing zal automatisch ingebouwd worden dat bij antwoorden op klachten een verwijzing opgenomen wordt naar de Vlaamse Ombudsdienst. De algemene klachten- en meldingenprocedure die het Agentschap Wegen en Verkeer toepast wordt toelicht op de website www.wegenenverkeer.be. Hier wordt ook de bezwaarmogelijkheid via de Vlaamse Ombudsdienst duidelijk aangegeven.

Openheid en duidelijkheid, transparante communicatie

Daarnaast blijft het de taak van de klachtencoördinator om te capteren rond welke thema's er veel of ernstige meldingen binnen komen. Hiervoor probeert deze, in overleg met de collega klachtencoördinatoren, gepaste acties op te starten binnen de eigen afdeling of breder, op agentschapsniveau.

Bij een veelheid van (dezelfde) klachten of veel klachten van eenzelfde klager (in 2013 was er de overdosis klachten over de TERN-tunnel: de tunnel zonder einde). Ook in 2014 kwamen er nog een aantal klachten binnen over de problematiek van de tunnel: fietserstunnel, gebruik liften,...De betrokken klachtencoördinator bezorgde elke keer opnieuw een duidelijk geformuleerd antwoord en geeft aan de klagers alle mogelijke oplossingen mee. En hier kreeg de klachtencoördinator meermaals een uitgebreide bedank voor.

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 uiteindelijk streven naar één uniform registratie- en opvolgingssysteem voor alle klachten en meldingen, zowel voor de afdelingssecretariaten als de districten, zal gerealiseerd worden in 2015.

Zo zal is er een voorstel gelanceerd om in de nieuwe toepassing een soort van escalatieprocedure te voorzien, waarbij het secretariaat van directie of district de mogelijkheid nog steeds krijgt om iets toe te wijzen aan de klachtencoördinator. De procedure verloopt op een gelijkaardige manier, alleen ondersteunt de klachtencoördinator het secretariaat bij het contact met de klant, omwille van de delicaatheid of het emotionele aspect van de melding. Zo blijft de mogelijkheid ook bewaard voor een persoonlijk contact met de klant indien dit nodig blijkt. Hoe dit precies opgenomen wordt in de nieuwe module klachten en meldingen dient nog verder bekeken te worden.

AWV organiseert ook jaarlijks klantentevredenheidsonderzoeken gericht naar de burger, het georganiseerd middenveld, gemeenten, politiediensten,.. en belangrijk, klantentevredenheidsonderzoeken bij de burger die klachten en meldingen doet. Deze klantentevredenheidsonderzoeken 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 klantentevredenheidsonderzoeken 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. Metingen gaan over de doorlooptijden van klachten en meldingen en maken deel uit van de operationele boordtabellen van AWV.

Bovendien worden de antwoordtijden van alle meldingen geëvalueerd. Voor meldingen wordt een doorlooptijd vooropgesteld van max. 21 dagen. Per afdeling worden deze doorlooptijden besproken en waar nodig, knelpunten geanalyseerd en verbeteracties opgezet.

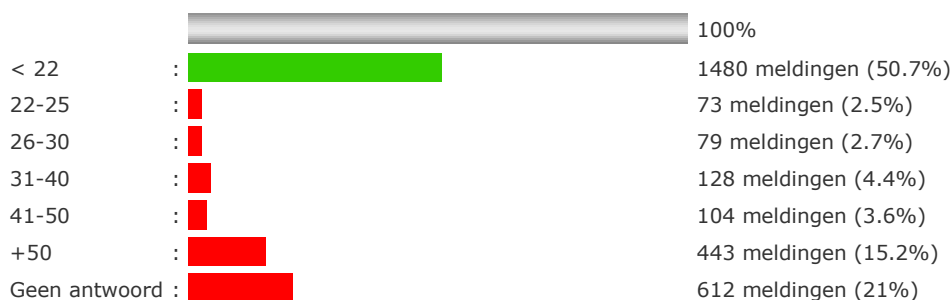
Hieronder een voorbeeld van opvolging van de doorlooptijden van de meldingen per afdeling

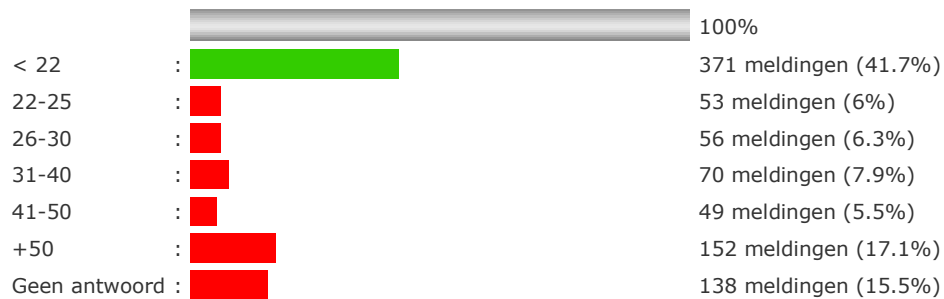
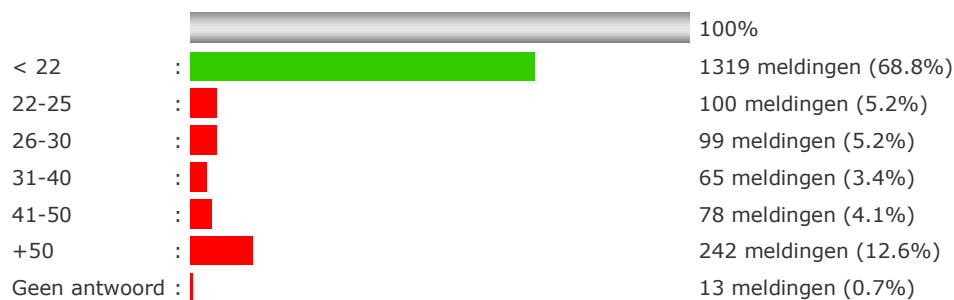
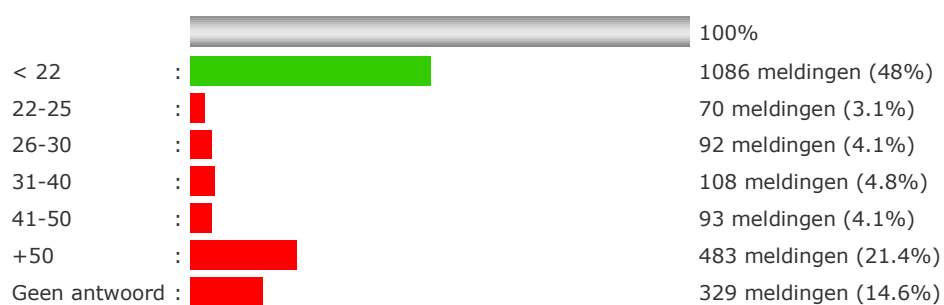
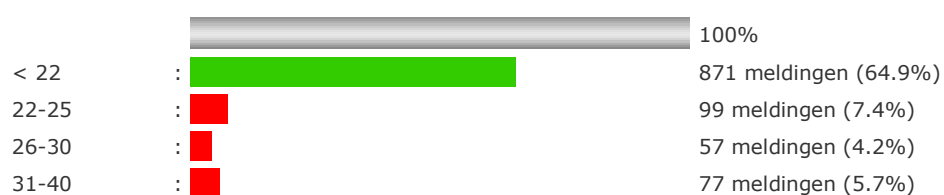
Antwoordtijden

Gewestwegen, Alle bronnen samen - Periode 2014-01-01 tot 2014-12-31
frequentiedistributie : aantal dagen tussen ontvangst en antwoord

BEHEERDER: Afdeling Wegen en verkeer Antwerpen

Frequentieverdeling











BEHEERDER Afdeling Wegen en verkeer Limburg**Frequentieverdeling****BEHEERDER Afdeling Wegen en verkeer Oost-Vlaanderen****Frequentieverdeling****BEHEERDER Afdeling Wegen en verkeer Vlaams Brabant****Frequentieverdeling****BEHEERDER Afdeling Wegen en verkeer West-Vlaanderen****Frequentieverdeling**

41-50	: 	62 meldingen (4.6%)
+50	: 	121 meldingen (9%)
Geen antwoord	: 	56 meldingen (4.2%)

BEHEERDER : Afdeling Elektromechanica en telematica

Frequentieverdeling

		100%
< 22	: 	44 meldingen (65.7%)
22-25	: 	2 meldingen (3%)
26-30	: 	2 meldingen (3%)
31-40	: 	3 meldingen (4.5%)
41-50	: 	1 meldingen (1.5%)
+50	: 	9 meldingen (13.4%)
Geen antwoord	: 	6 meldingen (9%)

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. Er wordt meer en meer omgegaan met de nieuwe tendensen inzake het gebruik van de sociale media.

Gebruik van de Sociale media in 2014

Volgers op Twitter: 4.853

Fans op Facebook: 2.327

Digitale nieuwsbrieven

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

Integriteit

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.

Eind 2013 werden de eerste voorbereidingen getroffen om vanuit de invalshoek integriteit, kwetsbare functies binnen de AWV in kaart te brengen. In 2014 worden de functies effectief per afdeling in kaart gebracht. Daarnaast zal een integriteitsactieplan opgemaakt worden.

Beleidsvoorstellen 2014-2019:

Integer zijn betekent handelen in overeenstemming met de waarden en normen die uitdrukking geven aan begrippen als rechtschapenheid, betrouwbaarheid, geloofwaardigheid, ... AWV voert actief beleid op vlak van integriteit. Zo werd de deontologische code van de Vlaamse overheid verder geconcretiseerd in een AWV

Gedragcode en een ICT-reglement AWW, naast een bestaande dienstorder over melding van onverenigbaarheden en familiale banden. In 2014 werkt AWW onder andere aan het in kaart brengen van de kwetsbare functies, vanuit de invalshoek integriteit. De waardegebonden competentie 'vertrouwen' waaronder integriteit valt, wordt in opleidingen van medewerkers – bijvoorbeeld in een opleiding overheidsopdrachten – ook belicht.

Zelfevaluatie maturiteit @ audit vlaanderen

De directieraad heeft de projectgroep integriteit uitdrukkelijk het mandaat gegeven het integriteitsbeleid van AWW vorm te geven. De projectgroep bestaat uit de directeurs administratie, wordt voorgezeten door de HR adviseur en gesponsord door de administrateur-generaal. Op initiatief van de werkgroep werd een organisatie brede integriteitsscan uitgevoerd. Deze vormde de basis voor het opstellen van een kwetsbaarheidsmatrix. Kwetsbare processen en functies werden zo gedetecteerd en geprioriteerd. Een actieplan voor de uitrol van preventieve, detectie en reactieve maatregelen binnen de organisatie zal worden voorgelegd aan de DR in december 2014 ter goedkeuring. (cfr.. G – 1001 033_A02 – 30/06/2014) Het actieplan zal vervolgens in 2015 uitgerold worden.

Zoals gesteld in thema 6 Organisatiecultuur kreeg het integriteitsbeleid binnen AWW verder vorm. Een actieplan voor de uitrol van preventieve, detectie en reactieve maatregelen binnen de organisatie zal worden voorgelegd aan de DR in december 2014 ter goedkeuring. (cfr.. G – 1001 033_A02 – 30/06/2014) Het actieplan zal vervolgens in 2015 uitgerold worden.

Transparantie en duidelijkheid (bvb: begrijpelijk taalgebruik),

Door jaarlijks een klantentevredenheid onderzoek te doen naar de burgers die een (digitale) melding plaatsen komen we veel te weten over de wijze waarop de burgers onze antwoorden interpreteren. Elke keer wordt aan de burger gevraagd hoe hij onze antwoorden evalueert naar begrijpelijkheid, gebruik technische termen, Er werd de laatste jaren aan de hand van deze resultaten zeer veel aandacht besteed aan de geformuleerde opmerkingen van de klager/burger. Zo werden de te gebruiken standaardantwoorden aangepast en de antwoorden waar geen standaardantwoord voor kan opgemaakt worden, worden gescreend op begrijpelijkheid, duidelijkheid en klantvriendelijkheid.

De ontwerpen van specifieke antwoorden worden steeds kwalitatief en inhoudelijk nagekeken door een administratieve medewerker (en meermaals door de communicatieverantwoordelijken) en geverifieerd door een gemachtigde persoon binnen de afdeling vooraleer het antwoord verstuurd wordt.

Bij klachten wordt het ontwerp van antwoord opgemaakt in samenspraak met de klachtenbehandelaar. Ook hier is er dus steeds een kwalitatieve check voor het antwoord vertrekt.

Meermaals krijgen we dan ook positieve reacties/bedankjes van de klager:

“Dank voor de uitvoerige en correcte informatie die U mij toestuurde.

“Geachte mevrouw, Bedankt voor uw reactie. Vanmorgen heb ik eens even gewacht (ook al had ik als fietser groen licht) Na enige tijd sprongen inderdaad ook de lichten voor de voetgangers op groen. Ik had niet begrepen dat de voetgangers iets langer dan de fietsers moesten wachten met oversteken. Ik was altijd van mening dat na het indrukken van de drukknoppen zowel de motorvoertuigen, fietsers én voetgangers gelijktijdig groen licht moesten krijgen. Het probleem is dus opgelost. Mijn excuses voor

het misverstand en nogmaals bedankt. Met beleefde groeten" (kruispunt N750 Oosterring met Fletersdel).

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.

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 AWV 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.

Communicatie met andere entiteiten rond een gemeenschappelijke klacht

Meermaals ontvangt AWV een klacht waar ze niet of deels bij betrokken is. Het gaat dan over bv. Meldingen die betrekking hebben op bevoegdheden van een gemeente of stad, met werkzaamheden door energiebedrijven, een bus die niet door een winkelstraat meer kan omwille van wegenwerken,...

Deze klachten of meldingen worden centraal doorgestuurd aan de bevoegde entiteiten met de vraag dit te behandelen of ons een ontwerp van antwoord te bezorgen indien er een gecoördineerd antwoord moet komen. De burgers worden voor dit soort klachten of meldingen ook verder verwezen naar eerdere communicatie die over bepaalde werkzaamheden zijn gebeurd, naar de betreffende applicaties indien toepasselijk, ...

De meldingen die niet voor ons bestemd zijn worden in de applicaties omgezet.

De communicatie tussen de afdelingen van AWV en andere belanghebbenden over bepaalde klachten verloopt intern deze afdelingen en wordt dan ook daar verder opgevolgd.

Een voorbeeld van dergelijke klacht:

Klacht oversteekplaats:

Op 22 januari ontving AWV ,een klacht via de Vlaamse Ombudsdienst. Een burger heeft een klacht over de voetpadranden die te hoog zijn voor een rolstoelgebruiker in een straat in een stad in Oost-Vlaanderen. Het is een klacht die al een tijdje aansleepte

aangezien het voor de gemeente niet duidelijk was wie nu uiteindelijk bevoegd was voor de voetpaden en het aanleggen van zebrapaden.

AWV ontving een melding waardoor het eerste onderzoek in werking trad. Voor AWV was het een uitgemaakte zaak, de stad was beheerder van de voetpaden en had inspraak over het aanleggen van zebrapaden bovenaan deze straat.

De schepen van de stad dacht daar anders over. Daarom werd de eerste melding over en weer gepingpongd tussen AWV en de stad. Daarvan kwam dan deze klacht bij AWV.

Er werd ons definitief gemeld dat het toch onder de bevoegdheid van de stad valt. Het voetpad kan zeker verlaagd worden, wat ook al het geval was in andere delen van de stad, daar werd het met prefab elementen uitgevoerd.

Concrete interne verbeteractie

In het antwoord werd ook vermeld dat er maandelijks een Provinciale commissie voor verkeersveiligheid door gaat samen met alle gemeentebesturen en politiediensten, daar werd een lijst toegevoegd met al de verschillende diensten die betrokken zijn en vermelding van hun opdrachten, om deze problematiek van het over en weer pingpong te vermijden.

De schepen van de stad was nog niet op de hoogte van de werkwijze.

Parkeren - parkeermogelijkheid

Betrokkene vraagt om het evenementenplein open te stellen als parkeerplaats. Op 4 april 2014 werd met de klager een afspraak gemaakt op het evenementenplein te Paal. Het afdelingshoofd en de kwaliteitsverantwoordelijke waren hierbij aanwezig. Klager zit in de oppositie in de gemeenteraad voor de stad. Zijn partij is voorstander voor het definitief openstellen van het plein als parkeergelegenheid. De stad wijst naar het Agentschap Wegen en Verkeer om dit te doen. Het afdelingshoofd heeft tijdens het gesprek uitgelegd dat onze diensten zeker niet tegen het voorstel zijn om dit plein definitief open te stellen en dat de partij van de klager dit voorstel best voorlegt aan de gemeenteraad en om dit op een Gemeentelijke Begeleidingscommissie (GBC) te laten behandelen. Bij goedkeuring door de GBC kan de lichtenregeling op dit kruispunt dan vrij snel aangepast worden zodat dit plein steeds veilig toegankelijk is om op te parkeren. AWV heeft tijdens het gesprek ook laten weten dat we deze melding eerder hadden moeten beantwoorden.

Concrete interne verbeteractie

Er zal meer aandacht besteed worden aan de stipte opvolging van gevoelige meldingen.

2.4. Klachtenmanagement:

De kwaliteitsmanager van AWV (H. Van Nieuwenhuyse) 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).

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 Nieuwenhuyse / 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. Vandenheede
 Afdeling Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant: I. De Dobbelaere
 Afdeling Wegen en Verkeer West-Vlaanderen: D. Vanhuyssse – I. Vercruyssen
 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, probleemdossiers aan de kwaliteitsmanager.
- Aanbrengen van verbeterpunten.
- Deelname aan de bijeenkomsten van het 'Netwerk klachtenmanagement' van de Vlaamse Overheid.
- Meewerken aan doelstelling AWV 2014: inzake optimaliseren klachten- en meldingenmanagement.

De verantwoordelijkheden en competenties van de klachtencoördinatoren zijn opgenomen in de functiebeschrijving. Elk jaar wordt in de PLOEG-planning bovendien het aspect "klachtenmanagement" benadrukt.

De gebruikte fora om het klachtenmanagement aan bod te brengen zijn: de directieraad, de stafvergaderingen in de afdelingen, de werkgroep Klachtenmanagement, de Commissie Kwaliteit,... Specifieke aandachtspunten met betrekking tot klachtenbehandeling kunnen in elke AWV stuurgroep, commissie of werkgroep aan bod komen.

Binnen AWV is er een bovendien ideeënforum, genaamd **Denk Mee**. Op dit forum kan iedere medewerker van AWV input aanbrengen. Het forum is opgedeeld in 3 onderdelen: vragen, ideeën en discussies. Ideeën worden via enkele moderatoren doorgegeven aan de bevoegde stuurgroepen en commissies. Elk idee of verbeterpunt krijgt op die manier een eerlijke kans om van naderbij bekeken te worden. De moderator volgt op dat er een onderbouwd antwoord komt op elk idee.

Indien er klachten zijn of men ziet verbeterpunten kan dit dus altijd via deze weg ingebracht worden. Op die manier kunnen verschillende collega's over de afdelingen heen nadenken en proberen zoeken naar een verbetering of oplossing van een bepaalde klacht.

Management en beleid

AWV hecht 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. Ieder afdelingshoofd koppelt in de eigen afdeling de rapporteringen aan de directieraad terug en neemt intern, indien van toepassing, de nodige initiatieven ter verbetering.

Kwaliteitsmanagement is een vast agendapunt op de vergaderingen van de directieraad. Dit agendapunt is het forum om alle rapporteringen, aandachtspunten, knelpunten, evoluties, en verbeteringen rechtstreeks aan het management ter kennis te brengen.

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 voorgedragen verbeterpunten.

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

2.5. Klachten van personeelsleden

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.

3 Klachten – meldingen – schadeclaims – automatische oproepen: cijfers

3.1. Cijferoverzicht van de klachten over de periode 2014 :

Het aantal klachten (zoals beschouwd bij AWV) daalde t.o.v. 2013. De hoofdoorzaak van klachten blijft de Toestand van de wegen, gevolgd door Kunstwerken (zie 2013) en Fietspaden. Opvallend is de stijging van klachten over Beplantingen. Even opmerkelijk is de sterke daling t.o.v. 2013 van het aantal klachten over Milieubeheer (Geluids- en trillingshinder) en Communicatie.

2014	2013	2012	2011	2010
87	95	85	140	146

Totaal aantal klachten in 2014: Totaal 88

	Aantal
Totaal aantal klachten:	88

Aantal onontvankelijke klachten:	5
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	0
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	0
	Geen belang:	0
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	0
	Geen Vlaamse overheid:	5
	Interne personeelsaangelegenheden:	0

Aantal ontvankelijke klachten:	83
Aantal ontvankelijke klachten	gegrond: 58

volgens mate van gegrondheid	deels gegrond:	18
	ongegrond:	12
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	69
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	7
Aantal klachten volgens de drager	brief:	12
	mail:	74
	telefoon:	2
	fax:	0
	bezoek:	0
Aantal klachten volgens het kanaal	rechtstreeks via burger:	25
	via Vlaamse Ombudsdienst:	44
	Via middenveld:	10
	Andere kanalen:	9

Statistisch gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	3.9
	Mediaan	1
	0-10 dagen	58
Statistisch gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	23.6 2
	Mediaan	
	0-20 dagen	36
	21-45 dagen	33
	46-90 dagen	8
	> 90 dagen	1

oorzaken klachten (thematisch bundelen indien mogelijk):		
Oorzaken	2014	2013
Afvoerstelsel	6	7
Andere	2	3
Bepantingen	7	2
Communicatie	2	6
Conflicten auto en zwakke weggebruiker	2	0
Fietspaden	6	8
Gevaarlijke punten	2	0
Kruispunten	3	4

Kunstwerken	11	8
Milieubeheer	1	13
Netheid	1	3
Onderhoudsprogramma	1	0
Openbare verlichting	3	5
Oversteekplaats	1	0
Parkeren	1	0
Toestand van de wegen	9	11
Vergunningen en adviezen	1	1
Verkeersgebeuren	3	1
Verticale signalisatie	2	0
Wegeniswerken	2	5

3.2. Meldingenrapport AWW - Evaluatie 2014

Naast de geregistreerde klachten volgen hieronder de cijfergegevens van de meldingen:

Zoals steeds besteedt het Agentschap Wegen en Verkeer sinds het invoeren van de klachten- en meldingenprocedure volgens de ISO 9001:2008 norm en conform het Klachtendecreet, heel veel aandacht aan het opvolgen en oplossen van klachten. In het bijzonder wordt ook kwaliteit vereist bij de behandeling van eerstelijnsklachten (meldingen). Dit verklaart het geringe aantal werkelijke "tweedelijns" klachten. Daarenboven draagt het efficiënt registratie- en opvolgingsbeleid van "eerstelijnsklachten" (meldingen) binnen de afdelingen van AWW, de preventieve controles, het alert en deskundig ingrijpen bij het vaststellen van schade om ergere hinder te voorkomen er eveneens toe bij dat klachten in de ware betekenis van het woord eerder gering blijven.

Zoals eerder vermeld kunnen gebreken aan de toestand van de weg (gaten, verzakkingen, ophopingen, scheuren, enz.), hindernissen op de weg (glasresten, zwerfvuil, enz.) en problemen met signalisatie (verkeersborden, wegmarkeringen, verkeerslichten, ...) of potentieel gevaarlijke verkeerssituaties die een dringende tussenkomst vereisen, knelpunten op fietspaden, enz. gemeld worden via verschillende kanalen aan de afdelingen van AWW.

Al de geregistreerde eerstelijnsklachten (meldingen) over gewestwegen zijn vervat in onderstaande tabellen dat een totaal overzicht geeft van de 11.512 meldingen in 2014 t.o.v. de 13.125 meldingen in 2013. Er is een daling van meldingen met 12,3%.

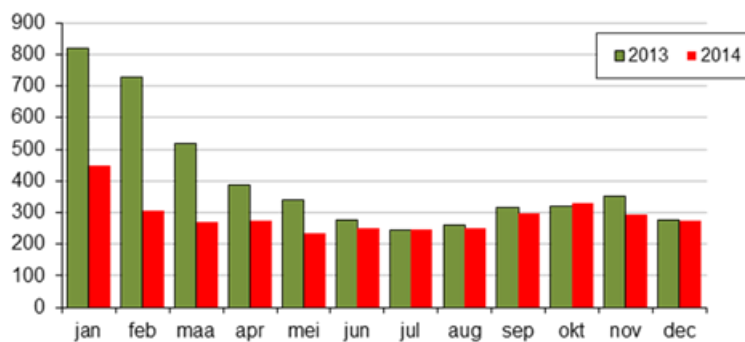
Algemene analyse

De daling van het totaal aantal meldingen valt te verklaren door de uitzonderlijke campagne die werd gevoerd in januari en februari 2013 naar aanleiding van het vernieuwde Meldpunt Wegen. Het Meldpunt Wegen werd dan gepromoot via affiches langs de weg en verscheen in verschillende kranten.



Voorbeeldje van de affichecampagne, januari-februari 2013

Het uitgesproken effect van de campagne wordt mooi geïllustreerd aan de hand van volgende grafiek (aantal maandelijks meldingen over gewestwegen, ontvangen via het Meldpunt Wegen):



Het effect van de 2013 campagne doofde stilaan uit naargelang het jaar vorderde.

Voor 2014 zien we ook een stijging van het aantal meldingen voor de maand januari, ook dit is het gevolg van een mediacampagne naar aanleiding van het ter beschikking komen van de cijfers van het jaar 2013. Het Meldpunt Wegen haalt het VTM nieuws en verschillende krantenkoppen.

Gegevens volgens oorzaken

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de meest voorkomende meldingen (hoofdoorzaken) (82,4% van het totaal aantal meldingen).

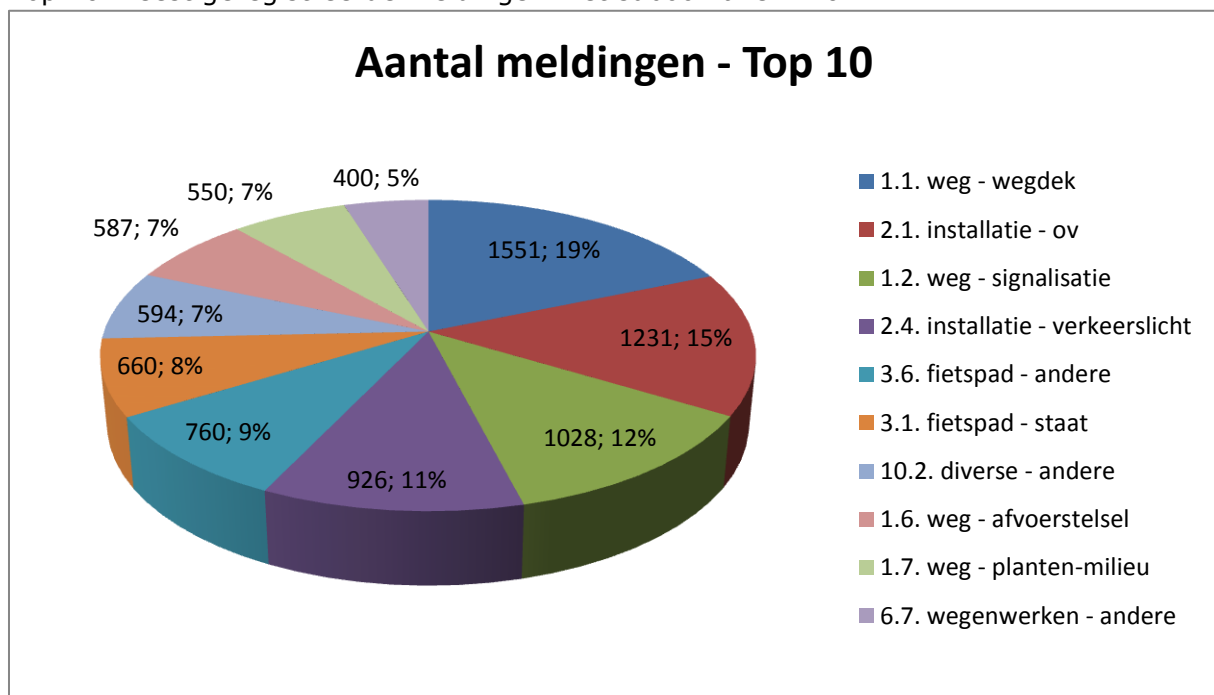
	Oorzaken	Aantal meldingen	% van totaal
1	Weg	3235	28,1%
2	Installatie langs de weg	2267	19,7%
3	Fietspad	1640	14,2%
4	Wegenwerken	1031	9,0%
5	Diverse	561	4,9%
6	Leefbaarheid	269	2,3%

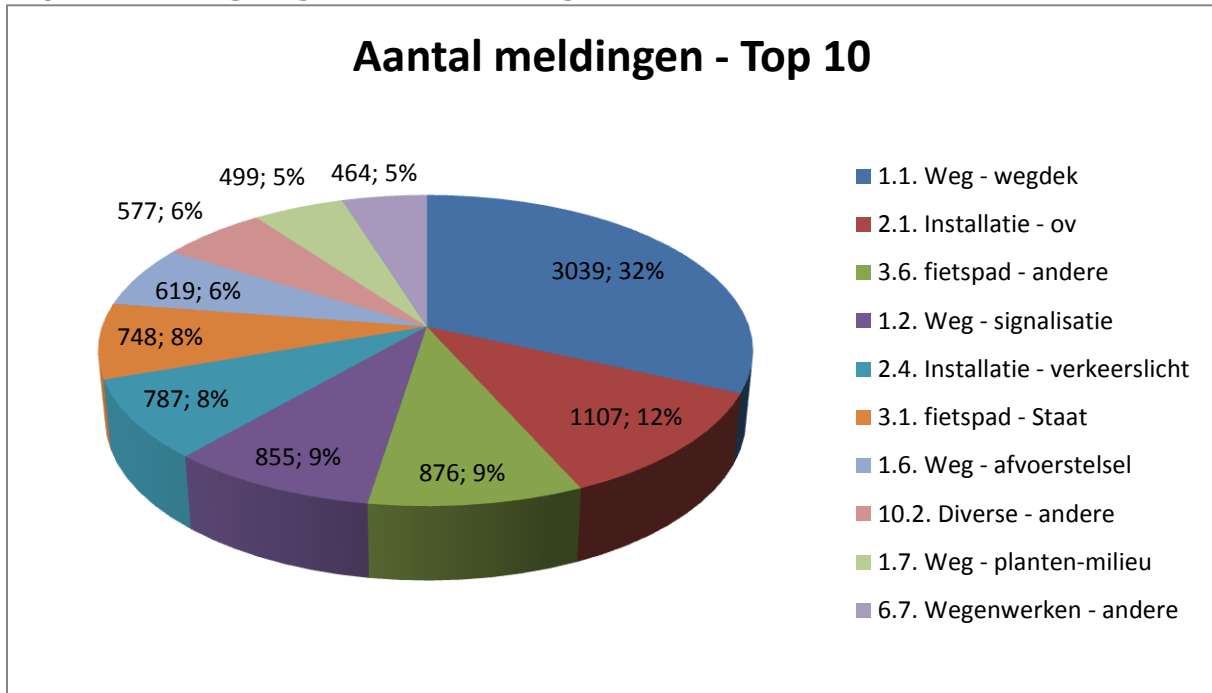
7	Toegankelijkheid	138	1,2%
8	Brug of tunnel	122	1,1%
9	Snelweg- of carpoolparking	77	0,7%
10	Voetpad	73	0,6%
	Subtotaal	9413	81,8%
	Overige meldingen (*)	2099	18,2%
	Totaal	11512	100%

(*) meldingen die geregistreerd zijn in de districten van de AWW-afdelingen

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het aantal meldingen per subcategorie voor de hoofdcategorie "Weg". Deze hoofdcategorie neemt de eerste plaats in van meest voorkomende meldingen in 2014 nl. 3.235 stuks (zijnde 28,1% van het totaal aantal binnengekomen meldingen).

Top 10 meest geregistreerde meldingen met suboorzaken: 2014



Top 10 meest geregistreerde meldingen met suboorzaken : 2013

De top 5 voor 2014 en 2013 is inhoudelijk ongewijzigd maar de interne rangschikking verschilt.

Heel erg opvallend is de halvering van het aantal meldingen over het wegdek (weg - wegdek) voor het jaar 2014. Als mogelijke verklaring zien we de milde winter en het resultaat van de inzet van het AWV ter verbetering van het wegdek op de gewestwegen. In 2013 verschenen bovendien een paar wegdek gerelateerde publicaties (februari en maart) in verschillende media die mogelijk resulteerden in een selectieve verhoging van het aantal meldingen over het wegdek.

De sterke vermindering van het aantal meldingen over het wegdek wordt gecompenseerd door meer meldingen over openbare verlichting, signalisatie langs de weg en verkeerslichten.

We zien voor het jaar 2014 ook een daling van het aantal meldingen over fietspaden tegenover het jaar 2013.

3.3. Schadeclaims

De afdeling Juridische Dienstverlening (AJD) van het departement Mobiliteit en Openbare Werken registreerde in 2014 891 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 1.355.477,25 EUR of gemiddeld 1.521,30 EUR. In 740 dossiers (83,05 % van het totaal) nam de AJD al een standpunt in, de overige dossiers zijn om uiteenlopende redenen (de expertise is nog lopende, het straf dossier is nog niet beschikbaar, het standpunt van een andere betrokken partij wordt afgewacht, ...) nog niet (definitief) beoordeeld.

De beoordeling door de AJD resulteerde in 219 gevallen in een minnelijk regelingsvoorstel (29,59 % van de reeds beoordeelde zaken), terwijl de aansprakelijkheid in de overige zaken wordt betwist (521 dossiers of 70,41 % van de

reeds beoordeelde zaken). De reeds betaalde schadevergoeding bedraagt actueel 197.121,80 EUR of gemiddeld 900,10 EUR.

Naar analogie met de voorgaande jaren, heeft de veruit meest voorkomende klacht betrekking op putten en verzakkingen (372 dossiers of 41,75 % van het totaal).

Na een sterke toename van het aantal schadeclaims in de periode 2010-2011, veroorzaakt door de strenge winters die de toestand van de wegen zwaar teisterden, zet de uitgesproken daling zich voor het derde jaar op rij verder. Dit valt niet enkel te verklaren door gunstigere klimatologische omstandigheden, maar bovenal door de sindsdien uitgevoerde structurele verbeteringswerken aan de gewestelijke verkeersinfrastructuur.

3.4. Oproepen Vlaams Tunnel- en Controlecentrum (VTC):

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 ABBAMeldasysteem. Aan deze meldingen wordt binnen een strikt gesteld tijdsbestek zoals opgelegd in het bestek gevolg gegeven.

In 2014 werden 23.805 technische meldingen geregistreerd en opgelost tov 24.946 technische meldingen in 2013 en 26.720 in 2012 (26.008 in 2011). De dalende trend van vorig jaar zet zich verder mbt deze technische meldingen.

Al deze defectmeldingen kunnen onmogelijk als melding, laat staan als klacht, worden behandeld gezien deze ook niet stroken met de definitie 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 de voorbije jaren, sinds 2013 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 juiste 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.

4. Klachten en meldingen inhoudelijk:

De stijging of daling van bepaalde klachten en meldingen t.o.v. 2013 zijn in de cijfertabel waar te nemen en worden hiervoor in het rapport besproken.

1. Kunstwerken:

Voorbeeld:

Klachten over kunstwerken doen zich eerder zelden voor. 2014 echter is, zoals vorig jaar, een hoogtepunt geweest. Het meest opvallende klachtenbeeld voor wat de kunstwerken betreft is (en dit al meer dan 2 jaar) het aantal klachten van eenzelfde klager over een grote verkeerstunnel onder een waterweg – “de tunnel zonder einde” stelt de klager?

Het merendeel van de klachten hebben betrekking op de liften in de Kennedytunnel. Daarnaast zijn ook de liften en roltrappen in de Sint-Annatunnel koplopers. Tenslotte werd nog 1 klacht over een defect zone 30 bord en een slechte afwerking van een ondergrondse kast geregistreerd.

Deze twee laatste klachten werden opgelost. Het zone 30 bord werd hersteld en werkt nu correct en de afwerking van de ondergrondse kast werd opnieuw gedaan.

De klachten over de defecte liften in de Kennedytunnel en de defecte liften in de Sint-Annatunnel zijn chronisch.

Concrete interne verbeteractie

Voor de Kennedytunnel worden volgende acties ondernomen:

1. Om in de mate van het mogelijke de gebruiker te informeren werd sinds 15 april 2014 een webpagina beschikbaar gesteld waar de status van de liften van de Kennedytunnel kan geconsulteerd worden voor vertrek. Deze pagina kan geconsulteerd worden op <http://www.wegenenverkeer.be/fietserslift/> om te checken of de liften in dienst zijn. (Brom-)fietsers doen dan bij defecten geen onnodige verplaatsing naar de Kennedy vluchtkoker.
2. Permanentie wordt nu uitbesteed
3. Er werd meetapparatuur geplaatst dat relevante data (piekuren, aantal gebruikers per reis, reistijden...) oplevert voor een toekomstige investering
4. Beperkte investering om de levensduur van de liften te verlengen

Voor de Sint-Annatunnel:

1. De liften in de Sint-Annatunnel werden in 2010 door de firma Kone vernieuwd. In 2011 werden deze liften in dienst genomen en worden deze onderhouden door de firma Kone. Ondanks deze vernieuwing en het maandelijkse onderhoud treden frequentere defecten op. Er werden hiervoor (juridische) stappen ondernomen.
2. Om tegemoet te komen aan de gebruiker, zouden de camerabeelden van de Sint-Annatunnel moeten toekomen in het VTC, waardoor de webpagina voor de Kennedytunnel kan uitgebreid worden met de status van de liften in de Sint-Annatunnel.

2. Toestand van de wegen (ook grootste oorzaak bij de meldingen)

De meeste klachten en meldingen 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 planningen.

Voorbeeld :

Verzoeker klaagt over het slechte wegdek van een R-weg. Het asfalt van een hoofdbaan is in zeer slechte staat met als gevolg stukken uit het wegdek en het gevaarlijk maakt voor het verkeer. De bestuurders van auto's en bussen wijken uit naar het midden van de weg, met gevaar voor frontale aanrijding. De aanleiding van deze klacht is dat de baan zou overgedragen worden aan de stad . Dit dossier ligt sinds 2013 reeds ter ondertekening bij de stad. Recentelijk is er aangekondigd hierover terug in discussie te willen gaan.

Deze klacht is gegrond vermits het wegdek in zeer slechte staat is.

Concrete interne verbeteractie

De noodherstellingen worden door onze afdeling gedaan ten behoeve van de veiligheid tot de overname een feit is.

De betrokken afdeling van AWV heeft beslist om het volledig wegdek af te schrapen en volledig heraan te leggen

Om dergelijke klacht in de toekomst te vermijden, werd onderling tussen de instanties beter overleg gepleegd om vlugger tot actie te komen.

Voorbeeld:

Op 25 januari 2013 wordt aan de afdeling een melding gemaakt over de slechte staat van het wegdek van een N-weg, tussen het rond punt (kmpt. 21.00) en de doortocht (kmpt. 21.60).

Aan de betrokkene wordt op 12 maart 2013 gemeld dat het gebrek ter plaatse werd onderzocht en dat volgens de bevindingen de opgegeven locatie inderdaad enkele barsten vertoonde over de volledige breedte van de rijweg. Het betreffende gedeelte zal worden hersteld in het najaar van 2013. De herstelling bestaat uit het volledig vervangen van de top laag.

Eind augustus 2013 wordt deze datum door de afdeling nogmaals bevestigd na vraag van de melder.

Op 13 januari 2014 beklagt de melder zich bij de Vlaamse Ombudsman dat, ondanks dat de situatie van het wegdek blijkbaar alleen maar zou verslechterd zijn, de aangekondigde herstellingswerkzaamheden tot op heden nog steeds niet werden uitgevoerd.

De verzoeker wordt ook niet in kennis gesteld van het feit waarom de werken tot op heden nog niet plaats vonden en of ze in ieder geval in de toekomst alsnog ergens voorzien worden.

Hierop wordt op 4 februari 2014 de volgende informatie meegedeeld:

"Omwille van juridische redenen werd binnen de afdeling tot op heden nog geen onderhoudscontract gegund.

Zodra het onderhoudsbestek wordt toegewezen zal in functie van de prioriteiten de achterstand worden ingehaald. In de eerste plaats zullen de locaties die een gevaar betekenen voor de veiligheid van de weggebruikers eerst worden aangepakt.

We blijven evenwel de toestand van ons wegennet nauwlettend opvolgen en voeren desgevallend lokale herstellingen uit.

Aansluitend hierop wordt op 10 februari 2014 aan de klager meegedeeld dat de afdeling heeft besloten om de herstelling nog uit te voeren in het voorjaar 2014, met name een vervanging van de top laag in type SMA-C2, een asfalttype dat het geluid beter zal absorberen dan de huidige top laag.

Op 4 april wordt aan de betrokkene de geplande uitvoeringstermijn bevestigd: aanvang op 22 april en einde der werken op 6 mei 2014. De werken worden effectief op 6 mei 2014 beëindigd.

Concrete interne verbeteractie

Voor deze klacht kunnen we besluiten dat er op vlak van uitvoeringstermijn beter en sneller gecommuniceerd dient te worden met betrokkene, vooral bij wijzigen in de uitvoeringstermijn.

Beloftes dienen binnen de afdeling beter te worden opgevolgd. Anticiperen in dergelijke gevallen is belangrijk en proactief reageren om klachten te vermijden is essentieel.

3. Bepantingen:

Voorbeeld:

Klacht 2014/06: bomen en struiken die door het Vlaams Gewest werden aangeplant en sedertdien niet meer zijn onderhouden zijn dermate verwilderd dat het voetpad niet meer kan gebruikt worden door rolstoelgebruikers en mensen met een kinderwagen. Door middel van een mail naar klachten@vlaamseombudsdienst.be laat de melder weten dat bomen en struiken die door het Vlaams Gewest werden aangeplant en sedertdien niet meer zijn onderhouden dermate verwilderd zijn dat het voetpad niet meer kan gebruikt worden door rolstoelgebruikers en mensen met een kinderwagen. De melder had reeds contact met de stad die bevestigde dat de groenaanplanting de bevoegdheid is van het Vlaamse Gewest, alhoewel de straat waar de hinder op het voetpad zich voordoet, onder de bevoegdheid van de stad valt.

De melder laat ook weten dat het niet zijn bedoeling is om iemand met de vinger te wijzen maar wil gewoon een oplossing voor het probleem.

De Vlaamse Ombudsdienst laat aan de melder weten dat zijn klacht eigenlijk eerst moet behandeld worden door de afdeling Wegen en Verkeer en geeft het emailadres van de klachtenbehandelaar bij de afdeling.

Het secretariaat van de betrokken afdeling Wegen en Verkeer stuurt het emailverkeer tussen de melder en de Vlaamse Ombudsdienst door naar de districtschef van het district Brugge met de vermelding dat het hier om een klacht gaat en met de vraag naar een ontwerp van antwoord. Het secretariaat de afdeling laat aan de melder weten dat zijn klacht werd doorgestuurd naar de districtschef van het district.

De districtschef laat aan het secretariaat weten dat er een opvolgingsdossier werd geopend, dat AWV op de hoogte is van de situatie, dat de opdracht om de betreffende groenzone op te kuisen reeds opgenomen is in het onderhoudsdossier en doorgegeven werd aan de onderhoudsaannemer, dat de locatie is opgenomen voor jaarlijks onderhoud en dat de werken nog in de loop van de huidige maand zijn ingepland.

Deze informatie wordt door het secretariaat aan de melder overgemaakt.

Enkele dagen later laat de melder aan het secretariaat weten dat hij WWV, ook in naam van alle bewoners van zijn straat) wil danken voor de snelle reactie op zijn mail en dat de groenstrook grondig werd gesnoeid en dat iedereen terug optimaal het voetpad kan gebruiken. De melder spreekt ook de hoop uit dat de groenstrook ook in de toekomst verder zal worden onderhouden.

Concrete interne verbeteractie

Om dergelijke meldingen (klachten) in de toekomst te voorkomen wordt voorgesteld regelmatig inspecties te doen op de grondoverschotten die onder het beheer vallen van AWV.

Voorbeeld:

Betrokkene meldt dat het onderhoud van het grasplein aan een kruispunt niet correct verloopt: gras wordt niet tijdig gemaaid, maaisel ligt te rotten en verstopt de riolering.

De oplossing van deze klacht is gekomen toen het openbaar domein werd geborsteld op 07/11/2014. Contractueel is de aannemer niet verplicht om het afgemaaide gras te verwijderen.

Concrete interne verbeteractie

Het voorstel wordt gedaan dat er aan de aannemer gerapporteerd wordt dat de maaibeurten grondiger dienen te gebeuren. Ook erop toezien dat, wanneer de aannemer contractueel niet wordt verplicht het afgemaaide gras te verwijderen, er regelmatig wordt geborsteld indien vereist.

4. Afvoerstelsel - Milieu

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 AWV niet verantwoordelijk is voor deze soorten schade. Soms protesteert men zelfs tegen het tijdstip wanneer onze diensten de wegen onderhouden.

Voorbeeld:

Op 7 mei 2014 meldt betrokkene dat ter hoogte van zijn woning de riooldeksels niet op hetzelfde niveau liggen als het wegdek. Bijgevolg geeft dit bij het overrijden steeds lawaai- en trillingshinder.

De afdeling antwoordt op 9 mei 2014 het volgende:

“De hoogte verschillen van de riooldeksels zijn gelegen binnen de tolerantiegrenzen. De deksels zijn tevens gelegen in het midden van het rijvak waardoor deze niet bereden worden bij normaal doorgaand verkeer.

Voor overige defecten aan de riooldeksels dient u zich te wenden tot Aquafin die instaat voor het beheer van de riolering langs gewestwegen.”

De betrokkene reageert hierop dat de deksels niet in het midden van de rijweg zijn gelegen en staaft dit aan de hand van foto's, waarop de afdeling op 13 juni 2014 het volgende antwoordt:

“Ter hoogte van de woning zijn de deksels inderdaad meer aan de rechterzijde gelegen maar ook hier vallen de niveauverschillen binnen de tolerantie. De woning is tevens gelegen op 40 m uit de as van de baan waardoor ons inziens beperkt is”

Op 7 juli 2014 ontvangt de afdeling een schrijven vanwege de technisch adviseur van betrokkene die bevestigt dat de kwetsieuzer riooldeksels (2 stuks), elkeen gelegen zijn op de zijkant van de rijstroken met als gevolg dat zwaar verkeer er noodzakelijk over rijdt, hetgeen lawaai en trillingen veroorzaakt. Deze bevindingen worden bevestigd aan de hand van een reeks foto's die details weergeven van de betreffende deksels en waarbij wordt verzekerd dat de verzakking van de deksels ten aanzien van hun ringkaders meer dan 1 tot 1,5 cm bedraagt hetgeen volgens het standaardbestek 250 buiten de tolerantiegrens valt.

Tevens wordt aangehaald dat een riooldeksel op een andere locatie op de Brusselsesteenweg dat dezelfde hinder veroorzaakte wel degelijk werd verholpen.

Men verzoekt tegensprekelijk over te gaan tot opname van de heersende toestand en dringend over te gaan tot aanpassing van de riooldeksels.

Op 29 september 2014 wordt aan de expert gemeld dat de opdracht aan de aannemer werd gegeven tot het ophogen van de verzakte riooldeksels.

Voor deze klacht kunnen we besluiten dat het zeer belangrijk is om de toestand ter

plaatse op te meten zodat geen verkeerdelijke informatie aan betrokkene wordt doorgegeven: er wordt eerst meegedeeld dat de riooldeksels in het midden van het rijvak liggen waarna er wel degelijk wordt toegegeven dat niet het geval is ; idem met de aanvaardbare tolerantiegrenzen.

Concrete interne verbeteractie

We moeten erop toezien dat we geen tegenstrijdige informatie meedelen die onze geloofwaardigheid als overheidsdienst aantast. Ook is het belangrijk erop toe te zien dat er geen verschillende behandeling is van één zelfde probleem op verschillende locaties.

Voorbeeld:

Betrokkene heeft op 04/06/2013 via de Vlaamse Wegentelefoon (WVB-2013-wegtel-00038) melding gedaan van geurhinder via een rioolput thv hun woning. Eind 2012 werden er aanpassingen uitgevoerd. Naast de geurhinder worden de betrokkenen nu ook (bijkomend) geconfronteerd met wateroverlast omdat het water niet meer kan weglopen via deze rioolput. Op 16/09/2013 werd gemeld dat onze afdeling in het najaar 2013 de rioolslikker zou aanpassen maar dit is nog steeds niet gebeurd.

Het is echter niet onmogelijk dat er hier toch reeds in het verleden een herstelling werd uitgevoerd om schade te voorkomen (in dat geval wachten we als afdeling niet om erger te voorkomen). Het uitvoeren van zulke herstellingen impliceert echter volgens onze juridische dienst een erkenning dat het onderhoud voor de partij is die de herstelling heeft uitgevoerd, vandaar dat we in dergelijke situaties geen precedents meer wensen te creëren.

Concrete interne verbeteractie

In de toekomst zullen in dergelijke situaties geen precedents meer worden gecreëerd door zelf herstellingen uit te voeren om schade te voorkomen omdat namelijk het uitvoeren van zulke herstellingen volgens de juridische dienst echter een erkenning impliceert dat het onderhoud voor de partij is die de herstelling heeft uitgevoerd.

5. 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.

6. Staat van het fietspad

Voorbeeld:

De stad richt op 14/02/2014 een schrijven met de melding dat men meermaals de melding heeft ontvangen dat het voetpad vanaf de verkeerslichten in slechte staat is en er gevaarlijk bijligt. Vermits het geen zin heeft om het voetpad aan te pakken zonder eerst het fietspad te herstellen verzoeken ze ons hierbij dit laatste te doen (WVB-2014-post-12). Op 21/05/2014 richt de stad opnieuw een schrijven dat zij, aangezien het probleem aanhoudt, door hun aannemer de herstellingen zullen laten uitvoeren, zowel het fietspad als het voetpad en vragen aan de afdeling per kerende onze bevindingen hierover over te maken.

Er werd aan stad bevestigd geen bezwaar te hebben tegen hun voorstel maar administratief onmogelijk om kosten mee te dragen.

Concrete interne verbeteractie

Het is aangewezen om een snellere interventie voor de herstelling van de fietspaden te

hebben.

7. Openbare verlichting

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

Voorbeeld:

Verzoeker klaagt over de openbare verlichting gelegen op de N-weg. Na een melding te hebben gemaakt en een antwoord te hebben gekregen dat de verlichtingspalen zouden hersteld worden binnen de termijn van 4 maanden bij zogenaamde controle rondgangen, vindt de verzoeker dat dit niet kan dat de herstelling zolang moet duren op zulke drukke weg.

Na controle is het inderdaad zo dat dit een gevaarlijke toestand is voor zowel automobilisten als voor de zwakke weggebruiker.

Deze klacht is gegrond.

Concrete interne verbeteractie

Men heeft de openbare verlichting direct hersteld.

Om dergelijke klacht in de toekomst te vermijden, gaat men, bij een melding van zo'n gevaarlijke toestand van defecte verlichting, direct op controle gaan voor herstelling.

8. Verkeersgebeuren

Voorbeeld:

Op 17 juni 2014 ontving het agentschap wegen en verkeer Oost-Vlaanderen een klacht van de Vlaamse Ombudsdienst. Een burger heeft een klacht ingediend over een gevaarlijke verkeerssituatie op de kruising van de groenstraat met de N-weg nabij het bushokje. Er moeten dagelijks veel kinderen oversteken aan het bushokje zonder zebrapad. Dit bushokje ligt net aan de voet van een brug. Ondanks een snelheidsbeperking van 50km/u wordt er te snel gereden in de straat en beginnen de chauffeurs op te trekken net voor het bushokje, en net na de brug, wat een gevaar mee brengt voor de vele overstekende kinderen. Er werd dan ook uitdrukkelijk gevraagd naar een zebrapad of een drempel, om zo de chauffeurs af te remmen en hun bewuster te maken van de verkeerssituatie.

Er werd ten rade gegaan bij de dienstkringingenieur van het wegendistrict . Zij ging op haar beurt advies vragen bij de cel verkeer. Daar vernam zij de wetgeving voor het aanleggen van voetgangersoversteekplaatsen.

Dit was een negatief advies. In de zone van deze straat is het snelheidsregime op de N-weg vandaag 50 km/u, aangezien deze zone gelegen is in de bebouwde kom. Deze zone blijft ook in de toekomst bebouwde kom (50km/u). De N-weg is een weg met een 2*1 profiel voor het gemotoriseerd verkeer, dit wil zeggen één rijstrook in elke richting. Het project van de heraanleg heeft als hoofddoelstelling de aanleg van fietspaden langsheen het tracé van de N-weg. De huidige fietspaden zijn nu aanliggend, niet verhoogd en te smal, in het ontwerp zijn deze fietspaden aanliggend, verhoogd en voldoende breed. In de zone van de straat worden ook de voetpaden heraangelegd. Langs de N-weg zal het comfort en de ruimte voor de zwakke weggebruikers dus in belangrijke mate toenemen.

Concrete interne verbeteractie

Bij het binnenrijden van de bebouwde kom zal een poorteffect gerealiseerd worden door een middengeleider aan te brengen die beide rijstroken scheidt, en die de aandacht trekt voor de gemotoriseerde weggebruiker dat hij een bebouwde kom binnenrijdt. Ter hoogte van deze middenberm is ook een fietsoversteekplaats voorzien. Ter hoogte van de straat en een aantal andere zijstraten wordt geen specifieke fiets- noch voetgangersoversteek voorzien.

Voor de evaluatie van mogelijke locaties die in aanmerking komen voor het aanbrengen van voetgangersoversteekplaatsen, beschikt het Agentschap over een dienstorder MOW/AWV/2011/6. In dit dienstorder zijn criteria opgenomen die betrekking hebben op de voertuigintensiteiten en op het aantal overstekende voetgangers in het spitsuur. Indien we de betrokken locatie toetsen aan de criteria komt ze niet in aanmerking voor de plaatsing van een voetgangersoversteek. Enerzijds laten de eerder lage voertuigintensiteiten voldoende hiaten om veilig te kunnen oversteken. Bij matige intensiteiten worden er alleen voetgangersoversteken voorzien wanneer er een voldoende hoog aantal voetgangers oversteken in de spits. Dit is voor deze locatie niet het geval. Om deze reden wordt er momenteel geen voetgangersoversteek aangebracht, en zal ook bij de heraanleg geen oversteekplaats aangebracht worden. Uit de klacht blijkt het probleem ook niet zozeer bij de voertuigintensiteiten te liggen die veilig oversteken zou verhinderen, doch eerder bij de snelheid van de voertuigen. Het handhaven van de snelheid tot 50 km/u is een taak van de lokale politie die via gerichte controles een impact kan hebben op het rijgedrag van de chauffeurs.

9. Kruispunten

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

10. 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:

In het kader van de behandeling van een klacht wil de Vlaamse Ombudsdienst over de volgende informatie beschikken:

Wat is de laatste stand van zaken in verband met het al dan niet verder doortrekken van de ring rond een stad?

Voor alle duidelijkheid: dit mag zeer kort en bondig, zoals momenteel de stand van zaken is. Indien de historiek van dit dossier nuttig is, dan mag dat ook in enkele zinnen. De Ombudsdienst had achtergrondinformatie nodig. Geen specifieke klacht gericht naar de afdeling.

Voorbeeld:

Verschillende vragen.

1/Een gewestbaan : waarom alles zolang heeft geduurd

2/Stad: waarom de aanleg van een rotonde daar 2 jaar dueren.

3/E-weg: waarom wegverlichting plaatsen die bijna nooit gebruikt zal worden.

Concrete interne verbeteractie

Er werd voor gezorgd dat de werken op de N14 tijdig voor het verkeer opgesteld. Een aandachtspunt voor de toekomst is het respecteren van de timing (voor andere

werken).

11. (Verticale) Signalisatie

Voorbeeld:

Er is één burger die een afdeling al enkele maanden bestookt met allerlei meldingen in verband met verkeerssignalisatie.

Het gaat van verkeerd geplaatste borden, scheef hangende borden, borden die ontbreken, borden die volgens hem volgens de vigerende richtlijnen niet thuis horen op de plaats waar ze staan..... Hij verwoordt zijn melding met een zeer uitgebreide uitleg en tips voor onze teamverantwoordelijke signalisatie.

Concrete interne verbeteractie

Omdat het over zo veel meldingen ging, werd de klager uitgenodigd en heeft een overleg plaatsgevonden tussen hem en onze teamverantwoordelijke signalisatie. Zij maakte samen met hem de ronde van Limburg voorbij alle meldingen die hij deed en er werden de nodige afspraken gemaakt voor de toekomst. De meldingen blijven echter, niet lang na dit overleg, tot op heden voortduren. Soms met een tweede en derde mail over dezelfde melding met meer uitleg en instructies.

12. Gevaarlijke punten

Voorbeeld:

Klager wil een verlaagde voetpadrand zodat de toegankelijkheid voor rolstoelgebruikers vergemakkelijkt wordt.

Wie is bevoegd?

Concrete interne verbeteractie

Er werd aan de persoon in kwestie meegedeeld wie bevoegd is voor het aanleggen en aanpassen van voetpaden.

Op de laatste Commissie voor Verkeersveiligheid werd een overzichtslijst rondgedeeld waarop alle taken en bevoegdheden van de gemeente en het gewest vermeld staan.

13. Conflicten auto en zwakke weggebruiker

Voorbeeld:

Een Vlaamse dienstwagen stond geparkeerd op het fietspad. De klager sprak de chauffeur aan dat ze op een plaats stond van een zwakke weggebruiker werd ze boos en zei dat haar flikkerlichten aan had en dat ze daar mocht staan. Toen de klager zei dat hij zou informeren werd de chauffeur boos en kreeg hij verschillende verwijten naar zijn hoofd.

De medewerker erop gewezen om de kalmte in de toekomst onder controle te houden.

Voorbeeld:

Betrokkene meldt op 04/02/2014 dat thv haar woning regelmatig auto's uit de bocht gaan en vlak voor hun woning tot stilstand komen. Dit omdat niemand zich aan de snelheid houdt en de weg bochtig en hellend is en vaak glad door de modder. Voor alle andere tuinen werden blijkbaar vangrails geplaatst. Kan er voor haar woning ook een vangrail komen en eventueel een flitscamera overwogen worden?

Concrete interne verbeteractie

Betrokkene wordt geïnformeerd over de snelheidshandhaving en het huidig beleid van de Vlaamse overheid mbt aanvragen voor roodlicht- of snelheidscamera's. Er wordt tevens aangegeven wat het standpunt is mbt het plaatsen van een vangrail en een mogelijke optie wordt meegegeven.

In deze concrete situatie heeft de afdeling geen voorstellen mee te geven om soortgelijke

klachten in de toekomst te vermijden.

14. 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.

Voorbeeld:

De lichtkrant aan de schuine liften van de Kennedytunnel kant Linkeroever is defect. Waardoor fietsers niet gewaarschuwd werden dat er onderhoudswerkzaamheden aan de gang waren. Met als gevolg dat zij aangekomen aan rechteroever ofwel moesten terugkeren ofwel de steile trap moesten nemen.

Concrete interne verbeteractie

De defecte lichtkrant werd vervangen op 21/02/2014. De webpagina waarop geconsulteerd kan worden of de liften in dienst zijn of niet, werd gelanceerd op 15/04/2014. Het reglement van de liften werd aangevuld met de info over het maandelijks onderhoud en er werd een poster opgehangen in de vluchtkoker met info over webpagina.

Het reglement in de lift werd aangevuld met info over het maandelijks onderhoud. En er werd een webpagina gelanceerd sinds 15/04/2014 waar de gebruiker realtime kan consulteren of de liften in dienst zijn of niet.

4.1. Klachten waarbij thematisch verbanden met andere entiteiten in het beleidsdomein kunnen gelegd worden

Vergunningen en adviezen – bouwvergunning: juridische dienst MOW

Voorbeeld:

De Vlaamse Ombudsdienst heeft een email ontvangen waarbij de verzoeker klaagt over de slechte staat van de N28 in het centrum van Pepingen. AWV wenst deze doortocht aan te pakken dmv definitief herstel, geen onderhoudswerken. De signalatievergunning zou echter worden geweigerd door de burgemeester zodat AWV niet kan starten. Het lijkt erop dat de verzoeker hier vooral wil wijzen op onrechtmatig optreden van de burgemeester/gemeente maar men wil graag het standpunt en verhaal van AWV kennen. Qua acties heeft de afdeling enerzijds steeds voor het nodige onderhoud gezorgd, dit in de mate dat het mogelijk was om de aanwezige oude betonplaten in aanvaardbare staat te houden. Dit houdt in dat er vooral gekeken wordt dat de veiligheid gegarandeerd blijft. Qua comfort voor de omwonenden is de enige oplossing echter een volledige heraanleg. Anderzijds heeft men eveneens steeds verscheidene malen via de juridische dienst de RvVB tot behandeling van het dossier aangemaand gelet de grote noodzaak om tot een heraanleg over te gaan. Er waren reeds tussentijdse acties om tot een verzoening te komen met enerzijds het gemeentebestuur voor het bekomen van een signalatievergunning, en anderzijds met de eiser van de klacht voor de ingediende bezwaren : deze draaiden echter op niets uit.

Concrete interne verbeteractie

Met de wil en de hoop om het dossier eindelijk te deblokken, dit gezien de constante kosten aan het onderhoud van de steenweg, werd na de laatste beslissing van de burgemeester in februari 2014 aan het gemeentebestuur de bereidheid getoond om het ontwerp eventueel aan te passen.

De voorwaarde is hier wel dat de gemeente de kosten - ook deze van de andere bouwheren - op zich zou nemen om het project aan te passen en opnieuw de nodige

procedures te laten doorlopen. De reden hiervoor is dat het ontwerp in 2010 alle procedures reeds doorlopen had en deze ook goedgekeurd was door het vorig gemeentebestuur. Dit voorstel wordt voor het ogenblik nog steeds bekeken door het gemeentebestuur.

Een ander voorbeeld van thematisch verband binnen MOW en goede samenwerking is onderstaande bedankbrief:

In het kader van de afstandsbediening van kunstwerken die W&Z wenst uit te bouwen werd in 2013 een extra inspanning gevraagd van uw diensten om dit project een extra stimulans te geven. Zo werden op volgende plaatsen projecten aanbesteed: Hefbrug te oudenaarde, sluis te Zwevegem, Budabrug en Seinpost te Kortrijk en de sluizen Lembeek, Lot, Halle en Ruisbroek op het Kanaal Brussel Charleroi.

W&Z wenst EMT te bedanken voor de uitvoering van de werken en wenst de goede samenwerking in de toekomst verder te zetten zodat de uitbouw van de voorziene projecten op het terrein volgens plan gerealiseerd kan worden.

4.2. Effectief doorgevoerde verbeteracties in 2014:

In de vorige hoofdstukken werd al ingegaan op verschillende doorgevoerde verbeteracties in 2014. Zoals elk jaar streeft de organisatie, naast de specifieke acties en inspanningen die elke afdeling treft om tegemoet te komen aan het correct en tijdig oplossen van klachten en meldingen, 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.

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.

Jaarlijks wordt er ook een jaarrapport opgemaakt (lopende) t.a.v. de bevoegde minister over de uitvoering van de beheersovereenkomst AWV 2011-2015. In het jaarrapport vindt u een overzicht van de door AWV gerealiseerde operationele resultaten in het jaar 2013. Het gaat om de kerntaken van AWV die geënt zijn op strategische doelstelling afkomstig uit de Beleidsnota van de minister van Mobiliteit en Openbare Werken 2009-2014, het Mobiliteitsplan Vlaanderen, Vlaanderen in Actie en het PACT 2020. We hanteren ze om de operationele doelstelling van AWV te kaderen en in te zoomen op de behaalde resultaten.

Concreet resultaat:

In hoofdstuk 3: Klachten: cijfers werd melding gemaakt van de grote daling van het aantal klachten over Milieubeheer – Geluids- en trillingshinder. Waar er in 2013 nog 13 klachten waren, is er in 2014 nog één klacht.

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

Samen met de beleidsdomeinen Leefmilieu en Ruimtelijke ordening wordt gewerkt aan de opmaak van een conceptnota betreffende de aanpassing van de geluidsactieplannen wegverkeerslawaaai, spoorverkeerslawaaai 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 lawaaierige wegdekken worden heraangelegd. 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 2014 heel wat onderhoudswerken uitgevoerd aan de autosnelwegen en het gewestwegennet. Door het continu streven om de hinder te beperken, worden ook het aantal klachten opmerkelijk minder.

BeleidsinformatieDoelstellingen AWV 2014:

In de beheersovereenkomst zijn negen operationele organisatiedoelstellingen (OOD) opgenomen. De zeven eerste zijn als beleidsdoelstellingen in het maatschappelijk perspectief opgenomen als AWV jaardoelstelling 2015. De overige 2 doelstellingen zijn als kaderdoelstelling in het intern en klanten perspectief opgenomen als AWV jaardoelstelling 2015.”

Beheersovereenkomst

DS 2014/01 Missing links en bottlenecks

DS 2014/02 Uitbouw DVM

DS 2014/03 Structureel onderhoud

DS 2014/04 Fietspaden

DS 2014/05 Doorstroming OV

DS 2014/06 Veilige weginfrastructuur

DS 2014/07 Geluid

DS 2014/08 Hinder bij wegeniswerken beperken

DS 2014/09 Duurzaam ondernemen

AWV

DS 2014/10 Uniform klachten- en meldingssysteem

DS 2014/11 Riolering langs gewestwegen

DS 2014/12 Draaiboek permanentie

DS 2014/13 Afdelingscenter (BPM)

DS 2014/14 Projectopvolging – met een volwaardig ‘informatiedossier’ inclusief financieel luik

DS 2014/15 Onderhoudsbestekken

DS 2014/16 BCM: crisis- en continuïteitsbeleid AWV

DS 2014/17 ICT Veiligheidsbeleid

DS 2014/18 LCCA Life Cycle Cost Analysis

DS 2014/19 Open Data

DS 2014/20 Coördinatie handboeken, normen en dienstorders
 DS 2014/21 Datakwaliteit
 DS 2014/22 Evaluatie van studie bureaus
 DS 2014/23 KLIP Digitaal platform
 DS 2014/24 Sensibiliseringsacties rond alle welzijnsdomeinen
 DS 2014/25 Personeelsplannen AWV PIP/PEP
 DS 2014/26 Balanced Score Card
 DS 2014/27 LEAN management

Een voorbeeld van een effectief uitgevoerde actie in kader van de beleidsdoelstelling:

Minder Hinder bij wegenwerken in Vlaanderen: stand van zaken

Het Agentschap Wegen en Verkeer is onder andere verantwoordelijk voor het onderhouden en optimaliseren van het haar toevertrouwde wegenpatrimonium. Om dit te verwezenlijken, is het vaak noodzakelijk om delen van de bestaande weginfrastructuur in te nemen. Het kan leiden tot hinder voor niet alleen de weggebruiker, maar ook voor andere belanghebbenden zoals omwonenden en ondernemingen. Het geheel van maatregelen die de hinder tijdens wegwerkzaamheden tracht te beperken, wordt Minder Hinder genoemd.

Er zijn verschillende aspecten omtrent Minder Hinder. De 7-klapper beschreven in het Vademecum Minder Hinder vormt hiervan een overzicht. Zo zal het Agentschap Wegen en Verkeer zijn werken slim plannen, waarbij er rekening wordt gehouden met de periode van uitvoering en ruimtelijke conflictsituaties met andere werven. Het slim bouwen van de infrastructuur is ook een belangrijk aspect van Minder Hinder. De fasering (bv. tijdelijke bruggen) en het ontwerp (bv. gebruik prefab elementen) zijn hier essentiële onderdelen van. Verder kunnen mobiliteitsmanagement en verkeersmanagement aangewend worden tijdens wegenwerken om respectievelijk het gedrag van de weggebruiker te stimuleren (bv. openbaar vervoer stimuleren tijdens projectfase) en het verkeer zo optimaal mogelijk over het netwerk te verdelen. Het spreekt voor zich dat ook communicatie onmisbaar is in het Minder Hinder pakket. Een verwittigd man is er namelijk twee waard. Vervolgens verbindt AWV zich ertoe om de zichtbare maatregelen waarmee de weggebruiker wordt geconfronteerd tijdens wegwerkzaamheden duidelijk, noodzakelijk, aangekondigd en goed zichtbaar te maken. Bij deze publieksgerichte uitvoering bestaat er vaak een wettelijk kader (bv. markeringen en signalisatie).

Het Agentschap Wegen en Verkeer zit natuurlijk niet in een ivoren toren. Wij willen een partner zijn met de bereidheid om te luisteren, te overleggen en te anticiperen. Er wordt met andere woorden gestreefd naar een optimale regionale samenwerking. Samen met weggebruikers en belanghebbenden (andere overheden, nutsmaatschappijen, De Lijn...) wil AWV oplossingen zoeken om de hinder te beperken. Er kan hierbij een onderscheid gemaakt worden tussen structurele samenwerking en samenwerking in een project. Op structureel vlak bestaan er reeds diverse overlegstructuren. Zo wordt er regelmatig overlegd met Rijkswaterstaat om de werven op het hoofdwegennet met een grensoverschrijdende impact te bespreken. Ook het Minder Hinder protocol is hier een goed voorbeeld van.

Verschuillende organisaties zoals onder andere Febetra, Unizo en Touring krijgen tijdens dit protocol de kans om feedback te geven op de planning en uitvoeringsmethodiek van de werven op het hoofdwegennet. Ten slotte bestaat er op structureel vlak ook nog het informatieplatform GIPOD. In dit platform worden alle wegenwerken ingegeven (dus ook deze op gemeentewegen). Op basis hiervan kan er samen met de betrokken steden en gemeenten gezocht worden naar de meeste optimale hinderplanning.

Ook op projectniveau is regionale samenwerking onontbeerlijk. Het project Noord-Zuid Kempen is op dit vlak een succesverhaal gebleken. Het betrekken van verschillende belanghebbenden zoals onder andere de steden/gemeenten, politie, hulpdiensten, ondernemingen en bewoners tijdens de scopefase van het project, is de samenwerking tijdens de projectfase enkel maar ten goede gekomen. Niet enkel de goede informatiestroom, maar ook de kans om actief te kunnen meedenken, viel bij alle actoren in de smaak.

Zo werd er tijdens de projectfase op maandelijkse basis een stuurgroep Minder Hinder en een stuurgroep Communicatie georganiseerd. Tijdens de stuurgroep Minder Hinder werden de verkeersmaatregelen (fasering, omleidingen en signalisatie) besproken met onder andere de steden/gemeenten, De Lijn, politie en hulpdiensten. Tijdens de stuurgroep Communicatie werd dan weer de communicatiestrategie bepaald samen met de communicatieverantwoordelijken van de steden en gemeenten en de bereikbaarheidsadviseur. Deze stuurgroep nam ook het initiatief om infosessies te organiseren voor onder andere bewoners en ondernemingen.

Mogelijkheden tot verbetering:

In een aantal hoofdstukken van dit rapport werden de verbeterpunten gedetailleerd aangegeven (Bv. Nieuwe module behandeling klachten en meldingen), en andere,...

Een opmerkelijke stijger van aantal klachten (Beplantingen) zal worden besproken in de werkgroep Klachtenmanagement en als aandachtspunt worden doorgegeven aan de directieraad.

Rapportering klachten 2014 beleidsdomein MOW

Agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust

1 Inleiding

Beschrijving van de organisatie en de activiteiten

Het Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust (MDK) telt vier operationele afdelingen en een Stafdienst.

DAB LOODSWEZEN heeft als kerntaak het veilig en vlot loodsen en beloodsen van de scheepvaart tegen een maatschappelijk aanvaardbare prijs;

Afdeling SCHEEPVAARTBEGELEIDING begeleidt samen met Nederlandse collega's vanaf de wal alle scheepvaart. Het maritiem reddings- en coördinatiecentrum is het eerste meldpunt voor ongevallen op zee;

DAB VLOOT is een rederij gespecialiseerd in het management (technisch, operationeel, nieuwbouw) van schepen die ingezet worden voor opdrachten binnen de overheidsniche;

Afdeling KUST zorgt voor de bescherming van de bevolking tegen het geweld van de zee. Zij bevordert de recreatie op en langs het water en het beleven van de kust.

Kust brengt de zee en de Schelde in kaart en maakt weerberichten voor de zee en de kust.

De STAFDIENST verstrekt beleidsadvies, vervult agentschapsbrede taken, trekt de horizontale processen en zorgt zo dat het gezamenlijke resultaat leidt tot het behalen van de organisatiedoelstellingen.

Aan het hoofd van het agentschap staat de administrateur-generaal. Hij is tevens de Vlaamse voorzitter van de Permanente Commissie der Scheldevaart en van de structuur Kustwacht.

Het agentschap draagt zorg voor veilig en vlot scheepvaartverkeer van en naar de Vlaamse Havens. Het agentschap is verantwoordelijk voor de beveiliging van de Vlaamse Kust tegen overstromingen en ijvert voor een geïntegreerd en duurzaam beheer van de kustzone.

De kernopdracht van het agentschap omvat zes strategische doelstellingen :

- Het optimaliseren van een kostenefficiënte dienstverlening aan de scheepvaart ter bevordering van een veilig en vlot scheepvaartverkeer naar de Vlaamse zeehavens.
- Het initiëren en ondersteunen van de hulpverlening met als doel naast de primaire reddingen op zee, ook het publieke domein te vrijwaren en te beschermen.
- Het ontwikkelen van de kustzone door een evenwichtige uitbouw van het kustpatrimonium met inachtnaam van de functies zeevering, actieve natuur- en landschapsontwikkeling en ondersteuning van toeristisch-recreatieve activiteiten.
- Het beveiligen van de bevolking en het patrimonium tegen stormvloed en overstromingen door de realisatie van het kustveiligheidsplan.
- MDK ontwikkelen met betrekking tot de specifieke maritieme knowhow binnen het Vlaamse Gewest.
- Het agentschap verder uitbouwen tot een performante organisatie.

2 Inhoud van het jaarverslag ¹

2.1. klachtencaptatie / manier van dataverzameling:

2.1.1. op welke wijze(n)/ via welke kanalen komen klachten binnen?

DAB Vloot doet dit via de website, telefonisch of per brief. Afdeling Scheepvaarbegeleiding: via de gebruikelijke informatiewegen.

Bij de DAB Loodswezen kunnen klachten via verschillende kanalen de organisatie bereiken.

Conform het klachtendecreet mogen klachten schriftelijk, elektronisch of mondeling worden geuit.

Klachten kunnen bij het Loodswezen telefonisch, per brief, mail, fax,... worden doorgegeven. Het merendeel van de klachten wordt per mail ontvangen.

(werkjaar 2014 werd alles per mail ontvangen)

Volgens het huidig klachtendecreet moet iedereen een klacht kunnen ontvangen.

Er wordt namelijk gesteld *"Vanuit een positieve klantgerichte ingesteldheid moet elk personeelslid fungeren als aanspreekpunt voor de verzoeker om zijn klacht te formuleren"*

Binnen het Loodswezen kan vervolgens ook iedereen klachten ontvangen en deze behandelen.

Er is niet 1 centraal meldpunt of formulier.

Wel is heel duidelijk wat de procedure is en wie de klachtenmanager is.

(werd verspreid via een kennisgeving)

Doordat het Loodswezen een zeer open en toegankelijke organisatie is, is het voor de klanten duidelijk tot wie men zich moet richten voor een klacht omtrent een bepaald item. Zo zal men zich meestal voor operationele klachten richten tot het nautisch diensthoofd van het desbetreffende station en voor financiële klachten tot het celhoofd van de facturatie. De commercieel verantwoordelijke ontvangt het merendeel van de klachten en brengt vaak ook klantenbezoeken om klachten te bespreken.

Deze is dan ook de klachtenmanager binnen de organisatie.

Er is dus duidelijk een verschil tussen de klachtenmanager en de klachtenbehandelaar.

Sinds een aantal jaar worden de klachten geautomatiseerd en opgevolgd.

Iedereen die een klacht ontvangt moet deze in de klachtenmodule invoeren en opvolgen.

Alle leden van het management kunnen deze module raadplegen.

2.1.2. is er een online meldpunt, formulier, centraal nummer,...?

Via de VLOOT website is het mogelijk om online een klachtenformulier in te dienen. Voor de Afdeling Scheepvaarbegeleiding is dit negatief.

¹ Voor de afdeling Kust werden er in 2014 géén klachten genoteerd.

- 2.1.3. wat is eventueel de rol van de Vlaamse Infolijn 1700?
- 2.1.4. wat is eventueel de rol van klantenbevragingen?

Via het agentschap MDK worden ook klantenbevragingen georganiseerd om te peilen naar de tevredenheid van de veergebruikers. Het bevragen van de klanten werd systematisch ingevoerd en wordt gekaderd binnen de ISO certificaten van VLOOT (ISO-9001 en ISO-14001) en het integraal beheerssysteem van VLOOT

2.2. klachtenbehandeling – procedure:

- 2.2.1. hoe wordt de klacht ontvangen, geregistreerd, doorgestuurd, behandeld, gerapporteerd, geanalyseerd,...?

Bij de DAB Vloot worden de klachten centraal ontvangen, geregistreerd, doorgestuurd, behandeld, gerapporteerd en geanalyseerd vanuit de cel SHEQ (Safety, Health, Environment & Quality). Ontvangst en registratie geschied bij de Afdeling Scheepvaartbegeleiding volgens klachtendecreet: opvolging door juriste.

- 2.2.2. welke database wordt er gebruikt?

Er werd bij de DAB Vloot een database opgemaakt in Excel. De Afdeling Scheepvaartbegeleiding gebruikt een schriftelijk register(beperkt aantal klachten).

- 2.2.3. welke interne procedures, informele richtlijnen en instructies,... worden gebruikt naast de algemene principes en de gebruikelijke doorloop en behandeling beschreven in de omzendbrief (zie bijlage)?

De instructies inzake klachtenbehandeling werden bij de DAB Vloot geïntegreerd in het beheershandboek van VLOOT conform de ISO 9001 - ISO 14001 norm en conform en de ISM code (International Safety Management).

- 2.2.4. Bijkomend:

DAB Loodswezen heeft een module in het LIS (Loodsen informatie systeem) uitgebouwd om klachten te registreren, op te volgen, ...

Elk klachtendossier bestaat uit 4 onderdelen.

1. Omschrijving
2. Onderzoek
3. Resultaat
4. Verbeter actie

Bij elk onderdeel kan men dossierlijnen aanmaken.

Klachten worden ingedeeld in operationele of administratieve klachten. Vervolgens worden de klachten ingedeeld volgens categorieën opgegeven door de Vlaamse ombudsman.

De klacht wordt omschreven. Het ganse verloop van stappen/ acties binnen een klachtenbehandeling: melding van de klacht, ontvangstmelding, het onderzoek, acties die werden ondernomen om de klacht op te lossen,....worden geregistreerd.

De nodige documenten, mailwisselingen,... worden met een PDF aan de klacht toegevoegd.

Als leidraad voor de klachtenbehandeling wordt uitgegaan van het klachtendecreet:

De klachtenmodule omvat dan ook de volgende gegevens:

De ontvangstdatum en ontvanger van de klacht, de gegevens van de wie de klacht heeft ingediend, de drager van de klacht, een omschrijving van de klacht. Het resultaat van de klacht, de klachtenbehandelaar, de beoordeling van de klacht volgens ombudsnorm, datum dat de klacht is afgehandeld,....

Iedereen die een klacht ontvangt en behandelt registreert deze in de module.

In de wiki van het LIS staat tevens een handleiding over hoe men deze module dient te gebruiken en toe te passen.

De mogelijkheid bestaat om verbeteracties te koppelen aan klachten.

Ook kan het overzicht van de klachten met al de parameters geëxporteerd worden naar excell om zo eenvoudig bepaalde zaken te analyseren.

Tevens is er een klachtenindicator waarbij statistieken kunnen getrokken worden over het aantal klachten, het verloop, de reden,...

2.3. klachtenbehandeling – efficiëntie en kwaliteit:

- 2.3.1. hoe wordt de **servicemeter** van de Vlaamse Ombudsdienst toegepast? (d.i. de graadmeter voor kwaliteitsvolle captatie en behandeling van klachten – zie bijlage):
- toegankelijkheid van de procedure?
 - zijn klachtenbehandelaars bekend en bereikbaar? (bv: contactgegevens beschikbaar op internet?)
 - hoe wordt de doorlooptijd van een klacht maximaal gereduceerd (bv: standaardantwoord met toch voldoende empathie, automatisering,...)?

Door een centrale organisatie van de klachtencoördinatie bij DAB Vloot vanuit de cel SHEQ die alle klachten voor VLOOT behandelt. De cel SHEQ heeft bovendien een rechtstreekse communicatielijn met de algemeen directeur.

Klachtendossiers krijgen altijd voorrang op andere dossiers. De doorlooptijd wordt op deze manier maximaal gereduceerd. Bovendien wordt de doorlooptijd van de behandeling opgevolgd in de Balanced Scorecard. De resultaten van de BSC worden elk kwartaal gepresenteerd aan het plenaire directieteam tijdens de periodieke overlegmomenten.

- 2.3.2. welke **zorgvuldigheidsnormen** en waarden worden toegepast?

- klantgerichtheid (bv: krijgt klager een ontvangstmelding van zijn klacht?, wordt hij in de afsluitbrief attent gemaakt op de bezwaarmogelijkheden en de toegang tot de Vlaamse Ombudsdienst?, hoe wordt omgegaan met een veelheid van klachten door één klager?)

De klager krijgt altijd een ontvangstmelding tenzij de klacht al onmiddellijk kan beantwoord en behandeld worden. De klacht wordt schriftelijk en binnen de voorziene termijnen beantwoord.

- voortdurend verbeteren (wordt er gestreefd naar oplossingsgerichte acties?, hoe wordt rekening gehouden met nieuwe tendensen (bv: applicaties, sociale media)?),

In de operationele omgeving zoals die van VLOOT is een operationele en oplossingsgerichte attitude de standaard.

- integriteit, transparantie en duidelijkheid (bv: begrijpelijk taalgebruik)

Deze topics zitten gevat in de strategische waarden van VLOOT die gedefinieerd werden: transparantie, ethisch, duurzaamheid, klantgericht

- hoe wordt er intern samengewerkt?,

Het integraal beheershandboek (procedures) dat geïmplementeerd werd, garandeert bij DAB Vloot een uniforme aanpak en werkwijze maar ook samenwerking doorheen alle geledingen van de organisatie. Dit wordt ook gemonitord via interne en externe audits die dan de ISO 9001, ISO 14001 en ISM certificaten van VLOOT bevestigen.

- hoe wordt er extern samengewerkt (bv. met andere entiteiten)?

Afdelingsoverschrijdende materies worden opgevolgd in de directieraad van het agentschap

- hoe wordt er gecommuniceerd met andere entiteiten rond een gemeenschappelijke klacht?
- wordt er nog een andere checklist gehanteerd?

Elke klacht bij DAB Vloot wordt gekoppeld aan één van de zorgvuldigheidsnormen dit om structurele verbetermogelijkheden te detecteren en het continu verbeteren in de organisatie aan te moedigen.

Het Loodswezen is een open organisatie waarbij personen tot wie men zich kan richten met een klacht voldoende bekend zijn.

De contact gegevens staan vermeld op de website, op de facturen staat vermeld tot wie (naam, mail, tel) men zich kan richten bij vragen, opmerkingen...

De verschillende stappen binnen een klacht worden zoals reeds gemeld geregistreerd en gemeten zoals bv. het aantal dagen dat de klacht wordt afgehandeld, de ontvangstmelding,...

De klachtenmanager controleert periodiek of aan de voorwaarden wordt voldaan en of klachten op een correcte manier werden geregistreerd en afgehandeld. Daar waar nodig wordt er bijgestuurd.

Gezien de automatisatie is dit op een eenvoudige en transparante manier mogelijk. Om de kwaliteit en de efficiëntie van de klachtenbehandeling binnen de organisatie te meten wordt tevens tijdens de tweejaarlijkse klantenenquête een onderdeel gewijd aan de klachtenafhandeling. In 2014-2015 vindt opnieuw een klantenenquête plaats waar ook een aantal vragen zullen gesteld worden omtrent klachtenbehandeling.

Binnen de organisatie wordt veel aandacht besteed aan de correcte opvolging van een klacht.

Zo dient een ontvangstmelding te worden gestuurd wanneer een klacht niet binnen de 5 dagen wordt afgehandeld.

Ook de behandelingstermijn dient zo kort mogelijk te worden gehouden. In de klachtenmodule wordt dan ook een bericht verzonden naar de klachtenbehandelaar indien de tijd wordt overschreden. Er wordt nauwgezet op toegezien dat de indiener van de klacht een gegrond en gefundeerd antwoord krijgt. Indien dit niet het geval is wordt bijgestuurd door de klachtenmanager.

Klachten in 2014 werden gemiddeld binnen de 5 -6 werkdagen afgewerkt

2.4. klachtenmanagement:

- 2.4.1. welke rollen en verantwoordelijkheden worden er toebedeeld binnen het klachtenmanagement?

De rol van klachtenbehandelaar en klachtencoördinator bij DAB Vloot.

- 2.4.2. wie is er klachtenbehandelaar, -coördinator, -manager?

Bij DAB Vloot treedt de cel SHEQ op als klachtencoördinator. Afdeling Scheepvaarbegeleiding: opvolging door juriste (zeer beperkt aantal klachten)

- 2.4.3. worden deze rollen omschreven met resultaatsgebieden/competenties in functiebeschrijvingen?

De rollen worden beschreven in de procedure betreffende klachtenbehandeling en in de functiebeschrijving van de SHEQ manager bij DAB Vloot.

- 2.4.4. welke inspanningen worden gedaan om klachtenbehandeling te professionaliseren (kennisdeling, klantenbevraging, periodieke bespreking, opvolging aanbevelingen,...)

Klachten en klantentevredenheid zijn topics die aan bod komen tijdens de jaarlijks managementreview met de directie en de celhoofden. Zoals hiervoor aangehaald worden de klachten en klantentevredenheid ook opgevolgd via het BSC-systeem waarover periodiek wordt gerapporteerd in het plenaire directieteam op meerdere momenten per jaar. Op die momenten worden eventuele aanbevelingen ook meegenomen en opgevolgd.

- 2.4.5. in welke fora worden klachten besproken?
- 2.4.6. hoe wordt er gerapporteerd naar de leidend ambtenaar/comités/...?

De algemeen directeur ondertekent de brieven die naar de klagers gaan. Op deze manier onderstreept hij het belang dat VLOOT en de directie van VLOOT hecht aan de klachten en de klantentevredenheid in het algemeen.

- 2.4.7. wat is het engagement van het (top-)management?
- 2.4.8. wat is de plaats van het klachtenmanagement binnen het integrale management? wat is de beleidslijn?

De klachten bij DAB Vloot worden jaarlijks geanalyseerd in het kader van de managementreview. De managementreview is een vereiste inzake ISO 9001. Zie ook onder punt 2.4.4.

2.4.9.

De commercieel verantwoordelijke van het loodswezen is klachtenmanager. Deze persoon heeft het meeste contact met de klanten van de organisatie en is dan ook het meest geschikt om aan te voelen wat er leeft binnen de omgeving en hierop te anticiperen.

Indien klachten niet door de klachtenmanager zelf worden behandeld speelt deze wel een coördinerende rol en volgt de correcte behandeling van de klacht en de registratie in het LIS op. Of het Loodswezen een goed klachtenmanagement voert kan men aflezen op verschillende manieren. Zo worden er een 70 tal bezoeken uitgevoerd per jaar aan de klanten, reders,... Ook zijn er overkoepelende meetings met klantenverenigingen, havenbedrijven,... Tweejaarlijks wordt een klanten enquête uitgevoerd waarbij de klachtenbehandeling bevraagd wordt. Periodiek wordt er verslag uitgebracht op het directiecomité over het aantal klachten, de registratie,...Indien klachten betrekking hebben op een niet goede werking van de keten wordt dit opgenomen in de verschillende werkgroepen zoals "Stuurgroep ketenwerking " waarbij de verschillende ketenpartners aanwezig zijn.

2.5. klachten van personeelsleden

- hoe wordt omgegaan met klachten van personeelsleden?

De klachten van interne personeelsleden bij DAB Vloot die worden gemeld bij SHEQ worden daar geregistreerd en vervolgens aan de vertrouwenspersoon bezorgd, die ze verder behandelt.

Bij de Afdeling Scheepvaarbegeleiding verlopen klachten personeel via de dienstleiding en de personeelsdienst en via de diverse gestructureerde overlegmomenten met vakorganisaties. In 2014 werd geen formele klacht conform klachtendecreet door een personeelslid ingediend

Er wordt een opsplitsing gemaakt tussen interne en externe klachten bij DAB Loodswezen. Interne klachten die geen betrekking hebben op de operationele activiteiten worden meestal gestuurd naar de HR-manager. Deze klachten werden niet opgenomen in de registratie gezien de vertrouwelijk karakter. Discretie is in deze materie het cruciaal element wat ten alle tijde moet beschermd worden

3 Klachten: cijfers

cijferoverzicht van de klachten over de periode 2014 :

	Aantal
Totaal aantal klachten:	79

Aantal onontvankelijke klachten:	2
---	---

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

Aantal ontvankelijke klachten:	77
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	39
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	36

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	41
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Aantal klachten volgens de drager	brief:	1
	mail:	77
	telefoon:	1
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal	rechtstreeks via burger:	14
	via Vlaamse Ombudsdienst:	1
	Via middenveld:	0
	Andere kanalen:	6

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	<i>0-45 dagen:</i>	79
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	---

oorzaken klachten (thematisch bundelen indien mogelijk):	
Deugdelijke correspondentie	2
Correcte bejegening, respect voor persoonlijke levenssfeer	5
Actieve dienstregeling	5
Doeltreffende algemene informatie	1
Vlotte bereikbaarheid	2
Efficiënte coördinatie	1

Extra vergoeding aangerekend in kader laattijdige loodbestelling/wijziging (immobilisatie werd aangerekend)	31
Oponthoud - vertragingen	17
IT-problemen	6

4 Klachtenbeeld 2014

4.1. inhoudelijk:

- 4.1.1. Bespreek en evalueer de klachten die werden behandeld in 2014.
- 4.1.2. kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën? welke?
- 4.1.3. wat is de evolutie tegenover het jaar daarvoor? stijging/daling in het algemeen? stijging/daling in een bepaalde categorie?
- 4.1.4. geef enkele voorbeelden, concrete realisaties en bijzondere cases van klachten uit 2014?
- 4.1.5. zijn er klachten waarbij thematisch verbanden met andere entiteiten in het beleidsdomein kunnen gelegd worden? werden die entiteiten effectief betrokken?
- 4.1.6. ...

De klachten bij DAB Vloot komen voornamelijk van onze veergebruikers. De klachten zijn vooral gelinkt aan de onbeschikbaarheid van het veer omwille van diverse redenen: technisch defect, ontbreken van bemanning of overmacht (cf. slechte weerscondities waardoor de veerboot niet kan varen). De klantvriendelijke aanpak van de bemanningsleden en / of te kort aan informatie vormt een andere categorie van klachten, doch ze worden allen gelinkt aan de veerdiensten.

In het werkjaar 2014 waren er bij DAB Loodswezen 57 externe klachten waarvan 27 gegrond.

Dit getal alleen zegt niet veel en om hier een zicht op te krijgen dient men dit af te zetten ten opzichte van de dienstverlening die het Loodswezen levert.

Aangezien klachten voornamelijk betrekking hebben op de operationele activiteiten (oponthouden, vertragingen,...) of op de financiële gevolgen die daaruit voortvloeien (extra kosten op de factuur) moet men klachten bekijken ten opzichte van het aantal beloodsingen en het aantal gemaakte facturen.

In 2014 werden er 42 708 facturen gemaakt en werden een 55.059 beloodsingen uitgevoerd. Er waren 57 externe klachten.

31 klachten waren het gevolg van extra kosten die werden afgerekend op de factuur. Deze zijn het gevolg van een foutieve toepassing van de loodsbestelregeling of oponthouden en zijn wettelijk vastgelegd in het Loodsgeldbesluit en het Scheldereglement. Deze kosten zijn eigenlijk het gevolg van de operationele activiteit maar worden weerspiegeld op de factuur. Sommige van deze klachten zijn gegrond en geven dan ook aanleiding tot een creditnota.

17 klachten hadden betrekking op de effectieve dienstverlening met name het beloodsingsproces: het beloodsen, het loodsen en de coördinatie van het

beloodsingsproces. Als we kijken naar het totaal aantal beloodsingen en de ganse keten met de verschillende organisaties waarbinnen zich dit afspeelt is, moeten we vaststellen dat dit een klein klachtenpercentage is.

Bij de Afdeling Scheepvaarbegeleiding werd er één klacht ontvangen : de klager voelde zich onheus bejegend. Daar er bij de afdeling slechts één klacht werd ontvangen, is er slechts één inhoudelijke categorie : gevoel van onheuse bejegening. Het aantal klachten dat wordt ontvangen door de afdeling Scheepvaartbegeleiding is betrekkelijk constant. De enige klacht heeft geen aanleiding gegeven tot een concrete realisatie.

4.2. effectief doorgevoerde verbeteracties in 2014:

4.2.1. geef voorbeeld(en) van hoe een klacht in 2014 resulteerde in concrete interne verbeteractie(s)?

4.2.2. Op welk niveau situeren deze verbeteringen zich: klachtencaptatie, -behandeling, - management?

4.2.3. leidde dit ook tot een betere dienstverlening naar de burger toe?

De beschikbaarheid van de veerdiensten kent een gemiddelde score van 99,9 %. Uitval van de veerdienst is dan ook uitzonderlijk maar wordt niet aanvaard door de veergebruiker. De beschikbaarheid wordt op de voet opgevolgd door het management en maandelijks gerapporteerd. De veerboten in Oostende en Nieuwpoort werden volledig vernieuwd. Ook voor de locatie Gent en Antwerpen werden in het voorbije jaar nieuwe veerboten geleverd. Dit zorgt ervoor dat de beschikbaarheidscijfers de laatste jaren uitzonderlijk hoog zijn. De kanalen om informatie ter beschikking te stellen van de klanten wordt voortdurend gescreend en optimaal ingezet. Doch sommige omstandigheden zijn niet te voorzien (bijv. technisch defect van een veerboot) noch goed in te schatten (bijv. staking) waardoor sommige informatie de klant laattijdig of niet bereikt. Via het optimaal inschakelen van het digitaal platform (VLOOTwebsite) worden bijkomende inspanningen geleverd om iedere klant/gebruiker te bereiken. Waar sprake was van onheuse bejegening van de klant, werd het toezicht van de leidinggevende op de desbetreffende personen aangescherpt.

Klachten bij DAB Loodswezen die gegrond waren omtrent aangerekende immobilisatiekosten hadden soms te maken met een niet correcte invoering van gegevens in het LIS. Hierbij werd als verbeteractie opgesteld om bij opleidingen meer aandacht te besteden aan de invoering van gegevens in het LIS. Een aantal klachten hadden betrekking op de vergoedingen van sleeptransporten. Bij langdurige sleeptransporten wordt conform het loodsgeldbesluit een speciaal tarief aangerekend. Voor de klanten was dit niet altijd duidelijk. Ook is er op de website een module waarbij klanten pro actief de loodsgelden kunnen berekenen . Hier werd geen melding gemaakt van het speciaal tarief voor sleeptransporten. Na twee klachten werd dit aangepast en is een clause geplaatst bij de rekenmodule die hier melding van maakt.

De enige klacht bij Afdeling Scheepvaartbegeleiding heeft, gezien de aard van deze klacht, geen aanleiding gegeven tot een concrete interne verbeteractie.

4.3. toekomstige verbeteracties:

- 4.3.1. welke verbeterpunten zouden er kunnen komen om de klachten op een hoger niveau beter te behandelen?
- 4.3.2. kunnen er proactief inspanningen gedaan worden rond klachten m.b.t. één welbepaald thema? Welke? (bvb: publiceren van cases op website om perspectief te geven, rol sociale media, rol Vlaamse Infolijn 1700,...)
- 4.3.3. kan er een beleidslijn ontwikkeld worden naar aanleiding van bepaalde gecapteerde klachten? (bvb: kan er gewerkt worden naar één meldpunt voor *alle* klachten rond verkeer en vervoer?)

In 2015 wordt door DAB Vloot een klantenbevraging georganiseerd bij de veergebruikers. Op basis van de resultaten zal een actieplan opgemaakt worden waarin eventuele verbeteracties zullen opgenomen worden.

Gezien de aard van de enige klacht bij afdeling Scheepvaartbegeleiding dient deze niet op een hoger niveau te worden behandeld en ,gezien de aard ervan, lijken niet onmiddellijk enige proactieve inspanning te kunnen worden voorgesteld Het is aangewezen om de behandeling van de klachten zo dicht mogelijk bij de praktijk te houden, eerder dan ze op te tillen naar een niveau verder weg van de praktijk. In de mate dat in klachten gemeenschappelijke punten aan bod komen, kan het desgevallend wel aangewezen zijn om op beleidsniveau te bekijken of aanpassingen in het beleid wenselijk zijn.

Rapportering klachten 2014

Waterwegen en Zeekanaal NV

1 Inleiding

Beschrijving van de organisatie en de activiteiten

Vlaanderen beschikt over één van de dichtste en meest coherente waterwegennetten van Europa. Een belangrijke troef die Waterwegen en Zeekanaal NV (kortweg W&Z) optimaal wil uitspelen als beheerder van de waterwegen in het westen en het centrum van Vlaanderen en van heel wat gronden erlangs. W&Z stimuleert het gebruik ervan, met oog voor de belangen van alle actoren en extra aandacht voor duurzame groei, bescherming tegen overstromingen en integraal waterbeheer.

W&Z beschouwt haar missie als een belangrijk maatschappelijk project en voert een modern, vernieuwend en toekomstgericht beleid met als inzet een welvarend, mobiel, veilig en groen Vlaanderen.

Ze vertaalt deze missie in drie verbonden kerntaken:

1. Stimuleren van transport te water

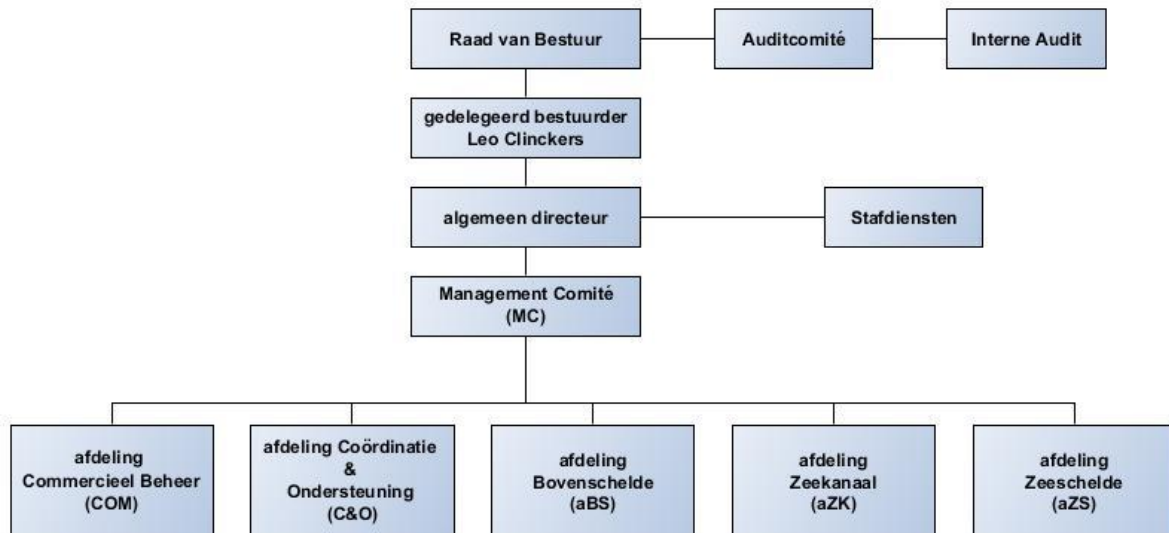
De binnenvaart en short sea shipping zijn een bron van welvaart. Bovendien bieden ze een remedie tegen de schadelijke gevolgen van de stijgende transportstromen op de wegen. De aanbestedende overheid stelt daarom alles in het werk om het transport te water te stimuleren. Relatief goedkoop, energiezuinig, stipt, veilig en milieuvriendelijk: de troeven van het transport te water voor onze bedrijven en de hele samenleving zijn legio. Als logistieke draaischijf van Europa erkent Vlaanderen het belang van de binnenvaart en de watergebonden logistieke activiteiten voor de toekomst van de regio. W&Z speelt hierin een actieve rol en neemt zelf initiatieven om het transport te water sterker, vlotter en efficiënter te maken.

2. Waterbeheersing

W&Z streeft ernaar de schade door overstromingen te beperken. Samen met haar partners in binnen- en buitenland werkt ze aan een economisch en maatschappelijk verantwoord veiligheidsniveau.

3. Leven op en langs de waterweg

W&Z beseft dat rivieren en kanalen méér zijn dan nuttige infrastructuur voor milieuvriendelijk transport en de afvoer van hemelwater. Ze bepalen mee het gezicht, de aantrekkingskracht en de leefbaarheid van Vlaanderen. W&Z geeft daarom ook het leven op en langs de waterweg nieuwe impulsen.



2 Inhoud van het jaarverslag

2.1. klachtencaptatie / manier van dataverzameling:

Het merendeel van de klachten komt binnen via e-mail. Een paar klachten werden telefonisch of per brief ontvangen.

Op de website van W&Z staat een algemeen e-mailadres vermeld voor klachten, met name ombudsdienst@wenz.be. Ook het telefoonnummer van de centrale klachtencoördinator staat vermeld. Daarnaast zijn ook de contactgegevens van de territoriale klachtencoördinatoren vermeld.

2.2. klachtenbehandeling – procedure:

Het merendeel van de klachten wordt ontvangen via e-mail. Een paar klachten worden telefonisch ontvangen of per brief.

Sinds 2014 is er een centrale databank opgericht waarin de territoriale klachtenbehandelaars de ontvangen klachten registreren.

De klachten worden geregistreerd in een centrale databank (excell-bestand). Volgende elementen worden hierin opgenomen: informatie omtrent ontvangst klacht (o.a. datum ontvangst, naam ontvanger, drager klacht, ...); persoonsgegevens indiener klacht; omschrijving klacht; resultaat klachtenbehandeling (o.a. datum verzending ontvangstmelding, beoordeling ontvankelijkheid en gegrondheid, ...).

In het kader van kwaliteitszorg bestaat er een procedure "klachtenafhandeling". Deze procedure legt de afspraken vast voor het behandelen van klachten, zodat:

- ontvangen klachten op een correcte manier worden afgehandeld (conform het klachtendecreet en de omzendbrief);
- aan ontvangen klachten, wanneer mogelijk en nodig, concrete acties worden gekoppeld.

2.3. klachtenbehandeling – efficiëntie en kwaliteit:

De contactgegevens van de klachtenbehandelaars staan duidelijk vermeld op de website van W&Z.

Er wordt een gepersonaliseerde ontvangstmelding verzonden per klacht. Dit gebeurt niet geautomatiseerd.

Aangezien veruit de meeste klachten betrekking hebben op een concrete lokale situatie heeft W&Z bewust geopteerd voor een decentrale klachtenbehandeling per territoriale afdeling. Deze methodologie versterkt de interactie tussen de klantgerichte individuele administratieve behandeling van de klacht en een resultaatgerichte oplossing op het terrein met medewerking van de districten. Ook de historiek van repetitieve of meervoudige klachten kan zodoende maximaal in rekening worden gebracht bij de klachtenbehandeling.

Gelet op de specifieke sector waarin W&Z actief is, zijn gemeenschappelijke klachten hoogst zeldzaam. In voorkomend geval wordt in overleg met de betrokken administraties gezocht naar de meest pragmatische aanpak.

2.4. klachtenmanagement:

De centrale klachtencoördinator beheert de algemene mailbox ombudsdienst@wenz.be en zendt de ontvangen klachten door naar de bevoegde territoriale klachtencoördinator. De territoriale klachtencoördinator registreert de klacht in de centrale klachtendatabank, onderzoekt de klacht op ontvankelijkheid en verzendt een ontvangstmelding naar de klager. De territoriale klachtencoördinator bestudeert verder de klacht en vraagt feedback en informatie bij de relevante collega's. Hij stelt de klager binnen de 45 kalenderdagen de klager in kennis van de bevindingen van het onderzoek en motiveert deze.

Het jaarverslag wordt opgesteld door de centrale klachtencoördinator met input van de territoriale klachtencoördinatoren. Het jaarlijks klachtenrapport wordt besproken op de Raad van Bestuur van W&Z. Naar aanleiding van het jaarlijkse klachtenrapport worden aanbevelingen geformuleerd naar de toekomst toe. De naleving hiervan wordt opgevolgd en geëvalueerd.

Dit wordt geregeld in een interne procedure "klachtenafhandeling" die voor iedereen toegankelijk is.

2.5. klachten van personeelsleden

W&Z beschikt zowel over een eigen Sociale Dienst (althans in 2014) als over een netwerk van vertrouwenspersonen. Uit de praktijk blijkt dat klachten van personeelsleden, al dan niet via de ambtelijke hiërarchie, bij deze diensten worden gecapteerd en verder opgevolgd. Via de intranetpagina's en periodieke gerichte communicatie wordt deze dienstverlening op regelmatige basis in de kijker geplaatst. Om privacyredenen wordt er aangaande deze klachten niet teruggekoppeld met de klachtencoördinatoren.

3 Klachten: cijfers

cijferoverzicht van de klachten over de periode 2014 :

	Aantal
Totaal aantal klachten:	40

Aantal onontvankelijke klachten:	0
---	---

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

Aantal ontvankelijke klachten:	40
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke	gegrond:	11
-----------------------------	----------	----

klachten volgens mate van gegrondheid	deels gegrond:	20
	ongegrond:	9

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	37
	deels opgelost:	3
	onopgelost:	0

Aantal klachten volgens de drager	brief:	3
	mail:	33
	telefoon:	4
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal	rechtstreeks via burger:	26
	via Vlaamse Ombudsdienst:	4
	Via middenveld:	5
	Andere kanalen:	5

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	<i>0-45 dagen:</i>	35
	meer dan 45 dagen:	5
	gemiddelde:	

oorzaken klachten (thematisch bundelen indien mogelijk):	
Gedrag medewerker	13
Bedieningsuren	5
Groenonderhoud	5
Toestand jaagpaden / infrastructuur	9
Klacht personeelslid	1
Andere	7

4 Klachtenbeeld 2014

4.1. inhoudelijk:

In totaal werden er in 2014 40 klachten ontvangen bij W&Z:

- 28 klachten bij de afdeling Bovenschelde;
- 5 klachten bij de afdeling Zeekanaal;
- 7 klachten bij de afdeling Zeeschelde.

Van deze 40 ontvankelijke klachten waren er 9 ongegrond, 11 gegrond en 20 deels gegrond. Ongegronde klachten waren meestal klachten die hun oorsprong vonden in onwetendheid met betrekking tot de nieuwe bedieningstijden van de kunstwerken. Aangezien W&Z de nieuwe bedieningstijden afdoende aan het publiek heeft gecommuniceerd, is hierbij ons inziens geen sprake van gegronde klachten. Opvallend zijn het aantal klachten m.b.t. het gedrag van medewerkers (13 van de 40 klachten).

De klachten kunnen worden opgedeeld in volgende inhoudelijke categorieën:

1. klachten m.b.t. het gedrag van een medewerker;
2. klachten m.b.t. de bedieningsuren en de bediening van kunstwerken;
3. klachten m.b.t. groenonderhoud;
4. klachten m.b.t. toestand van jaagpaden en de infrastructuur;
5. klachten m.b.t. diverse onderwerpen.

Het aantal klachten is in 2014 (40) gedaald ten opzichte van 2013 (47). Het aantal klachten over het gedrag van medewerkers van W&Z is opvallend gestegen in 2014. Het aantal klachten aangaande de jaagpaden is daarentegen gedaald in vergelijking met 2013.

Er waren geen cases waarbij andere entiteiten dienden te worden betrokken.

Hierna worden de klachten inhoudelijk toegelicht:

4.1.1. klachten m.b.t. het gedrag van een medewerker van W&Z:

- 1.1. Volgens een schipper verleende de sluismeester te Zemst onterecht voorrang aan een ander vaartuig bij het indelen van de sluis. Uit het onderzoek is gebleken dat beide vaartuigen nagenoeg samen toekwamen aan de sluis te Zemst. Het andere schip had de sluis als eerste opgeroepen waardoor het ook als eerste toegang kreeg tot de sluis. *Klacht is ongegrond.*
- 1.2. Er wordt geklaagd over de onvriendelijkheid van de sluiswachters ten opzichte van schippers. Er zijn geen onregelmatigheden met de bedieningstijden. I.v.m. het gedrag van de binnenvaartbegeleiders wordt er nogmaals aan hen doorgegeven dat klantvriendelijkheid en integriteit als prioritair gesteld wordt. W&Z stelt ook dat exacte bewoordingen en gedrag niet kunnen worden gereconstrueerd. W&Z kan enkel haar excuses aanbieden. *Klacht is deels gegrond en opgelost.*
- 1.3. Iemand klaagt over het niet sluiten van de brug en de onvriendelijkheid van de binnenvaartbegeleider. De binnenvaartbegeleider heeft bij de bediening van de brug gehandeld volgens de normen van W&Z. I.v.m. het gedrag van de binnenvaartbegeleiders wordt er nogmaals aan hen doorgegeven dat klantvriendelijkheid en integriteit als prioritair gesteld wordt. *Klacht is deels gegrond en opgelost.*
- 1.4. Een klager was vastgelopen tussen twee bruggen (Plassendalesluis - Nieuwpoort) en deze beklagde zich over de onvriendelijkheid van de binnenvaartbegeleider. De binnenvaartbegeleider heeft gehandeld volgens de richtlijnen van W&Z. I.v.m. het gedrag van de binnenvaartbegeleiders wordt er nogmaals aan hen doorgegeven dat klantvriendelijkheid en integriteit als

prioritair gesteld wordt.

Klacht is deels gegrond en opgelost.

- 1.5. Een klacht wordt ontvangen aangaande geluidshinder door grasmaaien en het gedrag van de binnenvaartbegeleider. Volgens de wetgeving is het gebruik van werktuigen verboden tussen 22u00 en 8u00 op zon- en feestdagen. Dit is niet gebeurd. I.v.m. het gedrag van de binnenvaartbegeleiders wordt er nogmaals aan hen doorgegeven dat klantvriendelijkheid en integriteit als prioritair gesteld wordt.
Klacht is deels gegrond en opgelost.
- 1.6. Iemand beklaagt zich over de ongepaste houding van de sluismeester bij het binnenvaren van de sluis. De omloopriolen op de linker- en rechteroever werken op heden niet met hetzelfde debiet. Hierdoor worden de schepen van de sluismuur weggeduwd. Op termijn zal W&Z deze situatie verhelpen. Er werd enkel geschroefd om het schip tegen de kant te houden. Om te communiceren met de binnenvaartbegeleider dient er gebruikt te worden gemaakt van een marifoon.
Klacht is deels gegrond en opgelost.
- 1.7. Er wordt geklaagd over de onvriendelijkheid van de sluiswachter ten opzichte van de schippers. Er zijn specifieke regels i.v.m. het bedienen van de bruggen. Deze zijn terug te vinden in het NtS bericht.
Klacht is ongegrond.
- 1.8. Een klacht wordt ontvangen over de onvriendelijkheid en het gedrag van de binnenvaartbegeleider. I.v.m. het gedrag van de binnenvaartbegeleiders wordt er nogmaals aan hen doorgegeven dat klantvriendelijkheid en integriteit als prioritair gesteld wordt
Klacht is deels gegrond en opgelost.
- 1.9. Nog een klacht werd ontvangen over de onvriendelijkheid van een binnenvaartbegeleider. Wat betreft het gedrag van de binnenvaartbegeleiders wordt er nogmaals aan hen doorgegeven dat klantvriendelijkheid en integriteit als prioritair gesteld wordt. Intern zal W&Z meegeven dat de binnenvaartbegeleider er dient op toe te zien dat de reglementering (aanmeren met twee touwen en schroeven uit) wordt nageleefd.
Klacht is deels gegrond en opgelost.
- 1.10. Er wordt een klacht ontvangen over de onvriendelijkheid van de binnenvaartbegeleider. Ook hier wordt nogmaals aan de binnenvaartbegeleiders doorgegeven dat klantvriendelijkheid en integriteit als prioritair gesteld wordt. W&Z biedt haar excuses aan.
Klacht is deels gegrond en opgelost.
- 1.11. Per telefoon wordt een klacht ontvangen over het gedrag van bepaalde medewerkers van W&Z. W&Z heeft het districtshoofd bevraagd m.b.t. het incident waarover de klacht werd ingediend. W&Z bevestigt dat voor het agentschap wederzijds respect als elementair wordt beschouwd bij de omgang tussen personen in functie en klanten.
Klacht is deels gegrond en opgelost.

4.1.2. klachten m.b.t. de bedieningsuren en de bediening van kunstwerken:

- 1.12. Per e-mail werd een klacht ontvangen over de veranderde bedieningsuren van de veerdienst Hamme Driegoten en het niet communiceren hiervan. Dit werd echter wel duidelijk gecommuniceerd. Dit werd op de website en via brochure verspreid.
Klacht is ongegrond.
- 1.13. Een klacht wordt ontvangen over de bediening van het kunstwerk voor pleziervaartuigen in Brugge. Sinds 1 januari 2012 zijn er nieuwe bedieningsuren van kracht. Deze zijn onder meer gepubliceerd in de brochure bedieningstijden beweegbare kunstwerken en via een NtS bericht.
Klacht is ongegrond.

- 1.14. Over de bediening van het kunstwerk voor pleziervaartuigen in Oostkamp (Moerbrugge) wordt geklaagd. Er wordt uitleg gegeven hoe het werkt met spertijden en er is een link doorgegeven i.v.m. de bedieningstijden en de regeling voor pleziervaart.
Klacht is ongegrond.
- 1.15. Er is een klacht ontvangen aangaande verkeershinder ter hoogte van de Gistelbrug. Er zijn bepaalde tijdstippen dat alleen voor pleziervaart wordt bediend en deze worden gegroepeerd. Ook de Keiweg heeft voorrang omdat dit een voorrangsweg is.
Klacht is ongegrond.
- 1.16. Er wordt geklaagd over een veerdienst die niet werkt. Het veer was buiten dienst vanaf 22/7 tot 24/7. Er waren borden geplaatst dat het veer buiten dienst was. Ook de betrokken gemeente- en stadsbesturen waren verwittigd.
Klacht is ongegrond.
- 1.17. Iemand diende een klacht in over het feit dat er geen bediening was van de Tolpoortbrug en de Brug te Astene. De binnenvaartbegeleider was onverwacht ziek en er was geen beschikbaarheid van een vervanger. De oplossing was om de kunstwerken samen te bedienen. Dit leidde tot langere wachttijden.
Klacht is deels gegrond en opgelost.
- 1.18. Er wordt een klacht ontvangen aangaande de bediening van het kunstwerk in Brugge - Dammepoortsluis en de onvriendelijkheid van de binnenvaartbegeleider. Er is geen vaste werkwijze inzake de manier of volgorde waarmee verschillende schepen gelegd worden in de sluis. Het aannemen van de meertouwen gebeurt enkel op vraag van de schipper. Indien het niet wordt gevraagd, wordt er verondersteld dat de schipper dit zelf wenst te doen. I.v.m. het gedrag van de binnenvaartbegeleiders wordt er nogmaals aan hen doorgegeven dat klantvriendelijkheid en integriteit als prioritair gesteld wordt. W&Z stelt ook dat exacte bewoordingen en gedrag niet kunnen worden gereconstrueerd. W&Z kan enkel haar excuses aanbieden.
Klacht is deels gegrond en opgelost.
- 1.19. Iemand klaagt over de bediening van het kunstwerk - Sluis te Asper met name het te vroeg melden voor schutting in sluis. Na vraag bij de binnenvaartbegeleiders bleek dat de schipper zich te vroeg had aangemeld. Dat dit niet mag wordt per schrijven gemeld aan de klager. Het voorstel om camera's te plaatsen is een goed idee maar dit kan ook met een verrekijker. Met betrekking tot het gedrag van de binnenvaartbegeleiders wordt er nogmaals aan hen doorgegeven dat klantvriendelijkheid en integriteit als prioritair gesteld wordt. W&Z stelt ook dat exacte bewoordingen en gedrag niet kunnen worden gereconstrueerd. W&Z kan enkel haar excuses aanbieden.
Klacht is gegrond en opgelost.
- 1.20. Het pleziervaartuig van de klager ligt in een jachthaven te Oudenaarde en ondervindt schade van de golfslag (1 à 1,5 m hoog) van voorbij varende schepen die een te hoge snelheid hebben. Deze situaties doen zich voor sinds de beweegbare brug door de sluis te Oudenaarde wordt bediend. W&Z heeft de klager doorverwezen naar de Scheepvaartpolitie. W&Z is niet bevoegd. De brug van Oudenaarde wordt nog steeds lokaal bediend en niet vanuit het sluisgebouw. Bijgevolg kunnen de situaties waarnaar de klager verwijst niet het gevolg zijn van een gewijzigde bediening. Er staan reeds borden. W&Z kan geen bijkomende maatregelen ondernemen.
Klacht is deels gegrond en opgelost.

4.1.3. klachten m.b.t. groenonderhoud:

- 1.21. Iemand klaagt over achtergebleven onkruid bij onderhoud van de bermen ter hoogte van de Nieuwe Brug te Wetteren. De aannemer werd gevraagd het achtergebleven onkruid alsnog te verwijderen en hiermee rekening te houden

in de toekomst.

Klacht is gegrond en opgelost.

- 1.22. Een klacht werd ontvangen over het niet gemaaid zijn van de berm langs de Scheldedreef te Wetteren. De onderhoudsaannemer heeft de opdracht gekregen om te maaien.

Klacht is gegrond en opgelost.

- 1.23. Ingevolge het niet snoeien, kappen van bomen op de berm aan de Zuidervaart Sint Kruis wordt een klacht geformuleerd. Er werd inderdaad gekapt door de aannemer maar per vergissing in een andere zone. In het najaar zal er opdracht gegeven worden om de bomen te snoeien.

Klacht is deels gegrond en opgelost.

- 1.24. De aangeplante bomen op het beneden jaagpad zijn volgens een klacht te zwaar. De vraag tot insnoeien wordt daarom gesteld. Het toelaten van verkeer op het jaagpad wordt tevens gevraagd. Volgens het bomenplan staan er een aantal aandachtsbomen in de zone van de klacht. Op basis van een onderzoek zal er bepaald worden of de bomen worden gesnoeid of geveld. Het voorstel van het verkeer toe te laten op het jaagpad wordt niet weerhouden.

Klacht is gegrond en deels opgelost.

- 1.25. De dijk in Daknam ter hoogte van de pomp is niet gemaaid. Bijgevolg groeien er distels op de dijk en op de grond van de klager. Er is gemaaid en de distels werden verwijderd.

Klacht is gegrond en opgelost.

4.1.4. klachten m.b.t. toestand van jaagpaden en de infrastructuur:

- 1.26. Er werd geklaagd over de slechte staat van een nieuw aangelegd jaagpad te Zele. De aannemer was reeds aangesproken op zijn uitgevoerde werken. Herstelling is voorzien na de winterperiode.

Klacht is gegrond en opgelost.

- 1.27. Een klacht werd ontvangen aangaande de slechte staat van de rijbaan naar het veer van Sint Amands te Kastel. Werken in de nabijheid hiervan zijn reeds in uitvoering. Het asfalt dient nog te worden aangelegd na de winterperiode. Het slijk werd verwijderd.

Klacht is gegrond en opgelost.

- 1.28. Er werd geklaagd over de staat van de kasseien op de Hansbrug. Na het bouwverlof heeft de onderhoudsaannemer verbeteringen aangebracht.

Klacht is gegrond en opgelost.

- 1.29. Aan de Zeesluis te Wintam staan elektronische signalisatieborden die aan fietsers en voetgangers tonen welke sluisovergang beschikbaar is. Deze borden werken echter al geruime tijd niet naar behoren en geven verkeerde indicaties. Aangezien de elektronische borden, ondanks talloze ingrepen, niet correct functioneren, werden ze in eerste instantie buiten werking gesteld. Op termijn worden ze vervangen door een meer klassieke installatie met slagbomen en verkeerslichten.

Klacht is gegrond en deels opgelost.

- 1.30. Aan de Zeesluis te Wintam staan elektronische signalisatieborden die aan fietsers en voetgangers tonen welke sluisovergang beschikbaar is. Deze borden werken echter al geruime tijd niet naar behoren en geven verkeerde indicaties. De klager is daarenboven van mening dat het sluispersoneel er een sport van maakt om passanten op het verkeerde been te zetten. Aangezien de elektronische borden, ondanks talloze ingrepen, niet correct functioneren, werden ze in eerste instantie buiten werking gesteld. Op termijn worden ze vervangen door een meer klassieke installatie met slagbomen en verkeerslichten. De opmerking over het sluispersoneel snijdt geen hout aangezien zij er totaal geen belang bij hebben om de gebruikers te misleiden, integendeel.

Klacht is deels gegrond en deels opgelost.

- 1.31. Een zware boordsteen aan de sluis te Kampenhout is deels verbrokkeld en ligt los waardoor hij een gevaar kan betekenen voor de aanmerende vaartuigen. De relatief slechte staat van de boordsteen was reeds gekend bij het district. Een tweetal maanden voor het indienen van de klacht waren er reeds nieuwe exemplaren besteld. Deze dienden enkel nog geplaatst te worden, wat kort na de klacht ook effectief werd uitgevoerd.
Klacht is deels gegrond en opgelost.
- 1.32. Er wordt geklaagd over de toestand van de Vaartdijk Meykenshoek Sint-Jan-in-Ermo, met name een onverharde trekweg die vol putten zit. Ieder jaar worden in het voorjaar de putten gevuld door de aannemer. De vraag om paaltjes te plaatsen is niet haalbaar (o.a. in het kader van toezicht en onderhoud van de oevers). Ook is het momenteel onmogelijk om de trekweg te verharderen. Er werd hiervoor geen vergunning verkregen.
Klacht is deels gegrond en opgelost.
- 1.33. Daarnaast werd een klacht ontvangen over de toestand van de verbindingsweg Hemelrijkstraat en het jaagpad te Oudenaarde. Het jaagpad is bedekt met pulp en dit is een gevaar voor de weggebruikers. Inmiddels was er reeds opdracht gegeven aan de groenaannemer om de bladeren te verwijderen op de verbindingsweg.
Klacht is gegrond en opgelost.
- 1.34. De openbare verlichting aan de Collegebrug te Kortrijk is stuk of brandt maar gedurende 25 % van de tijd. De herstelling van de defecte verlichting was op korte termijn voorzien. De studie hieromtrent is ook afgerond en de verlichtingsarmaturen werden vervangen in de loop van 2014.
Klacht is gegrond en opgelost.
- 1.35. Iemand klaagt over het feit dat het houtafval niet uit het water wordt gehaald maar via de sluis afgewaterd. De klager vermoedt dat het lozen 's nachts gebeurt via de oude sluis te Evergem. Het afval wordt echter tweewekelijks door de onderhoudsploeg uit het water gehaald en in containers gestort.
Klacht is ongegrond.

4.1.5. klachten m.b.t. diverse onderwerpen:

- 1.36. Er werd een klacht ontvangen betreffende het niet doorgeven van opgevraagde gegevens met betrekking tot de pensioengegevens van een vroegere werknemer van W&Z. De gegevens in de databank blijken niet up to date te zijn, maar de aanlevering van deze gegevens dient door een andere dienst te gebeuren.
Klacht is deels gegrond en opgelost.
- 1.37. Na het schutten aan de sluis te Klein-Willebroek ondervond een pleziervaartuig een technisch defect waarna het zich ging aanmeren aan een openbare steiger. De havenmeester van de aanpalende jachthaven kwam liggeld innen voor een overnachting. De pleziervaarders betaalden weliswaar maar meenden dat dit onterecht was omdat de steiger niet tot de zone behoort die door de yachtclub wordt geëxploiteerd. De havenmeester van de aanpalende yachtclub ging inderdaad zijn boekje te buiten aangezien er geen liggelden mochten geïnd worden in een zone die niet begrepen is in de concessieovereenkomst. De ombudsdienst heeft bemiddeld met het oog op de terugbetaling van de onverschuldigde vergoeding, wat ook gebeurd is.
Klacht is deels gegrond en opgelost.
- 1.38. Er wordt een klacht ontvangen over de retributie van woonboten. De concessietarieven zijn wettelijk bepaald. W&Z gaat akkoord met het voorgestelde afbetalingsplan.
Klacht is deels gegrond en opgelost.

- 1.39. Een gemeente klaagt over geluids- en stofhinder aan de loskade Bierstal. De vergunningen duiden enkele voorwaarden aan zoals het feit dat gebruik enkel toegelaten is tussen 8u en 22u. Na het lossen en laden moet de openbare weg gereinigd worden. W&Z kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor de nalatigheid. Het is de vergunninghouder die verantwoordelijk is. Er zijn brieven gestuurd naar de vergunningshouders i.v.m. de klacht.
Klacht is deels gegrond en opgelost.
- 1.40. Een klacht wordt ontvangen over een baggerboot aan de Pontstraat. De boot is een ponton van de aannemer om een oeververdediging aan te leggen. Dit ponton is niet hinderlijk voor andere watergebruikers. Het ponton wordt weggehaald ten laatste op 11/8/2014. Voor de klacht i.v.m. het te snel varen dienen ze zich te wenden tot de Scheepvaartpolitie.
Klacht is ongegrond.

4.2. effectief doorgevoerde verbeteracties in 2014:

Vanaf 2014 werd er bij de afdeling Zeekanaal bijzonder op gelet dat klachten en/of antwoorden daarop in CC worden overgemaakt aan de communicatieambtenaar van de afdeling.

Dit dient een drievoudig doel:

- ten eerste wordt aldus de grijze zone tussen vragen/meldingen aan de ene kant en echte klachten aan de andere kant enigszins overbrugd. In de praktijk blijkt immers dat een bepaalde situatie (bv. de afsluiting van een jaagpad wegens werken of de slechte staat van een weg) voor de ene burger aanleiding kan geven tot een vraag, terwijl iemand anders diezelfde situatie vertaalt in een klacht. Door elkaar in kennis te stellen van de gevoerde correspondentie wordt beter gewaakt over een coherent standpunt;
- een tweede voordeel van deze werkwijze is dat de communicatieambtenaar sneller of duidelijker kan inschatten, al dan niet in overleg met de leidend ambtenaar, of één of meerdere klachten kunnen ondervangen worden door actieve of bijkomende communicatie vanuit W&Z. Een voorbeeld hiervan zijn openbare werken die (veel) langer duren dan eerst gepland of aangekondigd op het werfbord;
- ten derde beperkt dit het risico op overlappend werk, enerzijds omdat een bepaalde situatie hetzij door de communicatieambtenaar hetzij door de klachtenbehandelaar verder wordt opgevolgd en anderzijds omdat het ook wel gebeurt dat eenzelfde klacht via verschillende kanalen wordt overgemaakt (info-adres, websitemelding, ombudswerking, ...) waardoor er dan een hele carrousel aan interne e-mails op gang komt.

Deze werkwijze heeft een positief effect op zowel de klachtencaptatie, - behandeling en - management.

Dit wordt bij de afdeling Bovenschelde ondervangen door een klacht / melding / vraag die binnen komt door te sturen naar het afdelingshoofd die de inschatting maakt (indien twijfel in samenspraak met de klachtenbehandelaar) of het een klacht of een melding /

vraag betreft. De voordelen die hierboven worden opgesomd (het drievoudig doel) door de flow van klachten ook bij de communicatieverantwoordelijke te laten passeren wordt ondervangen bij de afdeling Bovenschelde door de flow van klachten bij het afdelingshoofd te laten passeren. Het afdelingshoofd heeft zicht op alles dat loopt binnen de afdeling waardoor het drievoudig doel/voordeel waarover gesproken wordt ook hier wordt gerealiseerd.

Verder zijn er geen concrete realisaties naar aanleiding van klachten of bijzondere cases. De oplossingen waarnaar verwezen wordt in de beantwoording van klachten, zijn zaken die reeds voorzien waren en dus niet tot stand gekomen zijn ten gevolge van een klacht.

In 2014 is vooral ook de behandelingstermijn van klachten korter geworden, hetgeen een positieve evolutie is. Dit komt vooral door het voorzien van meer administratieve ondersteuning (bij afdeling Bovenschelde). Dit heeft geleid tot een betere dienstverlening naar de burger toe.

4.3. toekomstige verbeteracties:

Het lijkt W&Z niet raadzaam om één meldpunt te maken voor alle klachten rond verkeer en vervoer. Onze eigen website is algemeen goed gekend en vlot toegankelijk. Ook op de Sigmanplansite is een contactformulier aanwezig om eventuele klachten te melden. Het lijkt ons raadzaam dat de Vlaamse Infolijn 1700 en de Vlaamse Ombudsdienst de coördinerende / doorverwijzende functie blijven behouden en niet dat er nog een extra tussenstap en extra meldpunt wordt gecreëerd.

Rapportering klachten 2014 beleidsdomein MOW:**Departement MOW****1 Inleiding****Beschrijving van de organisatie en de activiteiten****Missie**

Het departement ondersteunt de minister(s) actief bij de beleidsvoering, zowel inzake mobiliteit en verkeersveiligheid als inzake investering, beheer en exploitatie van de transport- en de haveninfrastructuur.

Kernopdrachten

Het departement ondersteunt de minister bij:

- de beleidsvoorbereiding en –evaluatie
- ontwikkeling van beleidsvoorbereidend instrumentarium, met inbegrip van monitoring, informatiemanagement, aansturing van het wetenschappelijk onderzoek, opbouw van netwerken (binnen en buiten het beleidsdomein + internationaal)
- formulering van inhoudelijke voorstellen voor de beleidsbepaling
- evaluatie van de beleidsuitvoering voor de bijsturing van het beleid of voor de aansturing van de agentschappen
- secretariaat van de beleidsraad
- informatie en communicatie van het beleidsdomein
- aansturing, monitoring en follow-up van de beleidsuitvoering
- omzetting van strategische in operationele doelstellingen
- voorbereiding van beheers- en samenwerkingsovereenkomsten.

Specifieke opdrachten:

- Verstrekt managementondersteunende diensten en juridische ondersteuning aan de beide IVA's en aan alle DAB's via samenwerkingsakkoorden
- Coördineert voor het hele beleidsdomein de rapportering inzake personeelszaken, facilitair management, ICT, boekhouding, begroting en juridische aangelegenheden
- Verstrekt technisch ondersteunende diensten aan het beleidsdomein, andere beleidsdomeinen en derden, via samenwerkingsakkoorden
- Beheert en exploiteert de maritieme toegangswegen tot de Vlaamse zeehavens

Superviseert de uitrusting en de uitbating van de Vlaamse luchthavens
Beheert het Vlaams Infrastructuurfonds

- Voert andere taken van beleidsuitvoering uit die niet toevertrouwd zijn aan de agentschappen.

2 Inhoud van het jaarverslag

2.1. klachtencaptatie / manier van dataverzameling:

- 2.1.1. op welke wijze(n)/ via welke kanalen komen klachten binnen?
- 2.1.2. is er een online meldpunt, formulier, centraal nummer,...?
- 2.1.3. wat is eventueel de rol van de Vlaamse Infolijn 1700?
- 2.1.4. wat is eventueel de rol van klantenbevragingen?
- 2.1.5. ...

De klachten die binnenkwamen bij de afdelingen van het departement werden in de meeste gevallen per mail ontvangen, rechtstreeks of via een generiek mailadres. Op een aantal websites van de afdelingen worden gegevens van de contactpersonen bekend gemaakt waarnaar burgers klachten sturen. Het gebeurt dus dat klachten rechtstreeks bij betrokken ambtenaren terecht komen.

Nergens is er een online invul-klachtenformulier voorzien. Enkele afdelingen, zoals het Verkeerscentrum en de luchthavens¹, hebben wel een centraal online meldpunt voorzien op hun website. Sociale media worden doorgaans niet ingeschakeld in klachtenbehandeling; enkel bij het Verkeerscentrum komen ook via Twitter vragen binnen. Het Verkeerscentrum heeft er bewust voor gekozen om geen openbaar telefoonnummer ter beschikking te stellen.

Een aantal afdelingen, zoals de afdeling Beleid, Mobiliteit en Verkeersveiligheid (BMV), hebben plannen om een centraal meldpunt te creëren. Door de zeer beperkte rechtstreekse dienstverlening aan - en het daarbij horende contact met - de burgers vanuit de afdeling BMV was dit in het verleden ook niet nodig. Naar aanleiding van de 6^e staatshervorming, het daarbij horende extra takenpakket (o.a. autokeuringen), en de noodzakelijke aanpassingen die moeten gebeuren aan de website Mobiel Vlaanderen, zal de afdeling BMV dit herbekijken en de nodige maatregelen treffen.

De rol van de Vlaamse Infolijn 1700 is klein. Jaarlijks beperkt zich dit tot een tweetal contacten om een klacht door te sturen van het 1700-nummer naar een afdeling.

De afdelingen voeren geen klantenbevragingen uit.

2.1. klachtenbehandeling – procedure:

- 2.1.1. hoe wordt de klacht ontvangen, geregistreerd, doorgestuurd, behandeld, gerapporteerd, geanalyseerd,...?
- 2.1.2. welke database wordt er gebruikt?

¹ de input die aangeleverd werd vanuit de luchthavens Antwerpen en Oostende-Brugge geldt voor de periode dat zij nog ressorteerden onder het departement m.n. van 1/1/2014 tot en met 26/10/2014.

- 2.1.3. welke interne procedures, informele richtlijnen en instructies,... worden gebruikt naast de algemene principes en de gebruikelijke doorloop en behandeling beschreven in de omzendbrief (zie bijlage)?
- 2.1.4. ...

Meldingen en klachten komen vaak in een aparte mailbox toe die toegankelijk is voor de klachtencoördinator. Naast de behandeling beschreven in de omzendbrief bestaan geen bijkomende geen formele richtlijnen of instructies die worden gebruikt bij de klachtenbehandeling-/procedure, maar bij de meeste afdelingen verloopt dit uniform.

De klacht wordt door de klachtencoördinator geregistreerd en opgevolgd. Er wordt geen specifieke database gebruikt om klachten te verzamelen. Registratie gebeurt in alle afdelingen in een excel-tabel of in een eRoom-applicatie. Bij het Verkeerscentrum dat het meeste klachten registreert binnen het departement, worden klachten onder PDF opgeslagen op de gemeenschappelijke server in een register met nummering. Ook wordt er op de e-Room van het Verkeerscentrum een database bijgehouden met de verplichte registratievelden voor de meldingen.

Eén gemeenschappelijke regel komt steeds terug: alle afdelingen trachten om alle meldingen en klachten sneller te behandelen dan de 45 kalenderdagen die in de omzendbrief worden opgelegd. Het Verkeerscentrum streeft bijvoorbeeld naar 10 werkdagen.

De klachten worden verzameld bij de 'verantwoordelijke klachtenbeheer', de stafmedewerker van de afdeling of soms de personeelsverantwoordelijke.

2.2. klachtenbehandeling – efficiëntie en kwaliteit:

- 2.2.1. hoe wordt de **servicemeter** van de Vlaamse Ombudsdienst toegepast? (d.i. de graadmeter voor kwaliteitsvolle captatie en behandeling van klachten – zie bijlage):
- toegankelijkheid van de procedure?
 - zijn klachtenbehandelaars bekend en bereikbaar? (bvb: contactgegevens beschikbaar op internet?)
 - hoe wordt de doorlooptijd van een klacht maximaal gereduceerd (bvb: standaardantwoord met toch voldoende empathie, automatisering,...)?
- 2.2.2. welke **zorgvuldigheidsnormen** en waarden worden toegepast?
- klantgerichtheid (bvb: krijgt klager een ontvangstmelding van zijn klacht?, wordt hij in de afsluitbrief attent gemaakt op de bezwaarmogelijkheden en de toegang tot de Vlaamse Ombudsdienst?, hoe wordt omgegaan met een veelheid van klachten door één klager?)
 - voortdurend verbeteren (wordt er gestreefd naar oplossingsgerichte acties?, hoe wordt rekening

- gehouden met nieuwe tendensen (bvb: applicaties, sociale media)?),
- integriteit,
 - transparantie en duidelijkheid (bvb: begrijpelijk taalgebruik),
 - hoe wordt er intern samengewerkt?,
 - hoe wordt er extern samengewerkt (bvb. met andere entiteiten)?,
 - hoe wordt er gecommuniceerd met andere entiteiten rond een gemeenschappelijke klacht (bvb: wegenwerken waarbij zowel AWW als De Lijn betrokken partij zijn)?
 - wordt er nog een andere checklist gehanteerd?

De servicemeter van de Vlaamse Ombudsdienst is nog niet zo lang gekend en wordt door de afdelingen nog maar recent toegepast.

Toch passen de afdelingen al langer principes toe van de servicemeter:

- In 1^e instantie streeft elk afdeling naar het vermijden van klachten. In 2^e instantie worden de klachten zo zorgvuldig en snel mogelijk behandeld.
- er is een ruimere captatie en behandeling (bijvoorbeeld het Verkeerscentrum: alle meldingen worden behandeld op universele manier; er wordt geen onderscheid gemaakt tussen een klacht in de strikte betekenis en een andere melding)
- de afdelingen streven naar een zo open en duidelijk mogelijk contact met de burger en andere klanten (bijvoorbeeld voor de afdeling BMV: lokale besturen en rijsscholen).
- de procedure klachtenbehandeling wordt zo eenvoudig en toegankelijk mogelijk gehouden (bijvoorbeeld door het mailadres duidelijk aan te geven op de website).
- de klachtenbehandelaar is meestal bekend via de website. In het andere geval is het de klachtenbehandelaar die het generieke mailadres bedient zodat burgers niet nog verder op zoek dienen te gaan naar extra specificaties om hun klacht over te brengen.
- klagers worden ook steeds attent gemaakt op de mogelijkheid om zich te wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst.
- het taalgebruik wordt zo eenvoudig en begrijpelijk mogelijk gemaakt.

Alle afdelingen beschouwen hun klachten als uniek zodat ze een specifieke aanpak vereisen. De meeste afdelingen werken wel met een ontvangstboodschap aan de klager. Hierbij wordt de termijn vermeld waarbinnen de klager een antwoord op de klacht zal ontvangen. Dit neemt niet weg dat gestreefd wordt om zo snel mogelijk een bruikbaar antwoord te formuleren waarbij vermeden wordt om standaardantwoorden te versturen die misschien in hun algemeenheid transparantie en duidelijkheid zouden missen. Elke klacht / melding wordt individueel beantwoord. In elke mail wordt de burger attent gemaakt op de bezwaarmogelijkheden en de toegang tot de Vlaamse Ombudsdienst.

Het Verkeerscentrum beschouwt de meldingen die binnenkomen als een voortdurende respons op zijn initiatieven en acties op het wegennet. De meldingen geven dan ook de kans om deze bij te sturen en steeds te verbeteren.

De klachtenbehandeling in elke afdeling verloopt autonoom en intern. De samenwerking met andere entiteiten en/of afdelingen is minimaal. Enkel indien een entiteitsoverschrijdende klacht binnenkomt wordt deze in samenspraak met de andere entiteiten behandeld. De externe, samenwerking zou beter kunnen. Zo krijgt bijvoorbeeld het Verkeerscentrum nogal wat meldingen en/of vragen die over zaken gaan die weliswaar over verkeer gaan (openbaar vervoer of wegbeheer) maar die niet onder de kerntaken van het Verkeerscentrum vallen. Bij de luchthavens gaat het merendeel van de klachten over geluidshinder en wordt de klacht verder besproken met Luchthaveninspectie, Luchthavenbeveiliging of de luchtverkeersleiding van Belgocontrol, dit naargelang het onderwerp van de klacht.

In 2014 kwam het netwerk Klachtenmanagement van het beleidsdomein MOW twee maal samen. Dit forum is een essentiële eerste stap in een betere communicatie tussen de verschillende klachtenmanagers van de entiteiten. Ook werd voor de leden van het netwerk een digitaal platform gecreëerd (eRoom). Alle voorbereidende documenten naar aanleiding van de jaarrapportering worden via deze tool gedeeld, besproken en becommentarieerd door alle leden. Thematische overlappings tussen de entiteiten worden zo sneller gecapteerd. Afgesproken werd dat dit digitaal platform tevens een instrument wordt om te brainstormen over de stroomlijning van de vele fora waar klachten toekomen.

2.3. klachtenmanagement:

- 2.3.1. welke rollen en verantwoordelijkheden worden er toebedeeld binnen het klachtenmanagement?
- 2.3.2. wie is er klachtenbehandelaar, -coördinator, -manager?
- 2.3.3. worden deze rollen omschreven met resultaatsgebieden/competenties in functiebeschrijvingen?
- 2.3.4. welke inspanningen worden gedaan om klachtenbehandeling te professionaliseren (kennisdeling, klantenbevraging, periodieke bespreking, opvolging aanbevelingen,...)
- 2.3.5. in welke fora worden klachten besproken?
- 2.3.6. hoe wordt er gerapporteerd naar de leidend ambtenaar/comités/...?
- 2.3.7. wat is het engagement van het (top-)management?
- 2.3.8. wat is de plaats van het klachtenmanagement binnen het integrale management? wat is de beleidslijn?
- 2.3.9. ...

De rol van klachtenbehandelaar werd tot op heden bij de meeste afdelingen niet opgenomen in de functiebeschrijving, ook al is voor iedereen die rol duidelijk (de klachtenbehandelaar coördineert de klacht, verzamelt de nodige informatie en verstuurt het antwoord). Vaak neemt de stafmedewerker de rol van klachtenbehandelaar waar. Enkel voor het Verkeerscentrum worden in de functiebeschrijving van 1 voltijds medewerker (wegens minimale personeelsbezetting) de rollen klachtenbehandelaar, -coördinator, -manager in de functiebeschrijving opgenomen. De klachtencoördinator/manager is ook de 1^{ste} lijn klachtenbehandelaar. In de functiebeschrijving van deze medewerker wordt het klachtenmanagement aangegeven

met resultaatsgebieden geïntegreerd in de functiebeschrijving. De afdelingen waar de rol van klachtenbehandelaar nog niet geformaliseerd werd in een functiebeschrijving, zijn zich hiervan bewust en trachten de klachtenbehandeling te professionaliseren door dit te centraliseren bij één persoon.

Er gebeurt steeds een rapportering aan de afdelingshoofden, die instaan voor de te ondernemen actie, indien dit nodig blijkt op basis van de behandelde klacht.

Er bestaat een netwerk klachtenmanagement binnen de Vlaamse Overheid.

Ook binnen het beleidsdomein is er een netwerk waar klachtenmanagement wordt besproken.

Aan de behandeling van meldingen en opmerkingen wordt in het Verkeerscentrum snel aandacht gegeven. Enerzijds wordt getracht om snel een antwoord te formuleren, anderzijds wordt er aan opmerkingen snel opvolging gegeven. Aankondigingen die niet correct blijken te zijn, onduidelijkheden op de website,... worden snel na de opmerking aangepast. De opmerkingen worden ook meegenomen om de operationele werking van het Verkeerscentrum effectief te verbeteren. Er wordt ook op regelmatige basis op de stuurvergadering gerapporteerd over de stand van zaken. Ook daar worden verbeteringsvoorstellen geformuleerd. De leidend ambtenaar is voorzitter van de stuurgroep, dus ik ook op de hoogte van de klachtenrapportage. Meldingen en klachten worden beschouwd door de stuurgroep als mogelijkheden tot snel contact met de burger en opportuniteiten tot verbetering.

In 2014 kwam het netwerk Klachtenmanagement van het beleidsdomein MOW twee maal samen. Dit forum is een essentiële eerste stap in een betere communicatie tussen de verschillende klachtenmanagers van de entiteiten. Tevens wordt er vanuit dit forum gerapporteerd naar het managementcomité van het beleidsdomein (MCB) over de stand van zaken en de gerealiseerde quick wins (bijvoorbeeld: eRoom, sjabloon van rapport,...)

2.4. klachten van personeelsleden

- hoe wordt omgegaan met klachten van personeelsleden?
[algemeen principe: de klachtenbehandelaars kunnen klachten van personeelsleden ontvangen maar verwijzen deze door naar de bevoegde dienst (afdeling Personeel - personeelsdienst - vertrouwenspersoon - ...). De klacht wordt op die dienst geregistreerd en behandeld. Dubbele registratie en procedure wordt zo vermeden. Voor de jaarlijkse rapportering worden klachten van personeelsleden wel opgenomen in het rapport via de terugkoppeling van die bevoegde afdeling / dienst.]

Binnen het departement MOW werd er in 2014 extra aandacht besteed aan welzijn op de werkvloer, met o.a. een oproep voor extra vertrouwenspersonen. De klachtenbehandelaar. Klachten van personeelsleden kunnen worden gemeld aan de vertrouwenspersoon van de afdeling. In 2014 is dit nog niet gebeurd.

3 Klachten: cijfers

cijferoverzicht van de klachten over de periode 2014 :

	Aantal
Totaal aantal klachten:	81

Aantal onontvankelijke klachten:	31
---	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	27
	Geen Vlaamse overheid:	4
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	50
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	32
	deels gegrond:	8
	ongegrond:	10

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	34
	deels opgelost:	
	onopgelost:	6

Aantal klachten volgens de drager	brief:	3
	mail:	74
	telefoon:	4
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal	rechtstreeks via burger:	60
	via Vlaamse Ombudsdienst:	3
	Via middenveld:	
	Andere kanalen:	18

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	<i>0-45 dagen:</i>	77
	meer dan 45 dagen:	4
	gemiddelde:	20 d

oorzaken klachten (thematisch bundelen indien mogelijk):	
...	
Vlieghoogte helicopter (1), oefenvluchten (1), veiligheidscontrole (5), parking (1), Douane (1), geluidshinder (1), parkeergedrag eigen personeel (1)	

4 Klachtenbeeld 2014

4.1. inhoudelijk:

- 4.1.1. Bespreek en evalueer de klachten die werden behandeld in 2014.
- 4.1.2. kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën? welke?
- 4.1.3. wat is de evolutie tegenover het jaar daarvoor? stijging/daling in het algemeen? stijging/daling in een bepaalde categorie?
- 4.1.4. geef enkele voorbeelden, concrete realisaties en bijzondere cases van klachten uit 2014?
- 4.1.5. zijn er klachten waarbij thematisch verbanden met andere entiteiten in het beleidsdomein kunnen gelegd worden? werden die entiteiten effectief betrokken?
- 4.1.6. ...

Evolutie van de klachten:

Bij alle meeste afdelingen is er een status quo. Grote stijgingen en dalingen zijn er niet echt geweest in 2014, over het algemeen bleven de meldingen per afdeling / per categorie vergelijkbaar met 2013.

Met de nieuwe bevoegdheden die er door de 6^e staatshervorming zijn bijgekomen binnen het departement, valt wel te verwachten dat er in 2015 meer klachten zullen zijn. Er wordt op dit moment gesleuteld aan de website Mobiel Vlaanderen om alle informatie zo goed mogelijk te ontsluiten. Ook de lijnen voor interne communicatie zullen bekeken worden.

overzicht van enkele typevoorbeelden van klachten per afdeling:**Klacht i.v.m. niet-uitbetalen fietsvergoeding:**

Een ambtenaar van het departement MOW vraagt in 2011 een fietsvergoeding voor de jaren 2010 en 2011 aan. De personeelsdienst stuurt hem een formulier op waarmee hij de vergoeding voor 2 jaar kan aanvragen en betaalt zonder verdere commentaar of feedback uit.

In 2013 meldt de verzoeker zich opnieuw, om de vergoeding voor de jaren 2012 en 2013 aan te vragen. Ditmaal wordt zijn aanvraag grotendeels geweigerd, met verwijzing naar de ter zake geldende omzendbrief waarin staat dat de fietsvergoeding jaarlijks aangevraagd moet worden. Enkel voor het ten tijde van de aanvraag lopende kwartaal (eind 2013) wordt de vergoeding uitbetaald.

De ombudsdienst is van mening dat de afdeling Personeel & Organisatie had moeten communiceren over de gewijzigde uitvoeringspraktijk en beveelt aan om de fietsvergoeding uit te betalen.

De afdeling Personeel & Organisatie blijft bij zijn standpunt om volgens de omzendbrief en het dienstorder te handelen, ook al werd in het verleden een soepelere toepassing gehanteerd.

Klacht i.v.m. toepassen arbeidsreglement bij het indienen van een nieuw ziekte-attest na een beslissing van het medisch controle-orgaan tot hervatten:

Klager heeft hierover een veelheid aan mails gestuurd aan de personeelsadministratie, zijn afdelingshoofd, Medconsult (ziekte-controle-orgaan) en is uiteindelijk bij de Ombudsdienst te rade gegaan.

De Ombudsdienst heeft de zienswijze van de afdeling Personeel en Organisatie hierin gevolgd.

klachten bij Verkeerscentrum:

Het Verkeerscentrum maakt geen onderscheid tussen meldingen of klachten. Weinig meldingen beantwoorden aan de strikte categorieën van 'een klacht'. Voor het Verkeerscentrum zijn alle meldingen contacten met de burger die verbeteringen mogelijk maken.

Uit de verkeerstechnische categorieën die het Verkeerscentrum hanteert blijkt dat de meeste meldingen te maken hebben met de 'zichtbare' activiteiten van het centrum:

verkeersinformatie op de website, dynamische verkeersborden en boodschappen op de weg, camera's, wegenwerken, openbaar vervoer...

Met een uitzondering voor het aantal klachten die te maken hadden met de eis tot terugbetaling tot de tol voor de Liefkenshoek tunnel wegens onduidelijke signalisatie voor de tunnel. Deze klachten zijn echter niet door het Verkeerscentrum te behandelen en werden dus overgemaakt aan de verantwoordelijke entiteit.

Ook voor wegenwerken en openbaar vervoer verwijst het Verkeerscentrum door naar de wegbeheerder en 'De Lijn'.

klachten bij de luchthavens:

De input die aangeleverd werd vanuit de luchthavens Antwerpen en Oostende-Brugge geldt voor de periode dat zij nog ressorteerden onder het departement m.n. van 1/1/2014 tot en met 26/10/2014. Voor deze periode stellen zij vast dat het aantal klachten lichtjes gedaald is ten opzichte van dezelfde periode in 2013. Voor Antwerpen zijn de klachten afkomstig van 28 verschillende klagers. Er is 1 klager met 8 klachten, 2 klagers met elk 3 klachten en 2 klagers met elk 2 klachten. Het merendeel van de klachten gaat over geluidshinder door overvliegende toestellen. In feite gaat het hierbij dan ook eerder om meldingen die teruggebracht kunnen worden tot één algemene klacht tegen de aanwezigheid van de luchthaven op het vlak van geluidshinder door vliegtuigen. Het vliegverkeer opereert binnen de hinderbeperkende maatregelen die zijn opgelegd door de milieuvergunning.

indeling van de klachten:

Ontvankelijk maar ongegrond

- Callibratievlucht
- Hinder tijdens Fly-In door te laag overvliegende vliegtuigen.
- Lichten Krijgsbaan die te lang op rood staan.
- Vluchten met grotere toestellen dan normaal tijdens Wings for Children.
- Klacht tegen beveiligingspersoneel omdat betrokkene geen toegang kreeg om door de screening te gaan. Hij had echter maar een kopie bij van zijn boardingcard terwijl voor vluchten van Flybe een originele boardingcard vereist is.

Ontvankelijk maar (deels) gegrond

- Onkruid tegen de omheining op luchtzijde wordt gespreid waarbij planten aan de andere kant van de omheining (bij de omwonenden) mee kapot gaan. Er is een nieuwe onderhoudsfirma aangenomen om deze problemen in de toekomst te voorkomen.
- Nachtelijke geluidshinder werken R11. Op dat ogenblik werd het tunneldak aangelegd. Er was wel een communicatie in dit verband vanwege het Agentschap van Wegen en Verkeer via de pers en via de gemeentebesturen.
- Op website Antwerp Airport staat 20 minuten concept bij inchecken terwijl Flybe 30 minuten hanteert. Na deze klacht werd dit aangepast op de website, later werd met FLYbe afgesproken dat ook zij volgens het 20 minuten concept werken.
- Vluchtinformatie verschijnt niet of foutief op teletekst. Link tussen website en teletekst werkte niet naar behoren. VRT gecontacteerd om probleem op te lossen.

- Onvriendelijke navigatiebediende en inspecteur tegenover leerling-piloot. Naar aanleiding van dit incident hebben de luchthaveninspecteurs en de navigatie een cursus "conflictbeheersing" mogen volgen.
- Beveiligingspersoneel heeft passagier niet ingelicht dat in beslag genomen goederen, mits invullen van een formulier, voor een beperkte periode kunnen bewaard worden. De in beslag genomen goederen (toiletproducten) van betrokken passagier werden vernietigd. Passagier heeft voorstel gekregen tot vergoeding van de vernietigde producten.
- Bezoeker van de Luchthaven was vergeten na bezoek om zijn bezoekersbadge terug binnen te brengen. Pas enkele maanden later heeft hij zich bij de luchthavenbeveiliging aangemeld met de bezoekersbadge om de waarborg van 20 € te recupereren. Wordt geweigerd omdat termijn verstreken was. Waarborg werd na ontvangst van de klacht uit commerciële overwegingen toch nog vergoed en de reglementering dienaangaande werd uitgehangen aan het loket.

klacht bij de afdeling BMV:

De afdeling ontving afgelopen jaar 1 gegronde kracht. Deze was het gevolg van het niet beantwoorden van een klacht bestemd voor de Lijn of stad Hasselt. Omwille van het uitblijven van een reactie hierop, kwam de klacht terecht bij de ombudsman. Er werd daarop nog eens uitdrukkelijk gesteld dat ook klachten die verkeerd terechtkomen beantwoord moeten worden, bij voorkeur met doorverwijzing naar het juiste adres.

4.2. effectief doorgevoerde verbeteracties in 2014:

- 4.2.1. geef voorbeeld(en) van hoe een klacht in 2014 resulteerde in concrete interne verbeteractie(s)?
- 4.2.2. Op welk niveau situeren deze verbeteringen zich: klachtencaptatie, -behandeling, -management?
- 4.2.3. leidde dit ook tot een betere dienstverlening naar de burger toe?
- 4.2.4. ...

Verbeteracties op afdelingsniveau:

Naar aanleiding van de klachtenrapportage 2013 werden in 2014 volgende concrete verbeteringen doorgevoerd bij het Verkeerscentrum:

- accuraatheid van de RSS-borden in het kader van filestaartbeveiliging werd verhoogd;
- Snelheidsharmonisatiescenario's E40 en E17 regio Gent werd verfijnd en geïmplementeerd;
- Boodschappenstrategie VMS bijschaven en deze implementeren in het nieuw regel-gebaseerd systeem;
- Meer indicatoren/studies op website plaatsen.

Het Verkeerscentrum gaat er van uit dat deze verbeteringen ook een betere dienstverlening naar de burger inhouden.

Bij de afdeling Maritieme Toegang zijn er organisatorische verbeteringen geweest: de klachtenbehandeling werd gecentraliseerd bij de stafmedewerker.

Ook werd ter anticipatie van omvangrijke wegenwerken in de Waaslandhaven een specifiek e-mail adres aangemaakt om te gebruiken in communicatie en klachtenbehandeling.

De klacht bij de afdeling BMV was het gevolg van het niet beantwoorden van een klacht bestemd voor de Lijn of stad Hasselt. Omwille van het uitblijven van een reactie hierop, kwam de klacht terecht bij de ombudsman. In navolging werd de policy bij de afdeling veranderd: er werd nog eens uitdrukkelijk gesteld dat ook klachten die verkeerd terechtkomen beantwoord moeten worden, bij voorkeur met doorverwijzing naar het juiste adres.

Verbeteracties op departementaal niveau:

In 2014 besliste het MCB dat het MOW-netwerk klachtenmanagement voor het beleidsdomein geactiveerd zou worden.

In opvolging daarvan ging op 21 januari en 24 juni 2014 een overleg door met de vertegenwoordigers van alle entiteiten. Twee vertegenwoordigers van de Vlaamse Ombudsdienst waren eveneens op de eerste vergadering aanwezig om hun verwachtingen en aanbevelingen toe te lichten.

Het netwerk besprak o.a. het Jaarverslag 2013 van de Vlaamse Ombudsdienst en het daarbij horende evaluatierapport voor het beleidsdomein en besloot een aantal quick wins te realiseren om tegemoet te komen aan de aanbevelingen:

- Een betere communicatie tussen de verschillende klachtenmanagers van de entiteiten is een essentiële eerste stap. Hiertoe werd voor de leden van het netwerk een digitaal platform gecreëerd (eRoom). Alle voorbereidende documenten naar aanleiding van de jaarrapportering worden via deze tool gedeeld, besproken en becommentarieerd door alle leden. Thematische overlappingsen tussen de entiteiten worden zo sneller gecapteerd. Afgesproken werd dat dit digitaal platform tevens een instrument wordt om te brainstormen over de stroomlijning van de vele fora waar klachten toekomen.
- Het netwerk heeft tevens een uniform rapporteringssjabloon voorbereid voor het beleidsdomein voor. Op basis van bespreking en evaluatie van de verschillende werkwijzen rond klachtenbehandeling die binnen de entiteiten gehanteerd worden, werd geopteerd om de structuur van de rapportering van De Lijn en AWV als voorbeeldfunctie te hanteren. Dit sluit ook aan bij de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst om een rapporteringswijze te vinden die het midden houdt tussen wat De Lijn en AWV voor 2013 deden. Hierin werd gewerkt met open vragen, dit om het rapport niet te willen sturen in een bepaalde richting en om de ruimte te laten voor maximale reflectie van de afdelingen (en entiteiten) rond verbeterpunten (uiteindelijk het cruciale deel in het rapport). Het is dan ook de bedoeling om met dit rapport het droog cijfermateriaal te overstijgen en na te denken hoe de gecapteerde klachten geïntegreerd kunnen worden in het beleid en werkelijk structurele verbeteringen teweeg kunnen brengen. De open vragen moesten uiteraard maar beantwoord worden indien van toepassing.

Een evaluatie van dit rapporteringssjabloon zal besproken worden op een volgende Netwerk Klachtenmanagement MOW.

4.3. toekomstige verbeteracties:

- 4.3.1. welke verbeterpunten zouden er kunnen komen om de klachten op een hoger niveau beter te behandelen?
- 4.3.2. kunnen er proactief inspanningen gedaan worden rond klachten m.b.t. één welbepaald thema? Welke? (bvb: publiceren van cases op website om perspectief te geven, rol sociale media, rol Vlaamse Infolijn 1700,...)
- 4.3.3. kan er een beleidslijn ontwikkeld worden naar aanleiding van bepaalde gecapteerde klachten? (bvb: kan er gewerkt worden naar één meldpunt voor *alle* klachten rond verkeer en vervoer?)
- 4.3.4. ...

De afdelingen geven aan dat rond volgende punten steeds verbeteringen mogelijk zijn :

- centraal meldpunt (generiek e-mailadres)
- gegevens klachtenbehandelaar nog meer bekend maken
- rol duidelijk omschrijven in functiebeschrijving
- doorlooptijd nog beter monitoren
- deelnemen aan netwerk klachtenmanagement
- servicemeter Ombudsdienst implementeren in 2015
- Klachten kunnen eventueel geagendeerd worden op het directieteam.

Het Verkeerscentrum merkt op dat het meer en meer aanspreekpunt wordt voor alles dat met verkeer en vervoer te maken heeft. Routeplanning met het openbaar vervoer, onjuiste radio-uitzendingen, fietspaden, slechte TMC ontvangst, vragen over de wegcode, ongerustheden over de luchtkwaliteit.... het komt allemaal bij het Verkeerscentrum terecht.

Dit is begrijpelijk, 'verkeerscentrum' werkt de verwachting van een soort helpdesk te zijn voor dergelijke vragen.

Het Verkeerscentrum vindt het belangrijk om ook deze burger te helpen en verwijst zo degelijk mogelijk door.

'Verkeer en Vervoer' is een brede noemer is waaronder voor de burger vele thema's passen.

De klachtenbehandelaar van het Verkeerscentrum merkt dan ook dat, door netwerking, onderlinge communicatiekanalen gevoelig verbeterd en verkort kunnen worden.

Meldingen kunnen (gericht) doorgestuurd worden wat, zowel voor de zender als de ontvanger, voordelen oplevert.

Maar deze netwerking blijft informeel en kan door een aantal factoren beïnvloed worden.

De afdeling BMV werkt momenteel aan een betere ontsluiting van de gezochte informatie en documenten op Mobiel Vlaanderen. Zo willen ze vragen en eventuele klachten vooral

voorkomen. We zullen hierbij extra aandacht hebben voor de nieuwe bevoegdheden die door de 6^e staatshervorming van het federale naar het regionale niveau zijn verschoven.

5. Slotopmerking

M.b.t. de bezorgdheid rond de veelheid van websites kan gesteld worden dat het departement zeer uiteenlopende bevoegdheden met even uiteenlopende doelgroepen. Vandaag de dag hebben grote projecten telkens een eigen website, waarin burgers op maat van het project geïnformeerd worden. Veel van deze websites bieden de mogelijkheid om opmerkingen, vragen of klachten in te dienen, die specifiek te maken hebben met project. Het dient aanbeveling dat dit zo blijft. Andere websites richten zich op specifieke groepen van burgers. De website van de bemiddelaar richt zich bijvoorbeeld vooral op burgers die geconfronteerd worden met een onteigening. Dit heeft het voordeel dat burgers hier gericht informatie kunnen vinden aangaande deze problematiek.

Rapportering klachten 2014

nv De Scheepvaart

1 Inleiding

Beschrijving van de organisatie en de activiteiten

nv De Scheepvaart staat in voor een duurzaam, dynamisch en commercieel beheer van waterwegen en watergebonden gronden. Daartoe investeert nv De Scheepvaart voortdurend in de realisatie van nieuwe en het onderhouden van de bestaande infrastructuur en staat ze in voor een klantgerichte, kwaliteitsvolle en veilige dienstverlening. nv De Scheepvaart stimuleert het gebruik van waterwegen en watergebonden gronden en draagt zorg voor een maatschappelijk verantwoord en multifunctioneel waterwegbeleid.

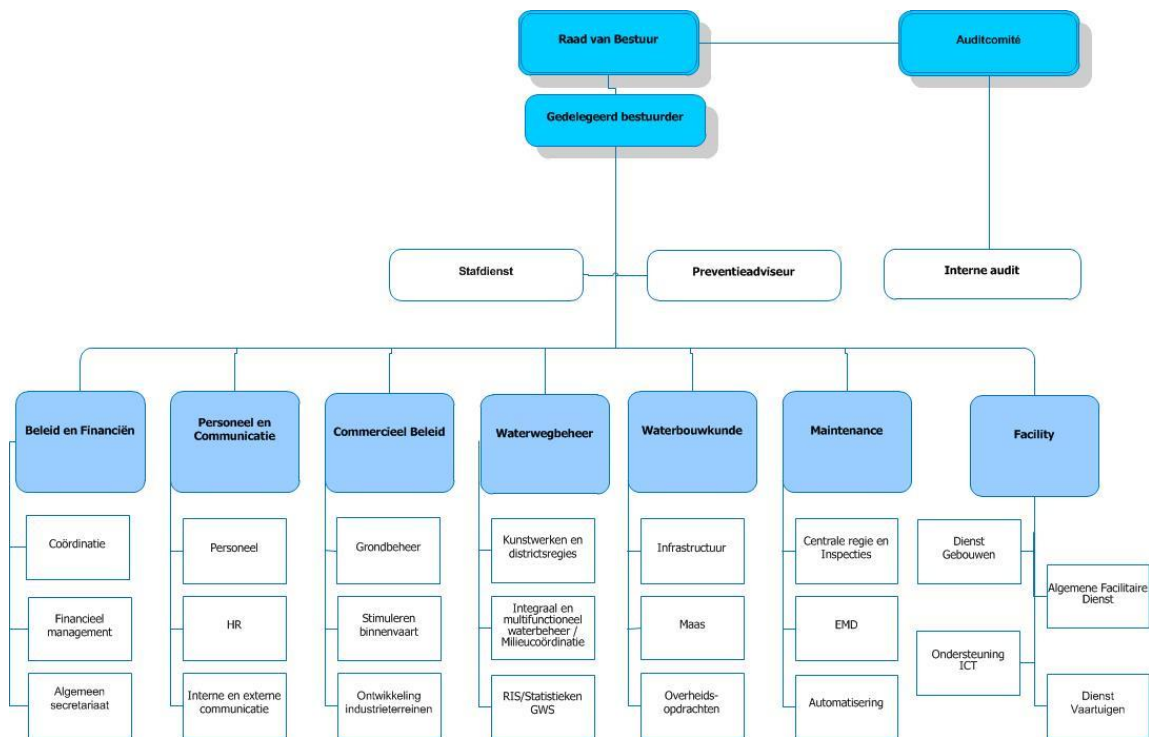
nv De Scheepvaart hecht hierbij groot belang aan een aantal waarden:

- Klantgerichtheid
- kwaliteit, efficiëntie en effectiviteit
- veiligheid
- integriteit, betrouwbaarheid en openheid

nv De Scheepvaart beheert het Albertkanaal, het Vlaamse deel van de Schelde-Rijnverbinding, de Kempense kanalen en de Gemeenschappelijke Maas. De vennootschap beheert en commercialiseert ook heel wat gronden en bedrijventerreinen.

De belangrijkste opdrachten van nv De Scheepvaart zijn:

- een vlot en veilig scheepvaartverkeer organiseren;
- het onderhoud van de infrastructuur en de bouw van nieuwe infrastructuur;
- het bevorderen van het goederenvervoer via de kanalen;
- het voeren van een integraal waterbeleid, met aandacht voor veiligheid en milieu;
- het bewaken van het multifunctioneel gebruik van de kanalen, met naast de focus op het goederenvervoer ook aandacht voor watervoorziening, recreatie, natuurontwikkeling en productie van groene energie.



2 Inhoud van het jaarverslag

2.1. klachtencaptatie / manier van dataverzameling:

Klachten kunnen via verschillende kanalen worden gemeld:

- via de website: online is een eenvoudig klachtenformulier voorzien.
- via het e-mailadres klachten@descheepvaart.be. Dit wordt overal consequent gecommuniceerd.
- telefonisch:
 - o via het algemeen nummer / onthaal.
 - o via het RIS (River Information Service center): dit permentiecentrum voor de waterwegen is 24/24, 7 dagen op 7 bereikbaar.
- schriftelijke
 - o per brief
 - o via het klachtenboek aan de sluizen. Hierin kunnen schippers hun klacht noteren. Dit kanaal wordt steeds minder gebruikt.

Waar in het verleden klachten bijna altijd schriftelijk werden ingediend, gebeurt dit nu meestal per e-mail (60%), via het webformulier (35%) of telefonisch. Dat maakt een veel kortere responstijd mogelijk, en in vele gevallen kan een probleem onmiddellijk worden opgelost.

2.2. klachtenbehandeling – procedure:

Alle klachten worden centraal verzameld, geregistreerd, doorgestuurd, behandeld, gerapporteerd en geanalyseerd door de klachtenbehandelaar.

Alle ontvangen klachten en meldingen worden geregistreerd in een centrale databank (topdesk).

Volgende elementen worden hierin opgenomen:

- informatie omtrent ontvangst klacht (o.a. datum ontvangst, naam ontvanger, drager klacht, ...);
- persoonsgegevens indiener klacht;
- omschrijving klacht;
- resultaat klachtenbehandeling (o.a. datum verzending ontvangstmelding ...).

Digitale klachten komen rechtstreeks (klachten@descheepvaart.be) of via de interne communicatiekanalen (doorgestuurd naar communicatie@descheepvaart.be) naar de klachtenbehandelaar op de communicatiedienst. Deze behandelaar registreert de klachten in de databank. Daarna wordt onderzocht of een klacht ontvankelijk is, gegrond en welke dienst of afdeling input kan geven. De klachtenbehandelaar stuurt een ontvangstmelding naar de klager.

Telefonische klachten tijdens de kantooruren worden door de onthaalbediende rechtstreeks doorgeschakeld naar de klachtenbehandelaar. Wanneer deze niet bereikbaar is, neemt de onthaalbediende nota en mailt deze naar de klachtenbehandelaar. Telefonische klachten komen zowel tijdens als buiten de kantooruren binnen. nv De Scheepvaart is via het RIS 24/7 telefonisch bereikbaar.

Buiten de diensturen maakt de RIS-medewerker een inschatting over de mate van dringendheid van een melding of klacht. Als de afhandeling van een melding of klacht niet dringend is, wordt een interne nota opgesteld en aan de klachtenbehandelaar bezorgd. Bij dringende meldingen waarbij er gevaar is voor de scheepvaart, de veiligheid van de burgers of voor de infrastructuur, volgt de RIS-medewerker de voorgeschreven calamiteiten-procedure. Klachten buiten de diensturen hebben meestal betrekking hebben op het verloop van een schutting. In dat geval kan de RIS-medewerker contact opnemen met de betrokken sluisbedienaar, of de klacht van de schipper noteren.

De procedure klachtenbehandeling is via het managementteam gecommuniceerd naar alle leidinggevenden. Deze procedure legt de afspraken vast voor het behandelen van klachten en meldingen, zodat:

- de klacht bij de klachtenbehandelaar terecht komt;
- ontvangen klachten op een correcte manier worden afgehandeld (conform het klachtendecreet en de omzendbrief);
- de responstijd wordt gerespecteerd;
- aan ontvangen klachten, wanneer mogelijk en nodig, concrete acties worden gekoppeld.

Schriftelijke klachten komen via de (interne) post naar de klachtenbehandelaar. Meldingen in de klachtenboeken aan de sluisen ???

De klachtenbehandelaar beantwoordt de melding of klacht rechtstreeks. Bij specifieke vragen waarbij meer achtergrondinfo nodig is, worden de nodige gegevens opgevraagd bij de betrokken afdeling. In het kader van de onafhankelijkheid van zijn opdracht kan de klachtenbehandelaar ook individuele personeelsleden aanspreken zonder hierbij de hiërarchische lijn te volgen.

Afdelingen/diensten moeten binnen de 10 dagen een antwoord formuleren. Als dit niet mogelijk is stelt hij/zij de klachtenbehandelaar hiervan op de hoogte. Op basis van de input stelt de klachtenbehandelaar een gefundeerd antwoord op dat hij verstuurt naar de klager. Bij vertraging van het antwoord, meldt de klachtenbehandelaar dat ook aan de klager. Andere personeelsleden dan de klachtenmanager treden nooit rechtstreeks in contact met de klager (tenzij op uitdrukkelijke vraag van klachtenbehandelaar).

De klachtenbehandelaar stelt de klager binnen de 45 kalenderdagen in kennis van de bevindingen van het onderzoek en motiveert deze. Alle antwoorden worden via de klachtenbehandelaar verstuurd. Dit draagt bij tot een uniforme behandeling van de klachten.

2.3. klachtenbehandeling - efficiëntie en kwaliteit:

nv De Scheepvaart hecht veel belang aan een goede verstandhouding met alle gebruikers van de waterwegen. Daarom worden deze gebruikers, in diverse publicaties maar ook op de website, uitgenodigd om:

- informatieve te vragen te stellen;
- gebreken aan de infrastructuur te melden;
- suggesties en voorstellen te doen voor de verbetering van onze dienstverlening en/of infrastructuur;
- klacht neer te leggen als men niet tevreden is over de geleverde dienstverlening.

Mede door het beperkt aantal klachten, kan bij elke klacht snel en doelgericht worden opgetreden. De klachtenbehandelaar probeert bij elke klacht tot een persoonlijke contactname met de klager en probeert zo snel mogelijk tot een oplossing te komen.

Door een centrale organisatie van de behandeling vanuit de dienst Communicatie die alle klachten en meldingen voor nv De Scheepvaart behandelt is onmiddellijk zichtbaar als er terugkerende klachten zijn. Hierdoor kan de klachtenbehandelaar snel voorstellen doen om de werking/dienstverlening te verbeteren.

Binnen nv De Scheepvaart wordt veel aandacht besteed aan de correcte opvolging van een klacht. Als eerste stap wordt er een gepersonaliseerde ontvangstmelding verzonden per klacht, behalve als de klacht al onmiddellijk kan beantwoord en behandeld worden. Dit gebeurt momenteel nog niet geautomatiseerd.

De behandelingstermijn van een klacht moet zo kort mogelijk worden gehouden. In de databank is onmiddellijk zichtbaar als de behandeltijd wordt overschreden.

Er wordt nauwgezet op toegezien dat de klager een gegronde en gefundeerde antwoord krijgt. De klachtenbehandelaar antwoordt de klager. Afdelingen en diensten treden nooit rechtstreeks in contact met de klager (tenzij op uitdrukkelijke vraag van klachtenbehandelaar).

In 2014 werden de klachten gemiddeld binnen de vier werkdagen afgewerkt.

2.4. klachtenmanagement:

De klachtenbehandelaar maakt jaarlijks het jaarverslag op en geeft adviezen voor eventuele concrete acties. Het jaarlijks klachtenrapport wordt voorgelegd aan en besproken door het Managementteam. Naar aanleiding van het jaarlijkse klachtenrapport worden aanbevelingen en verbetervoorstellen geformuleerd. De naleving hiervan wordt opgevolgd en geëvalueerd. Dit verslag wordt eveneens voorgelegd aan de Raad van Bestuur.

nv De Scheepvaart hecht groot belang aan een professionele behandeling van klachten en meldingen. Betrouwbaarheid, integriteit en openheid zijn belangrijke waarden voor onze organisatie. Deze spelen dan ook een grote rol bij de afhandeling van klachten en meldingen. Elke klacht of melding wordt even ernstig genomen. En kwaliteitsvolle, correcte en snelle afhandeling wordt bij elke reactie nagestreefd. Als er niet onmiddellijk een volledige

oplossing is voor een knelpunt wordt dit ook duidelijk en open gecommuniceerd naar de melder en verder opgevolgd.

De klachtenbehandelaar zorgt voor een onderbouwde maar eenvoudige en duidelijke communicatie die is afgestemd op de verschillende doelgroepen. Door via diverse kanalen de mogelijkheid te geven om meldingen en klachten door te geven verhoogt nv De Scheepvaart de toegankelijk. Dit draagt bij tot een open en transparante communicatie. De klachtenbehandelaar werkt voortdurend aan de verdere professionalisering van de functie en de behandeling van de klachten en meldingen.

2.5. klachten van personeelsleden

Er wordt een duidelijk onderscheid gemaakt tussen externe klachten en interne klachten. De klachten van eigen personeelsleden die worden gemeld aan de externe klachtenbehandelaar worden aan de leidinggevende of desgevallend aan de vertrouwenspersoon bezorgd, die ze verder behandelt. Via de intranetpagina's en periodieke gerichte communicatie wordt deze dienstverlening op regelmatige basis in de kijker geplaatst. Hierdoor zijn er geen personeelsleden die een klacht indienen bij de klachtenbehandelaar.

Deze klachten werden niet opgenomen in databank omwille van het vertrouwelijk karakter en privacyredenen.

3 Klachten: cijfers

cijferoverzicht van de klachten over de periode 2014 :

	Aantal
Totaal aantal klachten:	72

Aantal onontvankelijke klachten:	1
---	---

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

	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	1

Aantal ontvankelijke klachten:	71
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	64
	deels gegrond:	5
	ongegrond:	2

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	69
	deels opgelost:	2
	onopgelost:	0

Aantal klachten volgens de drager	brief:	2
	mail:	41
	telefoon:	10
	fax:	0
	bezoek:	1
	webformulier:	17

Aantal klachten volgens het kanaal	rechtstreeks via burger:	66
	via Vlaamse Ombudsdienst:	0
	Via middenveld:	1
	Andere kanalen:	4

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	<i>0-45 dagen:</i>	71
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	4

oorzaken klachten (thematisch bundelen indien mogelijk):	
---	--

Kwaliteit van de dienstverlening (bedieningsuren) / gedrag medewerker	6
Groenonderhoud / Sluikstort	13
Toestand jaagpaden / infrastructuur	8
Sensibiliseringsactie vergunningen jaagpad (vissers e.d.)	23
Hinder/ last bij uitvoering werken	5
Hinder door andere gebruikers van de kanalen	9
Andere	6

4 Klachtenbeeld 2014

4.1. inhoudelijk:

In 2014 werden er in totaal er 71 ontvankelijke klachten ontvangen bij nv De Scheepvaart. Dit is een stijging met 12 eenheden ten opzichte van 2013. Deze stijging is deels te verklaren door de sensibiliseringscampagne voor de gebruikers van het jaagpad van afgelopen zomer. Heel wat vissers werden gewezen op het feit dat ze zonder vergunning niet op het jaagpad mogen komen en waren daar toch wat misnoegd over. Ook de verbeterde toegankelijkheid voor het indienen van een klacht of melding draagt bij tot deze stijging. Burgers geven al sneller door als er schade is aan het jaagpad, als er ergens snoeiwerken nodig zijn, als er sluikstort wordt aangetroffen ...

Van deze 71 ontvankelijke klachten waren er 64 gegrond, twee ongegrond en vijf deels gegrond. De ongegronde klachten hebben betrekking op de bedieningsuren van een sluis en de volgorde van de indeling van de schepen in een sluis. De bedieningsuren zijn geweten en ook over de indeling van een sluis geldt specifieke regelgeving en zijn er duidelijke afspraken en. De sluisbedienaar heeft in dit geval volgens de correcte regels gehandeld. De deels gegronde klacht gaat over werken die volgens een schipper doelbewust niet werden uitgevoerd. Na onderzoek bleek dit niet correct zijn.

Opvallend dit jaar zijn het aantal klachten m.b.t. de sensibiliseringscampagne voor gebruikers van het jaagpad (23 van de 71 klachten).

1. Klachten over de kwaliteit van de dienstverlening of het gedrag van een medewerker van nv De Scheepvaart (6 klachten)

Er werden 6 klachten ontvangen over de dienstverlening van nv De Scheepvaart aan de schippers. Dit is een daling ten opzichte van 2013 (14 klachten)

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 sluisbedieners 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 mag 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. Klantvriendelijkheid is één van de pijlers binnen onze werking. Personeelsleden krijgen opleiding en extra begeleiding en worden indien dit nodig blijkt op hun plichten gewezen.

2. Klachten over het groenonderhoud langs de kanalen en sluisstort (13 klachten)

Er kwamen dit jaar meer klachten over onderhoud en sluisstort. Dit kan gaan van een boom die dreigt om te vallen, sluisstort in een beek, overhangende takken, verwijderen van bereklauw, onkruid, maaiwerken, processierupsen, enz. 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 gebreken aan de infrastructuur en de toestand van de jaagpaden van nv De Scheepvaart (8 klachten)

8 klachten en meldingen kwamen van burgers die in de onmiddellijke omgeving van een kanaal wonen en van gebruikers van het jaagpad Dit kan gaan over defecte verlichting, een verkeersbord dat omligt, enz. Deze klachten zijn zeer divers, en hebben niet altijd te maken met een persoonlijk nadeel voor de gebruikers. In sommige gevallen wil men de waterwegbeheerder gewoon attent maken op een mankement dat men heeft vastgesteld.

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.

4. Klachten van vissers naar aanleiding van de sensibiliseringsactie voor vergunningen jaagpad (23 klachten)

In het verlengde van de klachten over de staat van de jaagpaden kwamen er in 2014 ook 23 klachten binnen over de verplichte vergunning voor gebruikers van het jaagpad.

In 2014 voerde nv De Scheepvaart een sensibiliseringsactie gericht naar de gebruikers van het jaagpad. Het blijkt namelijk dat er geregeld gemotoriseerde voertuigen zonder vergunning op de jaagpaden rijden. De dijkwachters controleren dit regelmatig. Gedurende twee weken spraken dijkwachters de verschillende gebruikers aan. Als deze geen vergunning hadden om op het jaagpad te rijden kregen ze een verwittiging in de vorm van een rode kaart en een folder met de regels (wie mag op het jaagpad, maximum snelheid, enz.)

Dit bracht vooral bij de vissers heel wat commotie teweeg. Naar aanleiding van deze actie en de vele vragen en klachten, werd een overleg opgestart tussen de sector en de waterwegbeheerders om tot een aanvaardbare oplossing te komen.

5. Klachten over hinder/last bij de uitvoering van werken die in opdracht van nv De Scheepvaart worden uitgevoerd (5 klachten)

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 oplossing te bieden die iedereen tevreden stellen. Werken veroorzaken bijna 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.

6. Klachten over hinder door andere gebruikers van de kanalen (9 klachten)

9 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. Enkele klachten komen ook van gebruikers van de jaagpaden.

7. Andere (6 klachten)

Dit betreft klachten van bedrijven/schippers over de hinder die ze ondervonden door de stakingen van het afgelopen jaar. Er waren ook enkele klachten over een laattijdige betaling van facturen. Tot slot klaagde iemand over informatie die volgens de klager niet snel genoeg werd aangeleverd.

4.2. Effectief doorgevoerde verbeteracties in 2014:

In 2014 zijn naar aanleiding van de klachten enkele (verbeter)acties doorgevoerd.

Het gebruik van de centrale databank gaf een duidelijker zicht op de doorstromingstijd. Hierdoor kon tijdig gereageerd worden zodat klachten toch binnen vooropgestelde timing kunnen beantwoord worden. De verzending via de klachtenbehandelaar en niet via de verschillende diensten leidt tot een uniforme beantwoording op klachten en meldingen en een snel zicht op terugkerende klachten en meldingen.

De diverse meldingen over de staat van de waterwegen en infrastructuur van nv DS worden indien mogelijk steeds kort opgevolgd, opgelost of hersteld. Dit gebeurt meestal via de betrokken interne onderhoudsdiensten die kleine interventies uitvoeren. Bij grotere taken, gebeurt dit via externe onderhoudscontracten of de problemen worden opgenomen door ze op te nemen bij de uitvoering van infrastructuurwerken op het investeringsprogramma. Zo dragen de klachten en meldingen ook bij aan de kwaliteit van de infrastructuur.

Aangezien er naar aanleiding van de controles op het jaagpad ongewoon veel reacties binnenkwamen, werd een overleg opgestart tussen de sector en de waterwegbeheerders om tot een aanvaardbare oplossing te komen.

4.3. Toekomstige verbeteracties

In 2015 zal nv De Scheepvaart haar klachtenprocedure verder verfijnen en optimaliseren. De centrale databank wordt geëvalueerd en aangevuld. nv De Scheepvaart blijft ook aandacht besteden aan een klantgerichte dienstverlening naar alle gebruikers van de kanalen.

De werfcommunicatie wordt in 2015 gecentraliseerd en geoptimaliseerd. Door een doorgedreven werfcommunicatie kan nv De Scheepvaart namelijk haar belanghebbenden zo goed mogelijk informeren over het verloop van de werken en over de te verwachten duur van de hinder. Hierdoor kunnen heel wat vragen en klachten al voorkomen worden door voldoende informatie, snel, duidelijk en eenvoudig beschikbaar te stellen.

Door de jaarlijkse terugkerende klachten in verband met de jaagpaden wordt in 2015 de sensibiliseringscampagne van 2014 verder uitgewerkt. 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.

- verricht voor het hele gewestwegennet visuele inspecties en meet en interpreteert wegeigenschappen in verband met veiligheid en evolutie van de wegstructuur;
- bestudeert de invloed van het verkeer op de omgeving inzake geluid en trillingen en stelt de meest geschikte maatregelen voor

TERRITORIALE WEGENAFDELINGEN

Elke provincie heeft een eigen afdeling Wegen en Verkeer. Die is telkens verantwoordelijk voor het ontwerp, de aanleg en de verbetering van wegen en bruggen. De afdelingen staan ook in voor de aanleg van bepaalde elektromechanische uitrustingen langs de gewestwegen (wegverlichting, verkeerslichten, laag- en hoogspanningsinstallaties, elektronische en inwendig verlichte verkeersborden,...), de uitvoering van het mobiliteitsbeleid en de organisatie van het verkeer. Ze beheren ook de infrastructuur en leveren adviezen en vergunningen af aan nutsbedrijven.

TERRITORIALE AFDELING ELEKTROMECHANICA EN TELEMATICA

De territoriale afdeling Elektromechanica en Telematica staat in voor de projectstudie, het beheer en de exploitatie van elektrische, elektromechanische en telematica-uitrustingen langs de gewestwegen, de waterwegen en waterlopen, de havens en de regionale luchthavens. De afdeling beschikt over geautomatiseerde systemen voor afstandsbewaking en -bediening en een permanente wachtdienst om defecten en storingen te registreren en onmiddellijk te laten herstellen.

Kwaliteitsmanagement

In april 2007 werd de aanzet gegeven om het kwaliteitsmanagementsysteem ISO 9001:2000 (nu ISO 9001:2008) uit te breiden naar het volledige Agentschap Wegen en Verkeer met uitzondering van de afdeling Wegenbouwkunde.

In juni 2014 werd AWV voor de tweede maal gehercertificeerd. Het kwaliteitsmanagementsysteem van AWV werkt volgens de criteria van de nieuwe EN ISO 9001:2008".

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.

Cultuur, Jeugd, Sport en Media

3. 831 klachten

Rapport beleidsdomein: 26 klachten

VRT: 3.805 klachten

Klachtenrapportage 2014

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	0
Kunsten en Erfgoed	8
<ul style="list-style-type: none"> • Kasteel van Gaasbeek 	6
<ul style="list-style-type: none"> • Frans Masereel Centrum 	0
<ul style="list-style-type: none"> • KANTL 	0
<ul style="list-style-type: none"> • Alden Biesen 	2
Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen	3
Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSKA)	1
Bloso	14
Vlaamse Regulator voor de Media (VRM)	0
Totaal Beleidsdomein Cultuur, Jeugd, Sport en Media	26

3. Klachtenbeeld 2014

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 2014 geen klachten ontvangen.

Kunsten en Erfgoed

Kunsten en Erfgoed heeft in 2014 8 klachten ontvangen, waaronder 6 in het Kasteel van Gaasbeek en 2 in Alden Biesen.

Kasteel van Gaasbeek

1. Op 25/8/2014 stuurde een klager een e-mail waarin hij zich beklaagde over het feit dat de titel van een folder over de tentoonstelling 'Once upon a time' in het Engels, en niet in het Nederlands, was opgesteld. Het Kasteel van Gaasbeek stuurde een antwoord, waarop geen reactie meer is gekomen. Het Kasteel van Gaasbeek krijgt veel buitenlandse bezoekers over de vloer en heeft er daarom voor het lopende project de voorkeur aan gegeven om een eentalige Engelse titel te gebruiken in alle brochures, eerder dan de titel per taal te vertalen. De ondertitel wordt wel vertaald en is dus per brochure anders. Afhankelijk van het formaat, het bereik en de communicatiestrategie wordt per project bepaald welke taal het meest geschikt is. In het recente verleden was dat naast Nederlands vaak Engels, maar ook Duits en Latijn. Ook elders in Vlaanderen liepen op dat moment vaak tentoonstellingen met Engelstalige titels.
2. Op 30/8/2014 ontving het Kasteel een brief van een klager met een gelijkaardige opmerking. Ze bezorgden hetzelfde antwoord, waarmee ook deze klacht werd afgerond.
3. Op 20/9/2014 ontving het Kasteel een derde gelijkaardig bericht via e-mail. Ook hij ontving dezelfde reactie, waarmee de klacht werd afgerond.
4. Op 24/9/2014 contacteerde de Vlaamse Infolijn het Kasteel op vraag van een vrijwilliger. Zij was nog steeds niet vergoed voor haar vrijwilligerswerk van april en er werd haar een derde maal gevraagd formulieren in te vullen. De dag nadien liet het Kasteel weten dat de formulieren helaas niet volledig waren ingevuld en stuurden wij de rechtstreeks contactgegevens van de verantwoordelijke collega door.
5. Op 28/9 ontving het Kasteel een vierde klacht over de Engelstalige titel 'Once upon a time' via e-mail. Ook deze klacht werd op dezelfde manier als de vorige afgerond.
6. Op 20/10 ontving het Kasteel via de website een klacht over het feit dat bezoekers in de Graaf van Egmond aangesproken werden door een kelner die het Vlaams niet machtig was, of weigerde van het te spreken. Het Kasteel heeft daarop gereageerd dat het contact zou opnemen met de concessiehouder en de uitbater om dit probleem aan te kaarten, wat het dan ook heeft gedaan.

Frans Masereel Centrum

Het Frans Masereel Centrum heeft in 2014 geen klachten ontvangen.

Koninklijke Academie voor Nederlandse Taal- en Letterkunde (KANTL)
De KANTL heeft in 2014 geen klachten ontvangen.

Alden Biesen

Een eerste klacht betrof een bezoek van de klager aan een tentoonstelling in de Waterburcht op 18/10/2014. Daar bleken de toiletten afgesloten. De bezoekers beklagden zich hierover en dat de toiletruimte aan de ingang deels afgesloten was en niet proper. Alden Biesen heeft gereageerd dat ze zich bewust waren van het probleem en omwille van het weekend de verstopping niet sneller konden laten oplossen. Alden Biesen heeft zich verontschuldigd voor het ongemak.

Een klager klaagde over het feit dat hij op 28/07/2014 geen toegang hadden tot een tentoonstelling in het Apostelhuis. Alden Biesen stond echter niet in voor de praktische opvolging van de tentoonstelling en had dus geen invloed op de openingstijden. Het heeft dat zo laten weten aan de klager.

Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen

Afdeling VOLC

Een medewerker van de organisatie 'Mag'et ewa Miejer zen' heeft op 26/11/2014 een klacht ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst tegen een laattijdige subsidiebeslissing in het kader van het Bijzonder Culturaanbod Podium en de gebrekkige communicatie hieromtrent van het Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen. De organisatie had op 10/6/2014 een aanvraag ingediend voor een financiële tussenkomst voor een optreden van Jan De Wilde.

Het agentschap heeft op 3/12/2014 via e-mail een reactie gestuurd met bijkomende informatie i.v.m. de achtergrond van de genomen maatregelen omwille van onduidelijkheid over en later de uitputting van het beschikbare budget 2014 en 2015 voor de subsidieaanvragen. Op 20/11/2014 heeft het agentschap alle gezelschappen, organisatoren en abonnees van het aanbod podium e-zine (in totaal 8 500 belanghebbenden) via e-mail op de hoogte gebracht. Op 25/11/2014 werden alle aanvragen voor 2014 die in afwachting van behandeling stonden, afgekeurd met de mededeling dat het budget voor 2014 was uitgeput.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft een kopie van het antwoord ontvangen.

Afdeling Jeugd

De 2 klachten die in 2014 werden ingediend bij de afdeling Jeugd, betroffen de werking van de Uitleendienst Kampeermateriaal voor de Jeugd (ULDK). In beide gevallen werd de hoogte van een factuur betwist. In het ene geval betrof het een aanrekening omwille van niet-tijdige annulering van gereserveerde tenten. In het andere geval een aanrekening n.a.v. schade aan en verlies van ontleend materiaal (tenten).

In beide gevallen handelde de ULDK conform haar Uitleenreglement, dat op elk moment raadpleegbaar is op de website en waarvan de belangrijkste bepalingen ook hernomen worden op de formulieren voor reservering, uitlening en afrekening.

Koninklijk Museum voor Schone Kusten Antwerpen (KMSKA)

Het Koninklijk Museum voor Schone Kunsten heeft in 2014 1 klacht ontvangen.

Het KMSKA ontving in februari een e-mail van een bezoeker aan het appartement Jozef Peeters. Die klaagde omdat zijn ticket voor een rondleiding in het kunstenaarsappartement €6.25 kostte, terwijl het KMSKA een prijs van €5 afficheert.

KMSKA stuurde een mail om mee te delen dat bovenop de toegangsprijs voor het appartement (€5) - waarvoor alleen online geboekt kan worden - inderdaad nog een reservatiekost (€0,9) en bankkosten komen. Het KMSKA verontschuldigde zich dat het dit niet duidelijk genoeg heeft gecommuniceerd, en heeft de communicatie op zijn website onmiddellijk aangepast. Bij herdruk van folder zal de info ook daar toegevoegd worden. De bezoeker bedankte het KMSKA voor zijn antwoord.

Bloso

Het Agentschap Bloso heeft in 2014 14 klachten ontvangen.

De behandeling van deze klachten wordt in een apart rapport besproken.

Vlaamse Regulator voor de Media (VRM)

De Vlaamse Regulator voor de Media (VRM) heeft in 2014 geen klachten ontvangen.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

De 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 klachtenrapport aan de Vlaamse Ombudsdienst.

Agentschap voor de Bevordering van de
Lichamelijke Ontwikkeling, de Sport
en de Openluchtrecreatie

Bloso

Klachtenrapport 2014



ARENBERGGEBOUW
ARENBERGSTRAAT 5
1000 BRUSSEL

KWANTITATIEVE GEGEVENS

Totaal aantal ontvangen klachten	14
Aantal onontvankelijke klachten	0
Aantal ontvankelijke klachten	14
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	
gegrond	8
deels gegrond/deels ongegrond	2
ongegrond	4
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens de mate van verzoening	
verzoend	10
deels verzoend	0
niet verzoend	0
Verdeling van de gegronde klachten volgens de ombudsnorm	
correcte bejegening	3
goede uitvoeringspraktijk	7

I. OPDRACHTEN EN DOELPUBLIEK

Voor de analyse en het klachtenbeeld vertrekken we vanuit het takenpakket van Bloso, meer bepaald vanuit die opdrachten waardoor Bloso rechtstreeks in contact komt met haar klanten:

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.

Dit vrij diverse takenpakket maakt zo goed als de volledige Vlaamse bevolking tot het primaire doelpubliek van Bloso. Afhankelijk van de opdracht of het doel dat Bloso zich stelt, kunnen de doelpublieksgroepen 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 competitie-sporters, de recreatieve sporters...) of dat kunnen verschillende sportorganisaties zijn (sportfederaties, sportclubs, scholen, gemeentelijke en provinciale sportdiensten en sportraden...).

2. INDELING VAN DE KLACHTEN

De klachten die Bloso ontvangt worden ingedeeld in zes groepen:

1. Klachten van deelnemers aan sportpromotionele Bloso-acties
geen schriftelijke klachten in 2014
2. Klachten van deelnemers aan Bloso-organisaties in de Bloso-centra
vijf schriftelijke klachten in 2014
3. Klachten van gebruikers van de Bloso-centra
zes schriftelijke klachten in 2014
4. Klachten van deelnemers aan de sportkaderopleidingen van de Vlaamse Trainersschool
drie schriftelijke klachten in 2014
5. Andere klachten
geen schriftelijke klachten in 2014
6. Klachten die niet van toepassing zijn op Bloso.
geen schriftelijke klachten in 2014

3. BESPREKING VAN DE INGEDIENDE KLACHTEN

We beschrijven kort de klachten die voor elke groep in 2014 bij Bloso werden ingediend.

Bij elke groep omschrijven we in een situatieschets 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 2014 door de afdeling Sportpromotie/ Kennis- en Informatiecentrum 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.

Natuurlijk verlopen deze organisaties niet voor 100% vlekkeloos en natuurlijk hebben deelnemers klachten of opmerkingen. Bloso-medewerkers krijgen deze opmerkingen en klachten te horen terwijl het evenement volop aan de gang is. Het is daarom niet mogelijk om deze mondelinge klachten te registreren en/of voor de behandeling van deze klachten een procedure uit te schrijven.

Indien Bloso-medewerkers er niet in slagen om de klachten ter plaatse op te lossen, wat zelden het geval is, dan vragen zij om de klacht schriftelijk bij Bloso in te dienen.

Uit navraag bij de afdeling Sportpromotie/Kennis- en Informatiecentrum 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.

Fundamentele opmerkingen, klachten van deelnemers, en hiaten in de organisatie kunnen wel worden opgenomen in het evaluatierapport dat na elk Bloso-evenement of actie wordt opgesteld. Dit rapport geldt het jaar nadien als vertrekbasis voor de Bloso-organisaties.

3.2 Klachten van deelnemers aan Bloso-organisaties in de Bloso-centra

Situatieschets

De belangrijkste Bloso-organisaties in de Bloso-centra zijn de sportkampen en de sportklassen.

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 het beoogde 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 wanneer hij het jaar daarna inschrijft voor een sportkamp dat hij niet aankan.

Bespreking

Geen definitieve bevestiging van een inschrijving

Een deelnemster schrijft in voor een Bloso-sportkamp en ontvangt hiervoor een voorlopige bevestiging. Om tijdig hun vakantie te kunnen plannen contacteert haar moeder het betrokken Bloso-centrum met de vraag om een definitieve bevestiging. Het personeelslid dat deze bevestiging kan geven is op dat ogenblik niet aanwezig. Hierop contacteert zij meermaals het Bloso-centrum maar krijgt geen antwoord op haar vraag. Ook wordt geen contact opgenomen op haar gsm-nummer dat zij telefonisch heeft doorgegeven.

De klacht wordt bekeken binnen de afdeling Bloso-centra. Het betrokken Bloso-centrum wordt gecontacteerd met de vraag deze klacht onmiddellijk op te lossen en de nodige informatie door te geven. In de toekomst moeten dergelijke situaties worden vermeden en moeten vragen om informatie altijd direct worden beantwoord. Klantvriendelijkheid en dienstverlening staan in deze bovenaan.

Rattenplaag

Een deelnemster ruimt op het einde van een sportkamp paardrijden haar spullen op en merkt dat haar bodywarmer compleet stuk is gebeten. Blijkbaar door een rat.

Door de aanwezigheid van stallen, stro, eten... is het probleem van ongedierte zoals ratten en muizen zeker niet nieuw en is er een constante bestrijding. De omvang van het probleem is wel nieuw: de aanwezigheid van ratten breidt zich uit van de stallen naar de verblijfsgebouwen en kantoren. Het wordt een echte rattenplaag.

Nog voor de klacht werd ingediend was het probleem gekend en werd een plaatselijke verdelgingsfirma ingeschakeld om de plaag te bestrijden en in te dijken. Het probleem wordt van zeer nabij opgevolgd en is onder controle zodat iedereen gerust kon worden gesteld. De stukgebeten bodywarmer werd vergoed.

Geen brevet na een sportkamp zeilen

Een deelnemster aan een Bloso-sportkamp zeilen behaalt haar beoogde brevet niet. Zij voelt zich tekort gedaan en vindt dat zij als meisje wordt gediscrimineerd: de monitor haalde het zeilgroepje van drie vriendinnen soms uit mekaar met het argument dat zij als meisjes 'te licht' waren om de boot te besturen.

Zoals aangehaald in de situatieschets is dit een veel voorkomende klacht na een sportkamp waarbij een brevet of diploma kan worden behaald. De ontgoochelde deelnemers zijn van mening dat zij dit wel verdienen.

De klacht wordt besproken met de monitoren en de activiteitenleidster. Alle drie zijn ze van mening dat, ondanks inzet en bepaalde zeilvaardigheden, niet alle elementen aanwezig waren om een zeilbrevet toe te kennen dat toegang geeft tot een hogere categorie of graad.

Het uit mekaar halen van de groep vriendinnen, wat als discriminerend werd ervaren, heeft wel degelijk een reden: in functie van de wind of de zeegang is het soms noodzakelijk om voldoende gewicht in de boot te hebben om deze bestuurbaar te maken. De monitor wordt er op gewezen dat zijn beslissing correct was, maar dat hij deze beter moet uitleggen.

Geen begeleiding of opvolging na een ongeval

Bij het begin van het sportkamp paardrijden melden de ouders de medische voorgeschiedenis van hun dochter aan de kampleidster. Tijdens het sportkamp valt zij van haar paard. De ouders klagen aan dat hun dochter na het ongeval onvoldoende begeleid en opgevolgd werd en dat de medische voorgeschiedenis onvoldoende met de betrokken monitoren werd gecommuniceerd. Zij eisen niet enkel een verklaring en verontschuldiging, maar ook een financiële tegemoetkoming. Het beoogde brevet paardrijden werd natuurlijk niet behaald.

Uit onderzoek van de klacht blijkt dat het doorgeven van de medische voorgeschiedenis van de deelnemster tussen kampleidster en monitoren inderdaad niet optimaal is verlopen. Dat had beter gekund. Aan de kampleidster zal uitdrukkelijk worden gevraagd om alle mogelijke medische informatie over de deelnemers te bespreken met de monitoren, iets wat trouwens bij elk sportkamp van haar wordt verwacht.

Uit onderzoek blijkt echter eveneens dat geen enkel feitelijk element of document aantoont dat Bloso een zware fout heeft gemaakt bij de begeleiding of de opvolging van de deelnemster na de val van haar paard. Hiervoor werden alle procedures gevolgd.

De ouders nemen slechts deels genoegen met dit antwoord en vragen via de Vlaamse Ombudsman of Bloso hieruit de nodige lessen heeft getrokken.

Hierop nodigt Bloso hun dochter uit op een mini-sportkamp paardrijden waarop zij alsnog haar brevet paardrijden kon behalen.

Het Bloso-sportkamp verloopt vlekkeloos tot ieders genoegen.

Geen brevet na een Bloso-sportkamp paardrijden

Op het einde van een Bloso-sportkamp wordt het beoogde brevet paardrijden niet behaald en wordt de teruggave van het inschrijvingsgeld geëist.

In overleg met de monitoren kan worden aangetoond dat de deelnemster niet voldeed aan de voorwaarden om het brevet te behalen. Op de vraag van terugbetaling wordt niet ingegaan. Ondanks het feit dat zij het brevet niet heeft behaald, heeft zij integraal deelgenomen aan een Bloso-sportkamp en heeft zij dus alle diensten genoten waarvoor het deelnamegeld werd betaald.

Hoewel dit een makkelijk te behandelen klacht is, wordt bij deze klacht intern opgetreden. Het betreft namelijk een klacht waarbij de afhandeling tussen klager en het betrokken Bloso-centrum lang op zich heeft laten wachten. Te lang. De juiste informatie werd pas gegeven nadat de klacht werd doorgegeven aan het Bloso-hoofdbestuur. Hoewel dit leidde tot een verzoening is dit absoluut onaanvaardbaar. De centrumverantwoordelijke wordt aangemaand om inzake communicatie naar elke klant een grotere klantgerichtheid en klantvriendelijkheid in acht te nemen en alle klachten en vragen om informatie onmiddellijk te beantwoorden.

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, schoolspordagen... De sportinfrastructuur van de Bloso-centra staat ook ter beschikking van de plaatselijke bevolking, clubs en verenigingen. De Bloso-centra worden verder ook gebruikt voor de organisatie van Vlaamse, nationale en internationale wedstrijden en evenementen.

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

Verwarring over een promotieactie

In een Bloso-sauna loopt maandelijks een promotieactie: wie in de lopende maand jarig is krijgt een gratis sauna-beurt. Een klant biedt zich hiervoor aan, maar is pas de volgende maand jarig en komt dus op dat moment niet voor de actie in aanmerking. Verschillende Bloso-personeelsleden proberen hem dit tevergeefs duidelijk te maken. Hij blijft een gratis toegang eisen. Uiteindelijk wordt hem deze gratis toegang toegestaan. Wel wordt hem duidelijk gemaakt dat daarmee zijn deelname aan de actie voor dit jaar vervalst.

Ondanks alles dient de man een klacht in omdat hij zich onheus behandeld vindt. De centrumverantwoordelijke vindt dat zijn personeel in deze correct heeft gehandeld en meldt dit via e-mail aan de klager. Hij nodigt hem daarbij eveneens uit voor een gesprek. Hierop wordt niet ingegaan. Bloso besluit de klacht als afgehandeld, er worden geen maatregelen genomen.

Te grote en onnodige investeringen in een Bloso-centrum

Een regelmatige bezoeker van een Bloso-centrum vindt dat de investeringen voor de infrastructuur en de verdere uitbouw van het Bloso-centrum te duur en onnodig zijn. Ook vindt hij dat andersvaliden gratis toegang moeten krijgen tot de parking. Dit is volgens hem overal zo.

De infrastructuurwerken in het Bloso-centrum zijn gebaseerd op een masterplan dat ongeveer tien jaar geleden werd opgesteld en door de voornaamste gebruikers van het Bloso-centrum, waaronder de gemeente waarin het Bloso-centrum gelegen is, werd goedgekeurd.

Deze klacht is blijkbaar het gevolg van een onwetendheid van het bestaan van dit masterplan, hoewel dit aan de inwoners van de gemeente op een hoorzitting werd voorgesteld.

Voor het gebruik van de parking werd geopteerd voor een automatisch betalingssysteem met slagbomen. Een onderscheid maken voor personen met een beperking is dan ook geen evidentie. Zij betalen - net zoals dat het geval is in andere betaalparkings - voor de toegang van de parking. Binnen de parking zijn er plaatsen voor hen voorbehouden.

Klager wordt hiervan in een schrijven door Bloso op de hoogte gebracht en hij wordt uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek waarin het masterplan en de regeling omtrent de parking zal worden uitgelegd.

Op deze uitnodiging wordt niet ingegaan.

Vreemde voorwerpen op de ijspiste

Jongeren spelen met springballen, pucks of andere voorwerpen op de ijspiste. Dit is niet toegestaan tijdens de publieke schaatsbeurten. Het belet een rustige schaatsbeurt voor schaatsers die wat ouder zijn. Een dame dient hiertegen een klacht in.

Het probleem is bekend bij de toezichters van de ijsbaan, die er alles aan doen om dit probleem zo goed mogelijk onder controle te houden. Ook vanuit de directie wordt daarop aangedrongen en wordt het probleem zo goed mogelijk opgevolgd. Met enkele honderden schaatsers op de baan van wie het grootste gedeelte jongeren, is dit probleem moeilijk uit de wereld te helpen. Een 100% sluitende maatregel kan niet worden gegarandeerd. Enkel een zo goed mogelijk toezicht en ingrijpen, kan een oplossing bieden.

Te lange wachttijden bij een verjaardagsfeestje ijschaatsen

In een Bloso-ijshal kunnen kinderen hun verjaardagsfeestje organiseren. Bij één van de verjaardagsfeestjes moeten de kinderen na het eten in de cafetaria lang wachten voor ze het ijs op mogen. Dat wordt aangeklaagd.

Bij de organisatie van verjaardagsfeestjes worden de uren waarop de kinderen kunnen aanwezig zijn voor de catering in de cafetaria (12.00 uur) en waarop ze op het ijs kunnen (13.00 uur) vooraf meegedeeld. De uren voor de catering werden bepaald in samenspraak met de uitbaters van de cafetaria, de kinderen kunnen pas op het ijs om 13.00 uur omdat dit te maken heeft met de middagpauzes van het personeel en met het afschrappen van het ijs.

Bij het betrokken feestje werd door de ouders met de cafetaria afgesproken dat de kinderen reeds aanwezig zouden zijn om 11.30 uur. Dit kan, hierbij is Bloso geen betrokken partij. Cateringafspraken worden rechtstreeks met de cafetaria gemaakt, ondanks de opgegeven richtlijn.

Indien daarna wordt aangeklaagd dat de kinderen meer dan een uur moeten wachten vooraleer zij op het ijs konden - ze waren zeer vlug klaar met eten - dan kan Bloso hiervoor niet verantwoordelijk worden gesteld.

Om deze problemen in de toekomst te vermijden, wordt bij de aanvraag voor een verjaardagsfeestje aangeraden pas om 12.30 uur aanwezig te zijn indien er catering is voorzien. Het uur dat de kinderen op het ijs kunnen kan om organisatorische redenen en omwille van het uurschema van de publieke schaatsbeurten niet worden gewijzigd.

Ongeval tijdens een wedstrijd ijshockey

Bij een wedstrijd ijshockey wordt een toeschouwer geraakt door een puck. Hij vraagt om de veiligheidsvoorschriften en de constructie van de veiligheidsnetten na te kijken.

Na bespreking met de ijshockeyclub blijkt dat de veiligheidsvoorschriften werden nageleefd en dat de constructie van de veiligheidsnetten voldoet aan de voorschriften.

Bij het volgend overleg met de club zal worden nagegaan op welke manier de veiligheid van de toeschouwers nog kan worden verhoogd.

Geen warm water in de douches en vuile toiletten

In een Bloso-ijshal is er geen warm water in de douches en zijn de toiletten vuil. Hierover ontvangt de ijshal een klacht.

De ijshal kampt inderdaad al een tijdje met technische problemen, onder andere met de waterboiler. Deze problemen zijn ondertussen opgelost.

Wat de toiletten betreft wordt aan de onderhoudsploeg meegedeeld dat daar de problemen zo goed mogelijk moeten worden opgevolgd. Toiletten moeten altijd proper en hygiënisch zijn.

3.4 Klachten van deelnemers aan de sportkaderopleidingen van de Vlaamse Trainersschool - VTS

Situatieschets

De missie van de Vlaamse Trainersschool (VTS) is zo veel mogelijk trainers, sportbegeleiders en clubbestuurders zo goed mogelijk op te leiden.

Hiervoor organiseert én 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 2014 zelf 968 module-organisaties (een cursus kan bestaan uit verschillende modules) en erkende 272 module-organisaties die door derden werden georganiseerd. De modules die door de VTS werden georganiseerd telden 18.625 inschrijvingen. 3.711 deelnemers schreven in voor een module die door derden werd georganiseerd. In totaal werden 6.882 kwalificaties afgeleverd.

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

Discriminatie

Via het Meldpunt Discriminatie wordt bij de Vlaamse Trainersschool een klacht ingediend. Betrokkene is van oordeel dat alle docenten van de VTS alle allochtonen die een opleidingscursus volgen, discrimineren en vraagt een uitdrukkelijke boodschap van de VTS aan alle docenten niet meer discriminerend op te treden.

Deze klacht sluit aan bij een klacht die in 2013 bij de Vlaamse Trainersschool werd ingediend en die door de VTS uitvoerig werd behandeld, inclusief een drie uur durend gesprek met de betrokkene, het zoeken naar een oplossing en het meegeven van een aantal tips waardoor hij alsnog zijn diploma kon behalen.

De VTS beschouwde hiermee de klacht als afgehandeld. Desondanks ontvangt de VTS het jaar daarop van de betrokkene een klacht voor discriminatie via het Meldpunt Discriminatie.

In een schrijven aan het Meldpunt Discriminatie herhaalt de VTS de reden voor het niet slagen voor de opleidingscursus voetbal in 2013. Tevens geeft de VTS een chronologisch overzicht van de alle ondernomen stappen om met de betrokkene tot een vergelijk te komen en samen te zoeken naar mogelijke oplossingen.

Na dit schrijven werd van het Meldpunt Discriminatie geen verdere vraag om informatie ontvangen.

Wijziging cursussen

Een cursist schrijft in voor een cursus initiator voetbal en past zijn agenda volledig aan in functie van de opgegeven data waarop de lessen doorgaan. Door een onverwachte aanpassing van de cursusagenda kan hij onmogelijk alle lessen van de cursus volgen en dreigt hij niet te voldoen aan de voorwaarden voor het behalen van zijn diploma.

Om te kunnen slagen is een verplicht percentage aanwezigheid op de cursussen noodzakelijk. De VTS besluit naar aanleiding van deze klacht om het gemiste aantal lessen hiervoor niet in aanmerking te nemen en werkt een praktische regeling uit waardoor de cursist toch de extra ervaring kan opdoen ter vervanging van de gemiste lessen.

De terugbetaling van cursusgeld blijft uit

Een cursist schrijft in voor een VTS-cursus die bestaat uit een aantal modules en geniet als werkzoekende een financiële tegemoetkoming. De terugbetaling wordt aanvaard en bevestigd, maar voor één van de modules duurt de terugbetaling wel erg lang.

Bij nazicht blijkt dat de terugbetaling inderdaad werd goedgekeurd, maar door een administratieve fout, werd de opdracht die deze terugbetaling genereert, niet uitgevoerd in de VTS-databank.

De manuele terugbetaling werd onmiddellijk uitgevoerd. De administratieve fout werd gemeld aan de betrokken Bloso-personeelsleden.

3.5 Andere klachten

Situatieschets

Voor deze groep werden in 2014 geen klachten ontvangen.

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 doorgeefluik en wordt de klager verwittigd bij wie hij zijn klacht kan indienen.

Bloso ontvangt ook klachten tegen Vlaamse sportfederaties. De afdeling Subsidiëring van Bloso controleert of de klacht betrekking heeft op de voorwaarden gesteld in het decreet van 13 juli 2001 houdende de erkenning en subsidiëring van de Vlaamse sportfederaties. Enkel indien de klacht aantoont dat aan deze voorwaarden niet voldaan is, kan Bloso optreden. In alle andere gevallen kan Bloso als Vlaamse sportadministratie niet tussenkomen in de interne werking van een sportfederatie. Dit is de vrijheid van een vzw-structuur, waar het de algemene vergadering van de sportfederatie is die het gevoerde beleid van die sportfederatie al dan niet goedkeurt. Bloso speelt de klacht wel door aan de betrokken sportfederatie en probeert, indien nodig, een bemiddelende rol te spelen bij het behandelen van de klacht tussen klager en sportfederatie.

Bespreking

Voor deze groep werden in 2014 geen klachten ontvangen.

4. HET BLOSO-KLACHTENBEELD

Het takenpakket van Bloso is zeer divers, het doelpubliek van Bloso is zeer divers, het klachtenbeeld van Bloso is dat ook.

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.

Administratieve fouten die worden gevonden na het indienen van een klacht en klachten die het gevolg zijn van een foutieve of slechte praktijkuitvoering, worden onmiddellijk aan de betrokken Bloso-personeelsleden gemeld met de vraag hier op te letten en de fouten in de toekomst te vermijden.

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 opgenomen. 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
2014**

Klachtenrapportering 2014

Beter dan verwacht

Het jaar 2014 was een bijzonder jaar, want er vonden verkiezingen plaats evenals het WK voetbal in Brazilië en een deelname aan het Eurovisiesongfestival. Allemaal thema's die traditiegetrouw polariserend werken en meer klachten genereren. Toch ontving de VRT met 3.805 klachten slechts 246 klachten meer dan het doodgewone jaar voordien, dat een jaar was zonder sterke hoogvliegers.

Dit resultaat toont aan dat de proactieve aanpak werkt. De burger zo snel mogelijk informeren via zoveel mogelijke beschikbare kanalen en platformen, wordt gewaardeerd. Ook al is de boodschap niet altijd voor iedereen een goed-nieuws-show, ze genereert tevreden klanten.

VRT kent haar klanten

In 2014 kwam de mediagebruiker bij de VRT meer dan ooit op de eerste plaats. De openbare omroep is een organisatie die haar klanten wil kennen. En dat heeft zich ook vertaald in de klanten- en klachtenbehandeling. Van de signalen die de VRT van haar mediagebruikers gedurende jaren heeft ontvangen, wordt daadwerkelijk geleerd.

In de loop der jaren is een schat aan klantinformatie opgebouwd. Die klanthistorie geeft de medewerkers de gelegenheid om de klant hiervan op de hoogte te brengen, waardoor die zich persoonlijk aangesproken en beter begrepen voelt. Op die manier werkt de klantendienst mee aan een betere één-op-één-relatie met klagers en klanten.

Kwaliteit blijft prioriteit

Bij de voorstelling van het jaarverslag in 2014 besprak de Vlaamse ombudsman, Bart Weekers de servicemeter met de klachtencoördinatoren. De servicemeter dient als leidraad om de kwaliteit van het klachtenmanagement te beoordelen.

VRT heeft alle punten van de servicemeter tegen het licht van haar eigen werking gehouden. Daaruit blijkt dat VRT de juiste weg heeft gekozen om de drie lange termijndoelstellingen voor een kwaliteitsvolle aanpak van klachten verder te realiseren.

VRT toont met haar klachtenbehandeling aan dat afspraken met klagers en klanten in het algemeen worden nagekomen. Interne verbeteringstrajecten zijn een rechtstreeks gevolg van de klachtenrapportering. Ze hebben in 2014 ook bijgedragen tot een sterke kwaliteitsverbetering in alle domeinen. De klachtencaptatie, de klachtenbehandeling en het klachtenmanagement maken deel uit van het kwaliteitsmanagement bij de VRT.

Toegankelijke klantendienst vereenvoudigt de klachtencaptatie

De klantendienst van de VRT is toegankelijk op 13 verschillende websites met een kennisbank waarin ruim 2.000 vragen en antwoorden op een gestructureerde manier zijn opgenomen. Via een slimme zoekfunctie op trefwoorden wordt het antwoord op een ingegeven vraag meteen gezocht in het aanbod. Wie geen antwoord vindt op zijn vraag, kan een contactformulier invullen.

Deze proactieve aanpak resulteerde in 2014 opnieuw in een dalend aantal klantcontacten (16.669 in 2014 t.o.v. 18.617 in 2013). Op die manier kunnen meer mensen en middelen in het onderzoeken van klachten worden ingezet, wat ook in 2014 is gebeurd.

‘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. Het klachtenformulier is met 1 klik beschikbaar op elke website met een rechtstreekse link naar de tekst van het Klachtendecreet.

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 klachtenbrieven is de VRT bereikbaar op het adres dat op alle websites op de startpagina staat. Een aantal dat we elk jaar zien verminderen. In 2104 ontving de VRT 14 klachtbrieven.

In 2014 werden geen burgers geregistreerd die zich fysiek met een klacht bij de VRT hebben gemeld. Alle opmerkingen van bezoekers, tijdens de 800 bedrijfsbezoeken per jaar, worden door de gidsen genoteerd en aan de klantendienst overgemaakt.

Klanten hebben de keuze om rechtstreeks een vraag te stellen online aan de programmamakers of bij de klantendienst.

Daarnaast is de klantendienst ook telefonisch bereikbaar op een exclusief nummer (02-741 2580). Er is dagelijks 3 uur permanentie van 9u tot 12u. Daarbuiten kunnen klanten hun vraag inspreken op een antwoordapparaat en worden ze zo snel mogelijk teruggebeld.

Voor de klachten is een apart telefoonnummer beschikbaar (02-741 59 93) en is er permanentie tijdens de kantooruren. Telefoonoproepen worden geregistreerd in hetzelfde systeem waarin de webcontactformulieren automatisch worden geregistreerd.

Slimme registratie

Door de registratie van elk klantcontact gericht te organiseren, zijn we in staat om in een oogopslag te zien hoeveel contacten de VRT langs de verschillende kanalen bereiken. Door het koppelen van de postbus klachtenprocedure@vrt.be 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 een heel stuk eenvoudiger.

Brieven worden nog steeds manueel ingevoerd en bewaard. Het kleine aantal klachtbrieven (14 in 2014) staat niet in verhouding tot de investeringskosten om ook deze registratie te automatiseren.

Het registratiesysteem maakt het mogelijk een duidelijk overzicht te behouden over de doorlooptijden in de contactbehandeling. In 2014 werden slechts 3 klachten niet binnen de vooropgestelde termijn van 45 dagen afgehandeld. Dit had deels te maken met vakantieperiodes en technologieproblemen waar niet meteen een oplossing kon worden aangereikt.

Transparant klachtenbeleid

De cijfers van de klantendienst en het klachtenrapport worden gepubliceerd op de corporate-website, VRT.be. Antwoorden op veel gestelde vragen worden dagelijks op alle websites gepubliceerd en permanent geüpdatet.

Daarnaast worden antwoorden op minder gestelde vragen en klachten ook gepubliceerd op de transparantiewebsite van de VRT.

Zorgzaam omgaan met klachten

Bij de VRT verdient elke klacht een gelijke behandeling. Na de rapportering wordt meteen contact opgenomen met de betrokken productie of dienst om een eerste input te bekomen over de context van het verhaal aan VRT-zijde. Zo nodig worden online teksten, radio- en tv-fragmenten opgevraagd om de klacht verder te onderzoeken. Meestal volstaan deze acties voor een degelijke behandeling van de klacht.

Wanneer een bepaald probleem via meerdere klachten wordt gesignaleerd, wordt dit meteen door de klachtencoördinator gerapporteerd aan alle hiërarchische betrokkenen. Daarna wordt onderzocht of het om een occasioneel probleem gaat of om een structureel probleem.

Voor occasionele problemen worden onmiddellijk oplossingsgerichte acties ondernomen. Voor structurele problemen worden acties gepland op korte of langere termijn, afhankelijk van de aard van het probleem.

Aantal klachten en categorieën in 2014

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 hebben bereikt via de webcontacten, e-mails, telefoons en brieven.

Programmering	1.024
Programma- en media gerelateerd	723
Neutraliteit/Deontologie nieuwsdienst	565
Technologie/transmissie	459
Beroepsethische klachten	365
Derden	157
Personen	142
Taal	123
Wedstrijden	104
WK voetbal in Brazilië	76
Verkiezingen 2014	67

Sterke klantendienst

Medewerkers van de klantendienst werken in de schoot van de dienst communicatie bij de VRT, die rechtstreeks aan de CEO rapporteert. De klachtenbehandeling is hiervan ook een onderdeel. De klachtencoördinator heeft de vrijheid om zeer autonoom en onafhankelijk te werken en geniet het vertrouwen van de hiërarchie. Deze houding draagt ertoe bij dat alle medewerkers van de

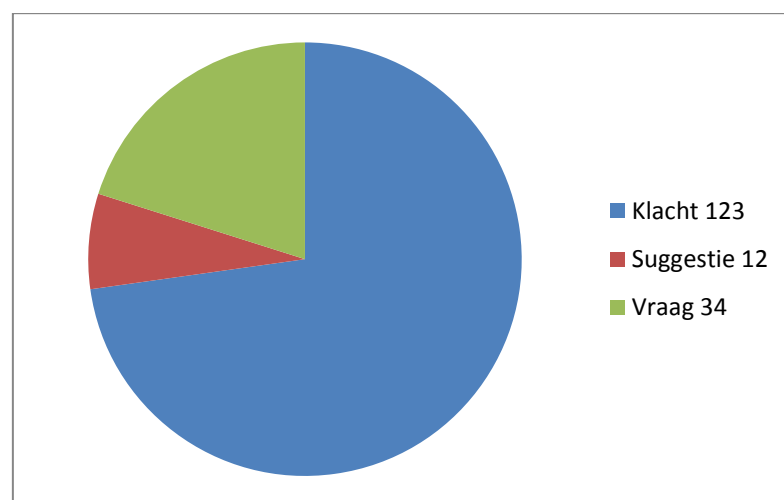
klantendienst de mogelijkheid hebben om officieel interne problemen zonder complexen te kunnen aankaarten.

Eens een probleem is aangekaart en afspraken zijn gemaakt rond te nemen acties, blijft de klachtencoördinator dit opvolgen. Ook de verbeteringstrajecten worden meegenomen in de klachtenrapportering.

In 2013 werden vier aandachtspunten voor structurele verbeteringen gerapporteerd aan het volledige VRT-management en de directie:

1. Taal

In 2014 waren er 168 klantcontacten met betrekking tot taal, hiervan ging het voor het grootste gedeelte om terechte klachten.



De meeste klachten blijven betrekking hebben op de nieuwswebsite deredactie.be. Ook de uitspraak van onze schermgezichten en radiostemmen wordt al dan niet terecht bekritiseerd.

Een minderheid van de klachten gaat over schrijffouten in ondertitels bij tv-programma's. Deze klachten worden steeds besproken met de taaladviseur, Ruud Hendrickx, die terechte klachten meeneemt naar de betrokken dienst en/of persoon.

Andere klachten gaan over het beleid inzake open en gesloten ondertiteling van Nederlandstalige programma's. In de regel worden ze allemaal ondertitels via 888, zodat de kijker zelf de keuze heeft om een programma al dan niet met ondertiteling te volgen. Daarop bestaan drie uitzonderingen, wanneer de spreker onverstaabaar dialect spreekt, de audio is van te slechte kwaliteit of wanneer iets wordt gepromoot, d.m.v. een promospotje of via de omroepster.

We merken dat programmamakers en netmanagement niet altijd op één lijn staan met de regels van de dienst ondertiteling. Dat levert klachten op omdat het begrip "onverstaabaar" soms subjectief wordt geïnterpreteerd door programmamakers.

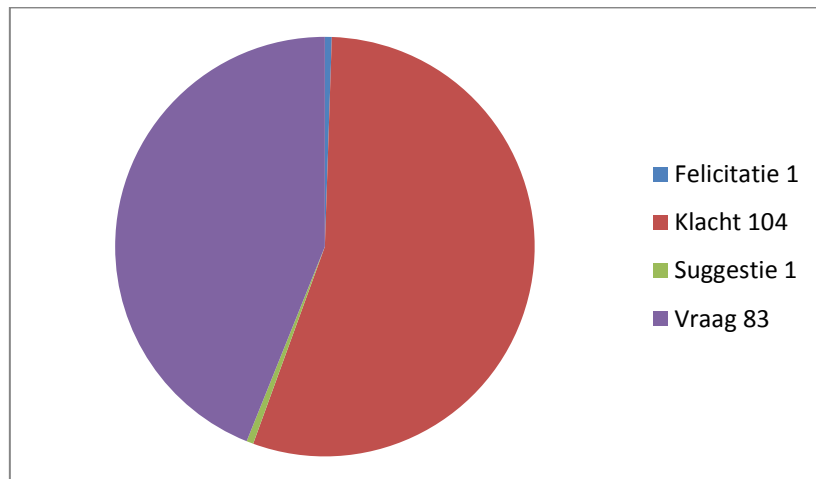
N.a.v. de klachten kreeg de taaladviseur toegang tot het productiesysteem van de nieuwswebsite dat hem in staat stelt om taal- en schrijffouten zelf te verbeteren. We stellen vast dat sindsdien het aantal klachten is verminderd.

“Taal is voor de VRT heel belangrijk en we zijn ons bewust van de maatschappelijke rol die hierin is weggelegd voor de openbare omroep. Er wordt voortdurend gewerkt aan verbeteringstrajecten, maar fouten maken is menselijk en van alle tijden, al proberen we dit zoveel mogelijk te vermijden.”

Bron: Kennisbank vrt.be “Meld hier een taalfout”

2. Wedstrijden

De VRT netten organiseren jaarlijks heel wat wedstrijden. In 2014 waren er 189 klantcontacten over wedstrijden, waarvan 104 klachten. Dat is ruim 60 % minder klachten dan het jaar voordien.



Wedstrijden zorgen voor verschillende soorten klachten. De meerderheid van de klachten handelde om een prijs die (nog) niet is ontvangen.

Vaak wordt er aangehaald dat er niet duidelijk is gecommuniceerd wanneer men een prijs gaat ontvangen.

De VRT-netten moeten vaak lang wachten op de organisatie die de prijzen weggeeft. Hierdoor kunnen de medewerkers van de VRT-netten de prijzen niet tijdig versturen.

Ook de formulieren van vragen en antwoordmogelijkheden bij wedstrijden worden vaak in vraag gesteld, al dan niet terecht. Indien er effectief een fout in de opgave of de antwoordmogelijkheden staat, wordt dit onmiddellijk aangepast en worden er excuses aangeboden.

Vorig jaar vormden het aantal klachten over de wedstrijden een aandachtspunt dat werd meegenomen voor een verbeteringstraject.

In 2014 werd in samenwerking met de manager beroepsethiek en met de juridische dienst het algemeen wedstrijdreglement van de VRT vernieuwd. Omdat de nazorg van wedstrijden voor veel klachten zorgde, werd een extra punt toegevoegd dat prijzen maximum 8 weken na het verloop van de wedstrijd bij de winnaars moeten geleverd zijn.

Naast het vernieuwde reglement werden ook interne richtlijnen uitgeschreven voor de organisatoren van wedstrijden, met het oog op het verminderen van het aantal klachten. In de richtlijnen wordt aangegeven dat netten en merken bij het organiseren van een wedstrijd een extra specifiek reglement moeten uitschrijven op maat van en aangepast aan de wedstrijd die ze organiseren.

Sinds bovengenoemde regelgeving van kracht is, merken we een sterk verminderd aantal klachten over de organisatie van wedstrijden. De nazorg van wedstrijden blijft echter nog teveel klachten genereren. Vaak valt de nazorg onder de verantwoordelijkheid van derden, zoals sponsors en de distributeurs van prijzen.

Er waren een 5 tal klachten van prijzen die niet volledig of stuk waren bij aankomst. Wanneer deze niet volledig waren, werd verwezen naar de leverancier. De VRT kan volgens het vernieuwde wedstrijdreglement niet aansprakelijk worden gesteld voor prijzen die stuk zijn gegaan tijdens verzending .

“3.2. VRT is niet verantwoordelijk voor eventuele gebreken van de post en/of koeriersbedrijven (vertraging, beschadiging, staking, verlies). Als bijvoorbeeld een prijs aangetekend wordt verstuurd en deze kan –door omstandigheden- niet aan de winnaar worden overhandigd, dan is VRT niet verantwoordelijk als de winnaar zijn prijs niet op een later tijdstip afhaalt, zelfs als de post hiervoor geen berichtgeving achterliet. Ook als bijvoorbeeld het bericht verloren is gegaan, of op onaanvaardbare wijze beschadigd werd, kan VRT niet aansprakelijk worden gesteld.”

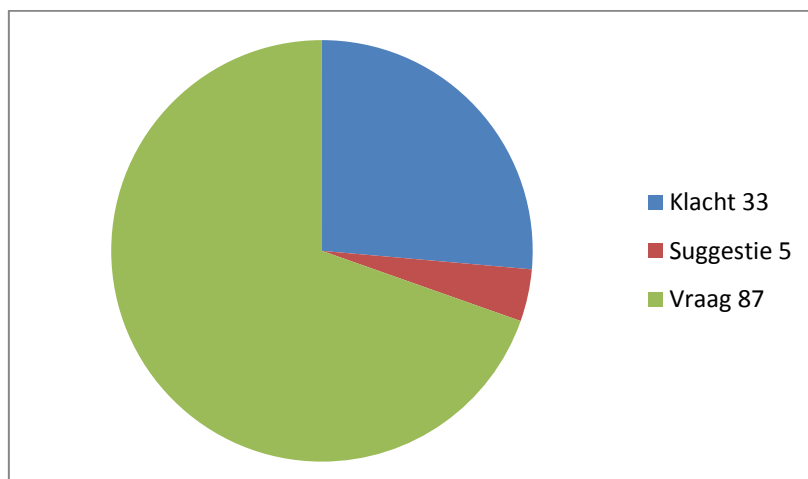
Bron: VRT-wedstrijdreglement – september 2014

3. Nieuwsbrieven

Derde aandachtspunt in 2014 was het vereenvoudigen van de in- en uitschrijfprocedure voor nieuwsbrieven op de 13 websites van de VRT. Hiervoor werd gewerkt aan een structurele oplossing in de vorm van een uniform systeem voor alle websites.

In november schakelde de VRT voor 5 van de 13 websites over naar Gigya, een technisch platform voor identiteitsmanagement, aangeleverd door een externe leverancier. Gigya maakt integraties met verschillende services, waaronder sociale media en Media ID, mogelijk. Media ID zal in een latere fase uitgerold worden over de digitale producten van de VRT.

Het systeem wordt gebruikt voor registratie bij nieuwsbrieven en aanmaken van profielen voor deelname aan wedstrijden. Dit ging gepaard met heel wat kinderziektes die op enkele weken hebben geleid tot 125 klantcontacten waarvan 33 klachten.



Sommige gebruikers met bepaalde browserinstellingen meldden ons dat ze zich niet meer konden inloggen op onze websites omdat hun paswoord was vervallen.

Wie zich registreerde met een nieuw paswoord kreeg geen bevestigingsmail of kreeg een boodschap dat de bevestigingsmail was vervallen. De problemen deden zich voor bij zowel nieuwe gebruikers als bestaande en eerder geregistreerde gebruikers en deelnemers aan wedstrijden.

“Sedert uw inlog-systeem voor de VRT-sites veranderd is, ben ik er nog niet in geslaagd om in te loggen, om bv. deel te nemen aan een wedstrijd. Ik heb al een nieuw wachtwoord aangevraagd, ontvang dan de mail om dit te doen, pas mijn wachtwoord aan, maar kan niet inloggen achteraf. Als ik een nieuw profiel probeer aan te maken, dan lukt dit niet omdat mijn mailadres al een profiel heeft... Kan u me helpen a.u.b.?”

Bron: contact via de klantendienst 23-12-2014

Het gaat om een zeer complex verhaal met meerdere oorzaken waardoor de moeilijkheden zijn ontstaan. Meteen ontstond een task force tussen de klachtencoördinator en het projectteam. De belangrijkste aandachtspunten in het Gigya-project zijn:

- weinig support vanuit de systeemontwikkelaars van Gigya
- ongekende software
- de software draait op de individuele computer van de gebruiker en niet op een centrale 'vrt-server'.

De inspanningen om een uniform systeem aan te wenden voor het nieuwsbrievenverhaal zijn een positief gevolg van de klachten in 2013. De keuze voor een systeem dat in een groter geheel past, creëert nieuwe problemen. Dit vormt meteen een nieuw aandachtspunt voor 2015.

4. Programmering

Het vierde aandachtspunt van vorig jaar nemen we mee naar 2015 en is nog niet opgelost. Het vormt helaas ook de tweede grootste groep klachten. Zowat dagelijks ontvangen we klachten over de programmering. Heel het jaar door is dit onder de aandacht van het management gebracht dat verbetering heeft beloofd, tot nu toe zonder resultaat.

Hoofdoorzaak zijn de verschillende EPG-gidsen die niet aangepaste uitzendtijden verspreiden over de VRT-netten, met mislukte opnames tot gevolg. De kijkers ergeren zich daar heel erg aan.

 [Francis Devriendt@fdevriendt](mailto:Francis.Devriendt@fdevriendt)

Kan @VRT in 2015 zijn programma's op tijd laten vertrekken? Dank u. #opnamegeerthostenaardezak
#uurvertragingzonderuitleg

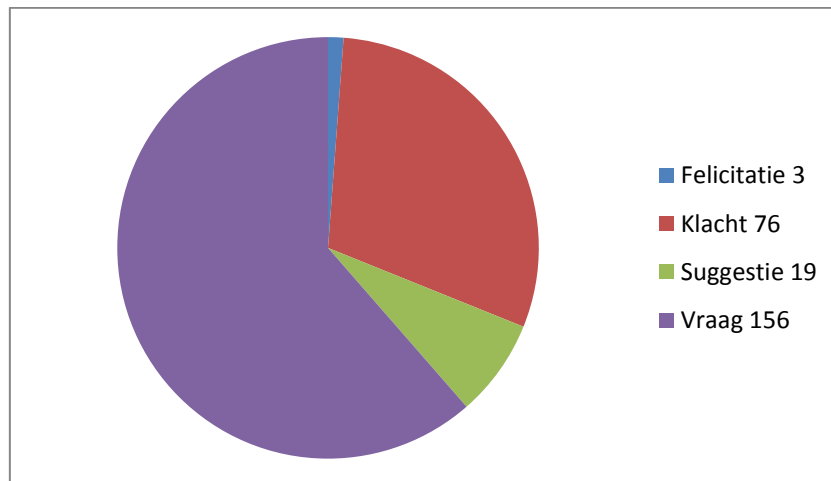
Tijdelijke projecten in 2014

2014 was in geen enkel opzicht “normaal”. Grote evenementen met veel media-aandacht hadden ook hun weerslag op de klantendienst en de klachtenbehandeling. De proactieve communicatie op alle websites die voortdurend wordt bijgestuurd, maakt dat de VRT, ondanks een heel druk mediajaar, er toch in slaagde om het totaal aantal klantcontacten te verminderen.

1. WK voetbal in Brazilië

In aanloop naar het WK voetbal in Brazilië bood de klantendienst ondersteuning aan Sporza. Zo'n 1.200 aanvragen voor voetbalvertoningen op grootscherm in heel Vlaanderen en Brussel werden door de klantendienst verwerkt.

Het wereldkampioenschap voetbal vond plaats van 12 juni tot en met 13 juli. Los van de aanvragen voor grootschermvertoningen waren hierover 254 klantcontacten waarvan 76 klachten.



Bij het wereldkampioenschap voetbal waren er drie categorieën van klachten.

Een 30 tal van de klachten handelden over personen. Commentatoren van Sporza en studiogasten werden hierin bekritiseerd. Deze klachten kunnen doorgaans worden gekwalificeerd als subjectief.

Daarnaast waren er een 10 tal klachten over de geoblocking van het beeldmateriaal van het WK. Sportbeelden zijn geen eigendom van de VRT. Dit was zowel van toepassing op de livestream van de voetbalwedstrijden alsook de omkaderingsprogramma's.

“De VRT heeft de exclusieve rechten voor België in het Nederlands. In het buitenland zijn er anderen die de exclusieve rechten hebben en daarvoor betaalden. De VRT-uitzending mag in hun territorium niet zichtbaar zijn, anders schenden we hun rechten.”

Bon: Kennisbank vrt.be: “Waarom geoblocken van sportwedstrijden ?”

Er waren zeer weinig klachten over de kwaliteit van de livestream, er hebben zich ook geen problemen voorgedaan bij de achterliggende technologie. De nieuwe Sporza-app die n.a.v. het WK-voetbal is gelanceerd, genereerde nagenoeg geen klachten, noch inhoudelijk, noch technologisch.

 [Eva De Poorter \(edp\) @eva_dp](#)

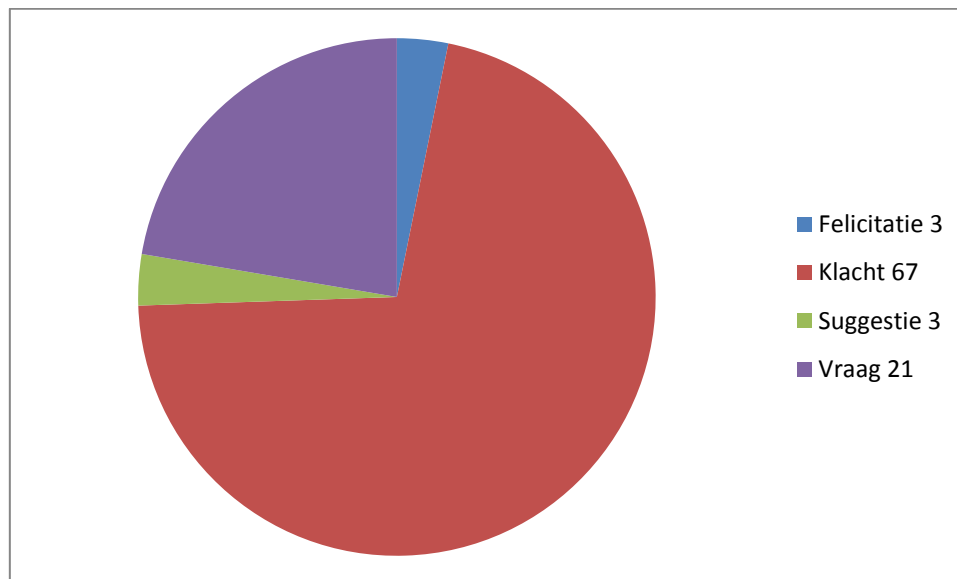
Wil #sporza toch wel feliciteren met de kwaliteit van de streams van het wk. Jammer dat dat in het wielrennen niet steeds het geval is.

Tot slot waren er enkele klachten over taal, voornamelijk over het foutief uitspreken van namen van voetballers. Deze klachten werden steeds besproken met de taaladviseur.

2. Verkiezingen 2014

Op 25 mei 2014 vonden zowel de federale, regionale als Europese verkiezingen plaats. Er waren hierover 94 klantcontacten waarvan 67 klachten.

De resultaten van het klachtenrapport van 2012 vormden een basis voor een nieuwe aanpak bij de verkiezingen in 2014. Van bij het prille begin werd de klantendienst door de nieuwsdienst goed geïnformeerd over heel het aanbod rond de verkiezingen. Hierover werd voortdurend door de klantendienst gecommuniceerd via de website.



Er waren een 20-tal klachten over de neutraliteit van de berichtgeving omtrent de verkiezingen. De klagers verwijten de VRT en hun schermgezichten een voorkeur te hebben voor een bepaalde politieke partij of dat zij net hun afkeur laten blijken voor een politieke partij. De meningen van de kijkers en luisteraars zijn vaak zo tegenstrijdig dat wij hier enkel kunnen uit afleiden dat dit subjectieve klachten zijn.

“VRT Nieuws staat in deze verkiezingsperiode meer dan ooit garant voor een onafhankelijke en onpartijdige berichtgeving, waarin plaats is voor alle politieke overtuigingen en meningen. Die onafhankelijkheid wordt ook gegarandeerd door ons redactiestatuut dat elke beïnvloeding (politieke of andere) uitsluit. In onze uitzendingen wordt geen enkele politieke strekking in diskrediet gebracht of bewierookt.”

Bron: Antwoord op klachten over neutraliteit in de verkiezingsperiode – mei 2014.

Voorafgaand aan de verkiezingen lanceerde de VRT in samenwerking met de Universiteit Antwerpen en de Universit  Catholique de Louvain de stemtest. Hierover waren er een 10-tal klachten, daarbij sprongen twee soorten klachten in het oog. Er waren een aantal klachten over het niet opnemen van enkele politieke partijen in de Stemtest. Daarnaast waren er enkele klachten van deelnemers aan de stemtest die van mening waren dat de test niet de juiste vragen en/of antwoorden aanbod.

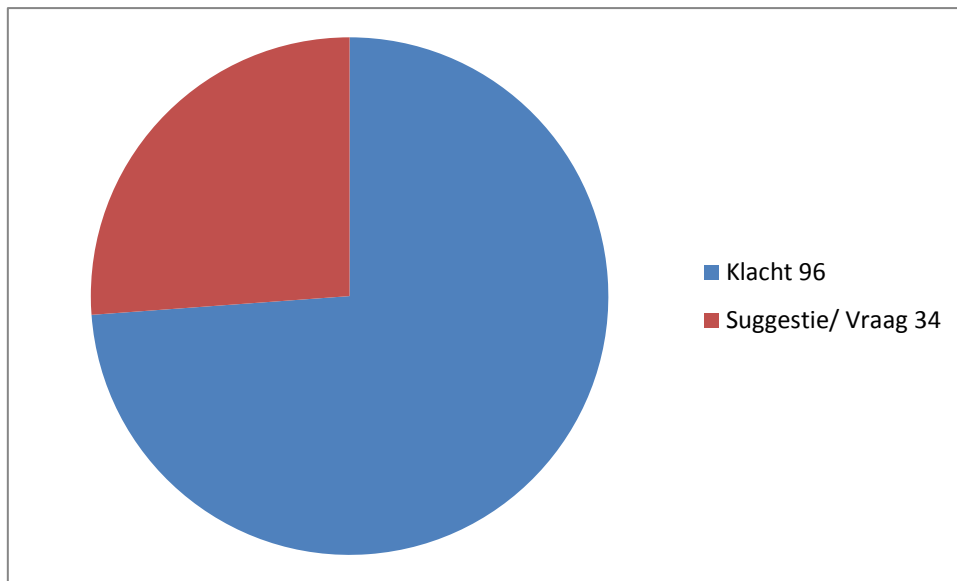
Geen echte klachten, maar wel heel wat opmerkingen over het taalgebruik in de teksten van de stemtest, waaruit de politieke partij was af te leiden uit de vraagstelling, waarop ze betrekking had.

In tegenstelling tot de verkiezingen in 2012 waren er dit jaar geen klachten over de streaming van de verkiezingsshow op onze website.

Dit resulteerde in een voortreffelijk resultaat van slechts 67 klachten. Dat waren er 224 minder dan in 2012.

3. Eurovisiesongfestival

In 2014 was de VRT verantwoordelijk voor de keuze van de kandidaat voor het Eurovisiesongfestival. Dit jaar waren er voor het eerst sinds 2010 opnieuw preselecties. De klachten die we over Eurosong ontvingen kunnen opgedeeld worden in klachten over de preselecties en klachten over de eigenlijke deelname aan het Eurovisiesongfestival.



Vorrondes Eurosong

Tijdens de voorrondes van Eurosong waren er klachten over de presentatie en uitspraken van Eva Daeleman en Peter Vandevreire. De keuze voor de Waalse Axel Hirsoux zorgde voor een 10 tal klachten. Tot slot waren er ook een aantal klachten dat enkel stemmen via de Facebookpagina gratis was.

 [Laurens Bastijns @laurensbastijns](https://twitter.com/laurensbastijns)


Met alle respect, maar ik ben blij dat @evadaeleman en @petervandevreire eventjes hun snavelletjes dicht houden. #eurosong

Eurovisiesongfestival: halve finales en finale

Tijdens de halve finales en finale werden er een 40-tal klachten gerapporteerd over uitspraken van Eva Daeleman en Peter Vandevreire. Er waren een 15-tal klachten afkomstig van de Armeense gemeenschap die het stelsysteem in twijfel trok. Ook de Servische gemeenschap liet zijn ongenoegen blijken over een documentaire over de politieke geschiedenis van het

Eurovisiesongfestival. De tweet die Studio Brussel verstuurde over Axel Hirsoux zorgde voor enkele klachten.

 [Studio Brussel @stubru](https://twitter.com/stubru)

Onze vorige tweet was zeker niet kwetsend bedoeld. Onze excuses, het was een flauw mopje. StuBru  Axel Hirsoux!

Beperkt aantal tweedelijnsklachten

In 2014 heeft de Vlaamse ombudsman slechts enkele tweedelijnsklachten over de VRT ontvangen en onderzocht. In verhouding tot het totaal aantal klachten (3.508) wijst dit op een degelijke klachtenbehandeling van de VRT. Bij elk antwoord dat de VRT verzendt, geeft ze onderaan volgende standaardzin mee:

“De VRT beantwoordt klachten volgens het klachtendecreet. Als u het niet eens bent met de manier waarop de VRT deze klacht heeft afgehandeld, kan 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.”

Vlaamse ombudsman maakt het verschil

De ombudsman onderzocht enkele tweedelijnsklachten bij de VRT omdat de klager niet akkoord ging met het antwoord op de klacht die oorspronkelijk naar de VRT was gestuurd.

1. Monitoring van discussiefora

Eén klacht ging over het monitoren van reacties op de nieuwswebsite van de VRT, deredactie.be. De klager nam het niet dat zijn reacties voortdurend werden geweerd tijdens het pre-monitoren. Dat gebeurde vanwege het niet naleven van de spelregels zoals ze zijn omschreven in de gebruikersvoorwaarden.

De toegang van de klager tot het forum werd geblokkeerd om formele redenen. Zijn mailadres voldeed niet. Het was geen “behoorlijk e-mailadres waaruit de identiteit van de eigenaar kan worden afgeleid”, zoals in de spelregels staat. Uiteindelijk bleek dat de klager meerdere mailadressen gebruikte, telkens met andere namen en dat hij werkte vanop verschillende IP-adressen. Naast deze formele reden voldeed het taalgebruik van de klager niet aan de regels en deden zijn reacties vaak niets ter zake.

In de online gebruikersvoorwaarden staat hierover:

*“Discussiefora, chatgroepen of babbelkanalen op VRT-websites staan in het algemeen open voor iedereen die een beschaafde mening in een behoorlijk Nederlands wil formuleren.
Reacties zijn alleen welkom als ze vergezeld zijn van uw voornaam, naam, adres en e-mailadres. Enkel uw voornaam, uw initialen of uw nickname zullen worden gepubliceerd.*

Problemen kunt u steeds melden aan de webmaster van de betrokken VRT-website. Voor het uiten van klachten dient u wel de klachtenprocedure zoals bedoeld in artikel 7 van huidige gebruiksvoorwaarden te volgen. Zogenaamde klachten geuit op discussiefora, in chatgroepen of babbelkanalen worden geenszins opgevolgd.”

Op de oorspronkelijke klacht kreeg de klager van de VRT als antwoord dat “we niet communiceren over het monitoren van reacties op de website”, omdat dit ook zo stond omschreven in de gebruikersvoorwaarden.

Op advies van de ombudsman is bovenstaande zin geschrapt en worden klachten over het monitoren die via de klachtenprocedure bij de VRT terechtkomen, wel grondig opgevolgd. Daarnaast was er een aanbeveling van de ombudsman om ook de regeling rond de voorafgaande verwittigingen bij het blokkeren van IP-adressen te schrappen omdat dit in de praktijk haast niet toepasbaar is.”

Ondertussen zijn de spelregels aangepast en is een basistekst gepubliceerd op alle websites om die regels te motiveren:

“Onze spelregels: de nieuwsdienst van de VRT moedigt het maatschappelijke debat aan. Dat betekent ook dat men discussies mogelijk maakt op internetfora of reacties vraagt aan de mediagebruikers. Er wordt gewaakt over de kwaliteit van het debat. Lees hier de regels voor deelname:

De discussiefora van deredactie.be staan open voor iedereen die een bijdrage aan het debat levert, op beschaafde toon en in behoorlijk Nederlands. Reacties zijn alleen welkom als ze vergezeld zijn van een controleerbare voornaam en naam en een behoorlijk e-mailadres waaruit de identiteit van de eigenaar kan worden afgeleid. Het e-mailadres wordt niet gepubliceerd. U mag slechts één e-mailadres gebruiken. Schuilnamen en -adressen zijn uit den boze. U kunt aan de moderator vragen om enkel uw voornaam of uw initialen te publiceren.

Wat uitdrukkelijk verboden is:

- Laster en eerroof, seksistische en racistische terminologie of toon
- Gescheld, haatdragende taal, agressieve of beledigende toon
- Woorden en zinnen in storende hoofdletters
- Copy- & paste-werk uit andere sites, communiqués, boeken, etc en externe links
- Afbeeldingen
- Al te lange reacties
- Reacties die niet ter zake zijn (ter zake = gaan over de rode draad van het verhaal van de auteur)

De moderator zal ook oncontroleerbare beschuldigingen en beweringen weren. De moderator kan reacties inkorten (zonder evenwel de teneur geweld aan te doen), schrappen of weigeren. De moderator kan deelnemers na herhaalde ongepaste bijdragen sanctioneren: via een verwittiging, een schorsing of een definitieve verwijdering. Daarover wordt niet gecommuniceerd. De moderator zal ingrijpen als personen of groepen het debat op het forum dreigen te monopoliseren.

*Deredactie.be hanteert **pre-moderatie**. Dit wil zeggen dat elke reactie door de moderator wordt gelezen voor ze online komt. Geweigerde reacties mogen niet opnieuw worden gepost.”*

De betrokken klager werd hiervan op de hoogte gebracht en gedeblokkeerd. Uiteindelijk nam de klacht in totaal vier maanden in beslag omdat na aanpassing van de spelregels en het deblokkeren van meerdere e-mail- en IP-adressen de klager toch geblokkeerd bleef. Reden was nog een bijkomend e-mailadres dat de klager zelf ook uit het oog was verloren.

Deze klacht, die oorspronkelijk over inhoudelijke journalistiek ging en evolueerde naar een technologische klacht is een perfect voorbeeld van een win-win-situatie voor alle betrokkenen na het afronden van het onderzoek. De moderator is niet meer verplicht om zich voor elke actie te verantwoorden. De burger krijgt een inhoudelijk antwoord met een motivering in het kader van de eerstelijnsklachtenbehandeling. De mediagebruiker is beter geïnformeerd over deelname aan discussiefora.

2. Selectieprocedure Kandanza

Een tweede klacht waarbij de Vlaamse ombudsman in 2014 tussenbeide kwam voor een verzoening ging over de selectieprocedure voor de Ketnet-musical Kandanza. De klacht betrof een voorbeeld van belangenvermenging aangezien de moeder van een kandidaatje in de jury zetelde van de selectie.

Volgens de regels van het VRT-programm charter kan dit niet. Daarin staat duidelijk dat “familieleden van VRT-medewerkers en programmamakers niet mogen deelnemen aan wedstrijden

die door de VRT worden georganiseerd". In dit geval ging het om een kind van een jurylid dat was aangesteld door Studio 100 waarmee Ketnet een samenwerkingsverband had.

De klacht is besproken op de Programmacharterraad van de VRT die het volgende advies gaf dat bindend is voor de toekomst:

"In de toekomst zal er geen ouder meer zetelen in de jury, waarvoor dochter of zoon auditie doet. Ook niet als het jurylid zich afzijdig houdt en dus niet mee oordeelt over de prestatie van het kind.

Als programmamakers het echter belangrijk vinden om een specifiek, zeer waardevol of gerenommeerd jurylid aan te trekken, zal ruim vooraf afgesproken worden dat de kinderen van dat jurylid niet kunnen deelnemen aan de wedstrijd of de audities. Het is dus het één of het ander.

De VRT en het betrokken jurylid zullen samen goed afwegen, overleggen en dan beslissen. Deze afspraak zal ook uitdrukkelijk in het contract worden opgenomen. "

Dankzij de bemiddeling van de Vlaamse ombudsman kwam het tot een verzoening tussen de VRT en de klager. Daarnaast werd de regelgeving aangepast met respect voor het kind, dat de mogelijkheid krijgt om in de toekomst wel deel te nemen op voorwaarde dat de ouder zich terugtrekt.

Kwaliteitsvolle klachtenbehandeling

Het aantal klachten dat de VRT ontving via de Raad van Bestuur, de directie en de Vlaamse overheid bleef in verhouding tot het totaal aantal klachten zeer beperkt. Daaruit mogen we besluiten dat de mediagebruiker de rechtstreekse weg naar de VRT kent. Ook de Vlaamse Regulator voor de Media (VRM) onderzocht enkele klachten die betrekking hadden op de VRT.

Klanten helpen klanten, klagers helpen klagers

Via de sociale media vertellen zowel tevreden als ontevreden klanten en klagers hun ervaringen. Sociale netwerken zoals Facebook en twitter worden bij de VRT permanent gemonitord. Klachten en klantervaringen worden meteen gerapporteerd aan de klantendienst, die actie onderneemt om bv. een aangekaart probleem te onderzoeken en een oplossing aan te bieden. De klantendienst communiceert zelf niet actief op de sociale media. Aan klagers wordt de weg gewezen naar de klachtenprocedure. Enerzijds merken we dat een goede klachtbehandeling ook wordt gedeeld via de sociale media. Anderzijds hanteert de klantendienst de regel om niet in discussie te gaan met individuele mediagebruikers over het VRT-aanbod. Dat wordt ook meegegeven in antwoorden en staat ook op alle websites.

Tegelijk merken we dat door de toenemende conversatiedrang op de sociale media VRT-medewerkers van verschillende afdelingen antwoorden formuleren aan mediagebruikers die in contrast staan met de antwoorden die de klantendienst formuleert. Dit brengt de gestroomlijnde communicatie in het gedrang.

Klachtenbehandeling via de sociale media dringt zich op, al zien we hier een hiaat in het wettelijk kader. De klantendienst blijft zoeken naar een meer efficiënte manier om de klachten te behandelen die via de sociale media worden geformuleerd.

Iedereen is mee bij de VRT

De klachtencoördinator bracht medewerkers van alle afdelingen, die instaan voor het behandelen van klantcontacten of die feedback geven aan de klantendienst, samen rond de tafel om ervaringen te delen. Opmerkingen en suggesties ter verbetering van het klantcontactstelsel werden gebundeld en overgemaakt aan de leverancier van het stelsel. Die onderzoekt op zijn beurt wat mogelijk is voor aanpassingen bij een volgende upgrade.

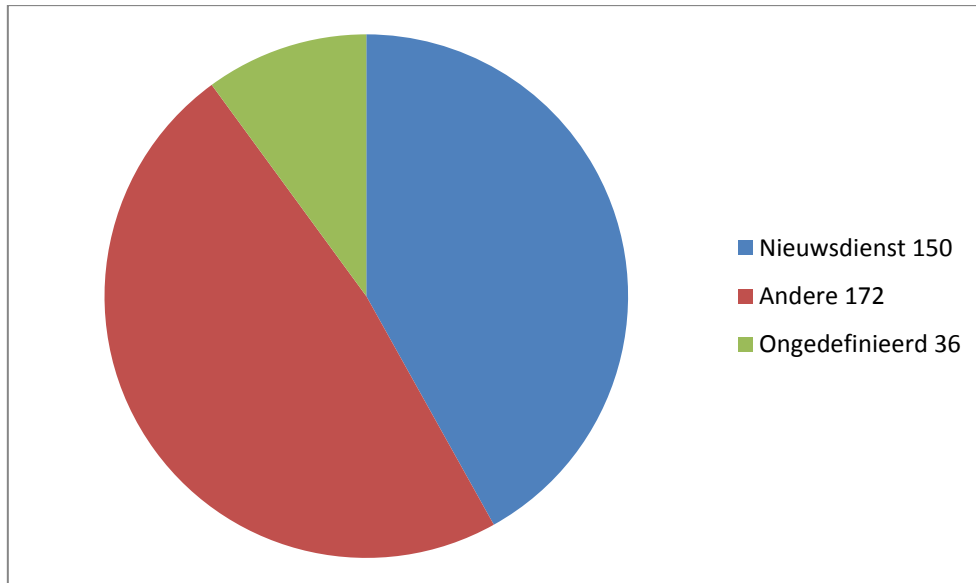
VRT wil de omgang met het publiek voortdurend onder de aandacht brengen van haar medewerkers. De klachtencoördinator zit wekelijks samen met de manager beroepsethiek, de voorzitter van de programmacharterraad en het hoofd van de juridische dienst om de beroepsethische klachten te bespreken en adviezen uit te wisselen. Deze cases worden door de manager beroepsethiek meegenomen naar workshops voor personeelsleden en programmamakers bij externe productiehuisen. Op die manier wordt de proactieve aanpak om klachten te voorkomen, opengetrokken naar alle medewerkers, ook buiten de organisatie.

Beroepsethische klachten

In 2014 werden 365 beroepsethische klachten individueel besproken met de manager beroepsethiek.

Beroepsethische klachten worden opgesplitst in klachten met betrekking tot de nieuwsdienst en klachten met betrekking tot andere diensten en programma's. De gerapporteerde klachten worden door de manager beroepsethiek meegenomen naar de workshops voor de productiemedewerkers.

De manager beroepsethiek neemt ook deel aan de overlegmomenten van de deontologische adviesraad van de nieuwsdienst, waarop beroepsethische klachten met betrekking tot de nieuwsdienst worden besproken.



Door het steeds toenemende gebruik van beeldmateriaal online, zien we het aantal klachten stijgen met betrekking tot het onrechtmatig gebruik van foto's en video. Foto's waarvoor geen rechten zijn geklaard en archiefbeelden die in een andere context worden gebruikt genereren een stijgend aantal klachten.

De klachtencoördinator geeft dergelijke klachten meteen door aan de betrokken hoofdredacteur die meteen de nodige acties onderneemt. Foto's worden offline gezet of de rechten worden betaald. Gevoelige archiefvideo die in geen andere context kan worden gebruikt, wordt gemarkeerd, zodat die in de toekomst niet meer kan worden gebruikt.

Ook over het monitoren van discussiefora op deredactie.be ontving de VRT een aantal gegronde klachten. N.a.v. deze klachten werden de spelregels met de tussenkomst van de Vlaamse ombudsman aangepast (zie pagina 11).

Kwaliteitsmanagement, geen loos begrip

2014 werd aangekondigd als het jaar van de integriteit. De VRT wil een integere organisatie zijn, die geloofwaardig en betrouwbaar is en voegde de daad bij het woord.

In 2014 werd een integriteitscharter en bijpassende code opgesteld, met de inbreng van een werkgroep met vertegenwoordigers uit alle VRT-afdelingen, de vakbonden, de juridische dienst, het directiecollege en de cel beroepsethiek. Eind 2014 was de website integriteit klaar en werd door de directie een integriteitscoördinator aangeduid. Dat werd Diane Waumans, die integriteit zal combineren met beroepsethiek.

Het charter en de code gaan kortweg over professioneel en verantwoordelijk beslissen, handelen en communiceren binnen en buiten de VRT. In het charter staan de 10 basisprincipes. De code gaat over de toepassing ervan in de praktijk. Onderwerpen zoals belangenconflicten, geschenken aanvaarden, nevenactiviteiten en omgaan met vertrouwelijke informatie komen erin voor. Het charter en de code moeten dienen als een morele leidraad voor iedereen die bij de omroep werkt met een uitgesproken voorbeeldrol voor leidinggevenden en management. De communicatie en de opleidingen starten in januari 2015.

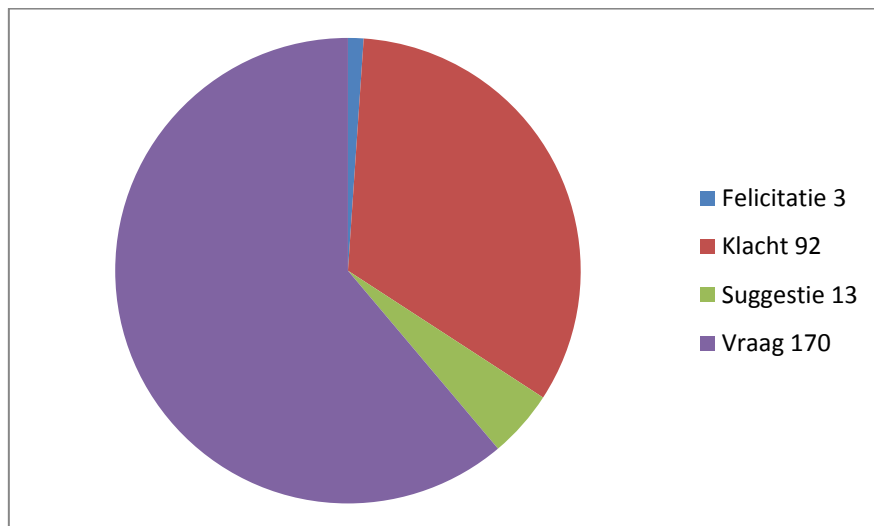
Technologie en transmissie

Deze groep klachten gaat het sterkst in dalende lijn. De proactieve samenwerking tussen de dienst technologie en de klantendienst werpt zijn vruchten af. Het totaal aantal klachten bleef beperkt tot 459, wat het tweede jaar op rij een daling van ongeveer 50 % is.

Gegronde klachten worden bij technologie zoveel mogelijk gereproduceerd om een grondige analyse te kunnen maken en een doeltreffende oplossing te bieden. De meeste klachten binnen deze categorie gaan over de radiospeler van de VRT. De transmissieklachten zijn de enige groep die stabiliseren. Alle andere onderdelen zien we sterk dalen.

1. Radiospeler

De VRT ontving in de eerste helft van 2014 het grootste deel van de klachten over de radiospeler. In augustus werd de nieuwe radioplus geïmplementeerd. Daarna zagen we het aantal klachten flink dalen.



Ondertussen is op zoveel mogelijk platformen gecommuniceerd over radioplus waardoor deze voldoende gekend is bij het publiek.

De oude radiospeler wordt niet meer technologisch ondersteund, maar nog wel gebruikt door een beperkt aantal gebruikers. Klara-luisteraars gebruiken nog wel de oude radiospeler omdat er op de website wordt doorverwezen. In de loop van 2015 komt er een oplossing zodat er vanop alle websites automatisch zal worden gelinkt naar de nieuwe radiospeler.

Radioplus wordt in 3 versies aangeboden: via de radiowebsites, in een mobiele versie en in een app. Geen van de versies levert extreme problemen op. Het grootste nadeel van de radioplus is dat enkel de laatste versie van een programma kan herbeluisterd worden. Hierdoor verdwijnen programma's die dagelijks worden uitgezonden, zeer snel uit het aanbod.

 [Kristof De Middelaer @KristofDM](https://twitter.com/KristofDM)

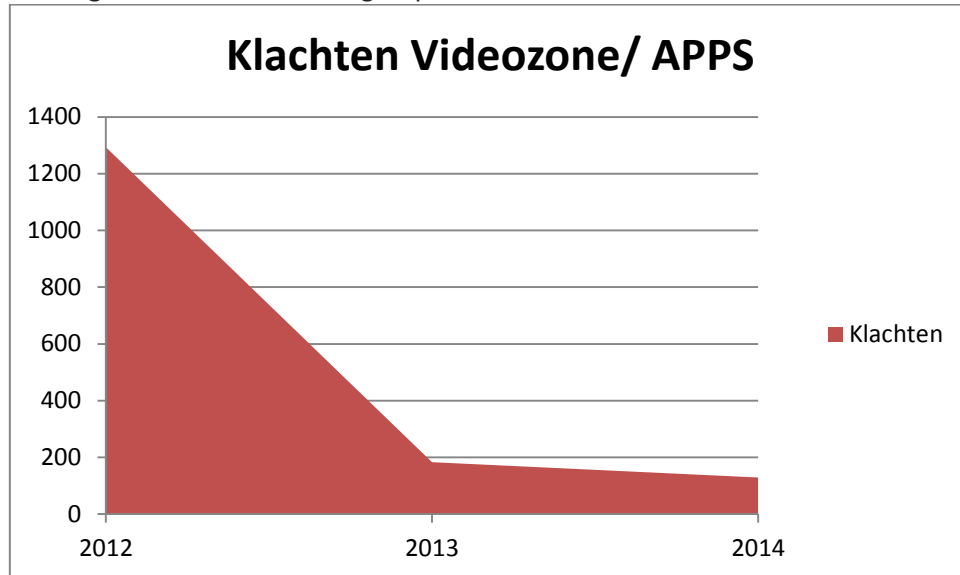
Amai, ben stevig onder den indruk van #radioplus. <http://www.radioplus.be/#/stubru> Prachtig gewoon.

2. Gigya

Is eerder besproken bij “Nieuwsbrieven” (zie pagina 6).

3. Videozone

Deze klachtenafdeling is de sterkst dalende groep.



Daar waar er in 2012 nog 1293 klachten werden gerapporteerd over de videozone en de apps kunnen we in 2014 opnieuw een daling waarnemen. Er waren dit jaar 129 klachten over de videozone en de apps.

De meeste klachten die we kregen over de videozone hadden te maken met de geoblocking tijdens het WK voetbal en de Tour de France.

Een ander soort klachten ging over de livestreaming van wedstrijden die zagezegd niet werkte. Uit onderzoek bleek dat gebruikers de streaming opstartten nog voor ze effectief was gestart, wat een error gaf. Technologie heeft hier een aanpassing gedaan waardoor nu de boodschap verschijnt dat de streaming nog niet is gestart.

4. Geluid

In deze categorie ontvingen we slechts 39 klachten, die nagenoeg allemaal over de geluidsbalans bij radioprogramma's gaan.

Sinds VRT tijdens de televisie-uitzendingen de Europese loudness regels respecteert, ontvangen we nog nauwelijks klachten.

We ontvingen ook geen geluidsklachten meer over reeks 2 van De Ridder. In het productieproces had men rekening gehouden met de rapportering van de klachten over de eerste reeks.

5. Teletekst-ondertiteling T888

Opvallend was het aantal klachten over het “onleesbare lettertype” van de T888 titels. Uit onderzoek bleek dat vooral wie niet via HDMI kijkt (dus nog in SD) daarvan problemen ondervond. Ook voor de HD-kijker was het lettertype moeilijk leesbaar.

De T888 redactie heeft naar aanleiding van de klachten beslist om de achtergrond aan te passen, de letters iets breder te maken en de omlijning iets dikker, waardoor de klachten achterbleven.

Programma- en media gerelateerd

Het gaat hier om een grote groep klachten die betrekking hebben op heel het aanbod van televisie, radio en online. In vele programma's op radio en tv wordt verwezen naar andere digitale platformen die gelinkt zijn met andere media, zoals audio en video online. Een groot deel van de klachten is niet gegrond. Door het publiceren van dezelfde content op verschillende media merken we dat we dezelfde terechte klachten ook vanuit verschillende mediahoeken ontvangen. Een tv programma waarin inhoudelijk foute informatie wordt meegegeven, genereert tot meer dan een week na uitzending nog dezelfde klachten. Dit heeft te maken met het steeds groeiende mogelijkheid tot uitgesteld kijken via meerdere platformen.

Uitspraken van schermgezichten en radiostemmen worden vaak door de mediagebruiker op de korrel genomen, evenals hun kleding en houding. Velen horen iets wat niet is gezegd en zien iets wat niet te zien was. Vaak gaat het om persoonlijke interpretaties van kijkers en luisteraars. De meeste klachten kunnen we niet als gegrond beschouwen, maar verdienen wel een onderbouwd antwoord om de klager bewust te maken van de realiteit.

“Wij beseffen maar al te goed dat onze schermgezichten en radiostemmen nauwlettend in de gaten worden gehouden. Over de presentatoren krijgen we dagelijks mails. Wij stellen vast dat nu eens de ene, dan weer de andere presentator wordt bekritiseerd of als modelvoorbeeld naar voren wordt geschoven. Wij kunnen ons dan ook niet van de indruk ontdoen dat er bij de beoordeling sprake is van enige subjectiviteit.”

Bron: Antwoord op klachten over presentatiestijl van schermgezichten en radiostemmen - 2014

Spelprogramma's lokken meestal ook veel reacties uit omdat zagezegde foute antwoorden worden goedgekeurd en goede antwoorden worden afgekeurd. Ook hier gaat het meestal om subjectieve interpretaties. Wanneer de klager het bij het rechte eind heeft, wordt de fout besproken met de betrokken productie en erkennen we ze naar de klager toe met excuses.

Voor de uitzendingen over de Grote Oorlog was het kijkersgedrag zeer scherp. Fouten die verband hielden met de historische context hebben geleid tot terechte klachten. Een voorbeeld hiervan was het fictieprogramma “In Vlaamse Velden” waarin bepaalde voorwerpen te zien waren die geen deel uitmaakten van de tijdsperiode of de locatie waarin de reeks zich heeft afgespeeld. Wanneer programmamakers het publiek zelf uitdagen via de pers, wat hier het geval was, leidt dit tot een stijgend aantal klachten.

Er zijn weinig klachten over het media-aanbod dat beschikbaar is op mobiele toepassingen.

Programmering

Deze categorie vormt de grootste groep klachten. In 2014 ontving de VRT 1024 klachten over de programmering, van hoofdzakelijk televisiekijkers.

 [Wim Wouters @Poppyhond](#)

#Eén lijkt de NMBS wel ... uurtje vertraging.

De Eén- en Canvas-kijkers kunnen het niet waarderen dat aangekondigde programmatijden niet worden gerespecteerd met als gevolg dat geplande opnames mislukken, zelfs met een ingebouwde marge van een kwartier. De oorzaken hiervan zijn velerlei:

- Canvas wil als actua-gedreven zender kort op de bal spelen en onderbreekt geplande programma's probleemloos voor nieuws heet van de naald of het uitzenden van live sportprogramma's waarvan last minute de rechten werden geklaard. Daarnaast duren de duidingprogramma's van de nieuwsdienst, die live worden uitgezonden, zoals Terzake en Reyers Laat, systematisch langer dan gepland.
- Van vele sportwedstrijden kan niet altijd op voorhand worden gezegd hoelang ze precies zullen duren, waardoor er regelmatig meer dan een kwartier vertraging op de aangekondigde programmering zit. Dat maakt het programmeren moeilijk. Programmagidsen op verschillende mediaplatformen geven hierdoor vaak verschillende informatie.
- Kijkers die honkvast gebonden zijn aan een zender kunnen niet begrijpen dat de programmering op Eén of Canvas plots wordt gewijzigd voor een live sportuitzending, terwijl op dat ogenblik geen enkel programma is gepland op OP12, dat zich niet mag profileren als een sportzender.
- Anderzijds kunnen sportfanaten niet begrijpen dat een sportwedstrijd op Eén wordt onderbroken en verschuift naar Canvas omdat het Journaal op Eén klokvast moet worden uitgezonden. Sommige kijkers voelen zich bedrogen en reageren heel boos.
- Week- en dagbladen zijn niet in staat om ad hoc-wijzigingen op te nemen in de programmagidsen, waardoor de geschreven perscommunicatie vaak niet klopt. Het stijgend aantal programmawijzigingen maakt dat ook het aantal klachten hierover stijgt.
- 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. Bij last minute-wijzigingen wordt de gids vaak te laat aangepast.
- Zelfs op de eigen VRT-platformen, zoals Teletekst en de websites van Eén, Canvas en Sporza is de programmering niet meer betrouwbaar. De platformen zijn op verschillende wijze gelinkt aan de EPG-gids, waardoor ze niet gelijktijdig wijzigen.
- Autopromotietrailers, VAR-trailers (Vlaamse Audiovisuele Regie) en boodschappen van algemeen nut worden door de betrokken diensten zelf aan de programmagidsen toegevoegd. Dat kan afwijkingen tot een kwartier binnen een uitzendblok teweeg brengen.
- Externe productiehuisen geven vaak niet de correcte duur van het programma mee bij levering, waardoor het fout loopt van bij de planning.

De enige doeltreffende oplossing om het aantal klachten te zien verminderen is met één en dezelfde EPG-gids werken, met eenvormige communicatie op alle platformen. De EPG-gids van de VRT wordt permanent aangepast in de uitzendregie. Het zou logisch zijn dat die informatie doorstroomt voor publicatie op alle media.

Het management belooft al geruime tijd verbetering. Tot nu toe zonder resultaat.

Neutraliteit/Deontologie nieuwsdienst

In een verkiezingsjaar is het een traditie dat de klachten voor de nieuwsdienst stijgen. Al blijft het aantal klachten dat rechtstreeks betrekking had op het verkiezingsaanbod, zeer beperkt. (zie p.8).

De nieuwsdienst ontving in totaal 565 klachten waarvan het overgrote deel niet gegrond was en het dus eerder om meningen ging. Vele klagers vonden dat bepaalde politieke partijen meer aan bod kwamen dan anderen en omgekeerd. De tegengestelde klachten toonden meteen aan dat het om zeer subjectieve opmerkingen ging.

Ook de internationale berichtgeving met betrekking tot IS genereerde heel wat klachten. Sommigen vonden dat de VRT bepaalde opiniemakers geen forum mocht bieden, terwijl anderen vonden dat er teveel aan eenzijdige berichtgeving werd gedaan.

Bij de nieuwsdienst zien we het aantal klachten over het onrechtmatig gebruik van beelden stijgen. Ook klachten over het gebruik van archiefbeelden stijgt. Wanneer oude archiefbeelden worden gebruikt in een totaal andere context dan waarvoor ze oorspronkelijk werden gebruikt, genereert dit vaak terechte klachten van de betrokkenen.

Anderzijds zien we klachten van personen die bv. zijn veranderd van politieke partij met de opmerking om onlineberichtgeving uit het verleden te verwijderen omdat men niet meer wil geassocieerd worden met de vorige partij waarvan men lid was. Op dergelijke verzoeken wordt niet ingegaan omdat het niet de bedoeling kan zijn dat de geschiedenis wordt gemanipuleerd.

Door het toenemend aantal verzoeken om archiefbeelden te verwijderen uit de systemen, is het besef gegroeid om over de omgang met archiefbeelden een regelgeving uit te schrijven. De manager beroepsethiek werkt hieraan in 2015.

Een ander soort klachten komt van fotografen die geen toestemming hebben gegeven om hun materiaal op deredactie.be te publiceren. In zo'n geval wordt de redactie meteen op de hoogte gebracht. De hoofdredactie beslist of de foto wordt verwijderd of er een vergoeding wordt betaald.

Video die beschikbaar is op deredactie.be wordt vaak gebruikt als lesmateriaal door leerkrachten. Wanneer een video dan plots niet meer beschikbaar is, ontvangen we daarover klachten.

Derden

Onder derden verstaan we partners waarmee de VRT een samenwerkingsverband heeft. Klachten die niet rechtstreeks betrekking hebben op de VRT, maar onder de verantwoordelijkheid van een partner vallen, worden wel ernstig genomen omdat ze het imago van de organisatie kunnen schaden.

Het gaat hier over klachten met betrekking tot het aanbod voor uitgesteld kijken bij de providers. Wanneer een programma niet beschikbaar is vanwege een technisch probleem bij de distributeur, komt de klant met zijn klacht naar de VRT. De klantendienst neemt dan contact op met de provider en communiceert over het probleem op de VRT-websites.

Wanneer een reclamespot over een bepaald product wordt uitgezonden net voor het radionieuws waarin voor datzelfde product wordt gewaarschuwd omdat het schadelijk kan zijn voor de gezondheid, ontstaat er een klachtenstroom. Radiospotjes en tv-trailers vallen onder de verantwoordelijkheid van de VAR (Vlaamse Audiovisuele Regie) en worden ook los van het VRT-aanbod geprogrammeerd. De VRT verleent hiervoor enkel zendtijd.

Onlinereclame wekt veel ergernis op bij de surfers. In 2014 is men op sporza.be gestart met prerolls, dat is videoreclame die de gebruiker de eerste 15 seconden niet kan wegklicken. De online reclame wordt voor de VRT geregeld door Pebble Media, waarnaar in de antwoorden op de klachten ook wordt verwezen.

Wanneer er zich een ongeplande zenderonderbreking voordoet, ontvangen we klachten van DVB-T-kijkers en FM- en DAB-luisteraars. Norkring is de uitbater van het zenderpark, die een afspraak heeft met de klantendienst van de VRT die hierover communiceert.

Problemen met commerciële producten die gerelateerd zijn met tv-programma's van de VRT, zoals cd's, dvd's, boeken, enz. worden ook door de klantendienst opgevolgd, ook al vallen ze onder de verantwoordelijkheid van de commerciële sector.

Personen

Klachten over presentatoren en ankers blijven een vaste waarde. In 2014 ontvingen we er een 50-tal minder. De 142 klachten die we hierover kregen, gaan in feite over slechts enkele personen. 75% van deze klachten is ongegrond.

Sporza-presentatoren krijgen vaak het verwijt dat ze favoritisme aan de dag leggen tijdens hun verslaggeving. Hiervoor gebruikt de klantendienst een standaardantwoord waarin gewezen wordt op de persoonlijke voor- en afkeur voor of tegen schermgezichten en radiostemmen.

Sommige presentatoren hebben uitgesproken fans of net tegenstanders. De tegengestelde meningen vormen een basis voor het antwoord waarin de klacht wordt gerelativeerd.

Wanneer Radio 1 aankondigde dat Ruth Joos haar programma zou stopzetten om zich voor te bereiden op een tv-programma in het najaar, leverde dat heel veel kritiek op van fans.

Humoristisch bedoelde uitspraken kunnen anders worden geïnterpreteerd door sommige kijkers en luisteraars. Wanneer we hierover klachten ontvangen, worden die besproken met de beroepsethische manager en worden de betrokken fragmenten opnieuw beluisterd. Wanneer excuses op hun plaats zijn, worden die ook meegegeven in het antwoord.

Efficiënte rapportering en analyse

De klachtencoördinator rapporteert dagelijks alle klachten:

- aan de collega's en het management van pers-, interne en overheidscommunicatie
- aan de taaladviseur, die ook voorzitter is van de Programmacharterraad
- aan de manager beroepsethiek en integriteit

Elke klacht wordt dagelijks individueel gerapporteerd aan de betrokken productie of dienst en het management en/of de directie. Samen met de rapportering worden de dag zelf afspraken gemaakt voor overleg/bespreking en/of gevraagd naar input voor antwoord.

Bij extreme problemen, vindt een meer intensieve rapportering plaats en wordt er wanneer nodig een interne taskforce met de betrokken afdeling opgezet.

Het jaarlijks klachtenrapport voor de Vlaamse ombudsman werd in 2014 voor het eerst aan het volledige VRT-management voorgesteld. Dat heeft geleid tot een breder inzicht in de materie op beleidsniveau. Een rechtstreeks gevolg was dat de klachtencoördinator werd uitgenodigd om het verhaal van de klantendienst en de klachtenbehandeling aan de collega's van meerdere diensten toe te lichten.

Maandelijks worden tussentijdse rapporten gemaakt over de klachten en worden die intern gerapporteerd.

Bij elke nieuw of tijdelijk project wordt na afloop van het project meteen een rapport gemaakt over de klantcontacten en de klachten. Bij het uitrollen van nieuwe of het vernieuwen van technologische platformen, wordt de klantendienst betrokken van bij de denkfase. Deze aanpak werkt en heeft in 2014 bewezen dat we hiermee klachten kunnen voorkomen.

VRT wil de beste van de klas blijven

Ook in 2015 zal de VRT in haar rol van maatschappelijke voorbeeldfunctie de klachtenbehandeling meenemen. De klachten zullen een blijvende basis vormen voor een kwaliteitsverbetering die heel de organisatie ten goede komt. De grootste doelstelling naast een kwaliteitsverbetering blijft een hoge waardering van het publiek.

Elke klacht is een opportuniteit om het beter te doen

Metten is weten. In 2014 werden alle voorbereidingen getroffen om een waarderingsmeter te installeren. Die tool zal de mogelijkheid bieden om de klanttevredenheid te meten. Klagers moeten de gelegenheid krijgen om hun bevindingen over de klachtenbehandeling rechtstreeks aan de VRT te laten weten. De VRT hoopt hieruit te leren en verdere verbeteringstrajecten voor haar klantcontacten te kunnen uitbouwen. Daarnaast zal worden onderzocht hoe we de klanttevredenheid bij telefonische contacten op een objectieve manier kunnen meten.

“Elise Vandevenne, ik dacht dat de VRT niet zou antwoorden op mijn mail over 'Normale mensen'. Dank voor het uitgebreide en gefundeerde antwoord. Ik heb nu meer inzicht in en begrip voor het programma. Een stevige groet.”

Bron: Archief VRT-klantendienst – 23-10-2014.

2014 was geen gewoon jaar en toch hebben we het aantal klantcontacten en klachten verhoudingsgewijs kunnen verminderen. Niet meteen de grootste doelstelling, maar wel mooi meegenomen dankzij een accurate aanpak van de klantendienst.

“Geachte Linda Van Crombruggen, Inderdaad ontvang ik nu ook alle beschikbare info van radio 2 op DAB. Hartelijk dank voor de interventie”.

Bron: Archief VRT-klantendienst – 20-11-2014.

Toekomstplannen

De klantendienst blijft zich inzetten voor een globale kwaliteitsverbetering en wil een referentie zijn voor heel de organisatie.

De proactieve aanpak heeft zijn nut bewezen en blijft het belangrijkste uitgangspunt, ook in de toekomst. De klachtencoördinator zal zich verder blijven inzetten om deze boodschap uit te dragen in heel de organisatie om zo tot een klachtenvermindering te komen. Ook de samenwerking met andere diensten zal onverminderd worden voortgezet ten behoeve van een kwaliteitsverbetering.

De klachtencoördinator zal extern de opgedane kennis en ervaring voor het uitbouwen van een goed functionerende klantendienst blijven uitdragen op netwerkdagen in de privésector en bij de overheidsorganisaties. Omgekeerd zullen er momenten worden gepland om ervaringen te delen tijdens bezoeken aan klantendiensten van andere organisaties.

De klachtencoördinator blijft zich inzetten om mee te denken in de stuurgroep voor klachtencoördinatoren van de Vlaamse overheid. VRT is kandidaat om de organisatie van een netwerkdag voor klachtencoördinatoren op zich te nemen in het najaar van 2015.

De organisator van de Caviars, Contactcenters.be start in 2015 met het toekennen van een kwaliteitslabel aan contactcenters in de privé en de openbare sector. Dat gebeurt op basis van een onafhankelijke externe audit. De VRT-klantendienst zal onderzoeken of een kwaliteitslabel behalen, tot de mogelijkheden behoort.

Inzake sociale media blijven we zoeken naar een efficiënte en correcte aanpak in de omgang met klachten zonder daarbij de wettelijke bepalingen uit het oog te verliezen.

In het kader van het integriteitsbeleid is een meldingsregeling opgemaakt. Medewerkers die integriteitsinbreuken opmerken worden gestimuleerd om de zaak aan te kaarten bij hun leidinggevende. Kan dat niet of geeft dat geen resultaat, dan kan de medewerker een vertrouwelijke melding doen, via de vertrouwenspersonen en de integriteitscoördinator. De meldingsregeling zal in het voorjaar van 2015 van kracht worden. Alle interne en externe meldingen zullen worden geregistreerd in het hetzelfde systeem als dat van de klachtenregistratie.

De afdeling Line Extensions, dat is een afgeleide dienst voor commerciële activiteiten, met betrekking tot VRT-producten, onderzoekt op dit ogenblik de mogelijkheid om het beheer van een eigen webshop te organiseren via de verschillende websites van de VRT. De klantendienst en de klachtencoördinator zullen hun kennis en ervaring delen zodat die eventuele dienstverlening met de nodige maturiteit kan starten.

De servicemeter van de Vlaamse ombudsman zal intern verder worden besproken met de recent geïnstalleerde nieuwe CEO van de VRT en met de nieuwe directieleden.

In 2015 start de VRT met een permanent tevredenheidsonderzoek bij haar klanten. Elke burger die een vraag stelt, een suggestie doet of een klacht formuleert, ontvangt samen met het antwoord een weblink. Die biedt de mogelijkheid om enkele vragen te beantwoorden over de kwaliteit van de klanten- en klachtenbehandeling. VRT hoop hiervan veel te leren en zal in de mate van het mogelijke rekening houden met de opmerkingen van haar mediagebruikers.

De klantendienst blijft de bepalingen van het Klachtendecreet en het Charter voor klantvriendelijkheid onverminderd 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. Dat willen we zo houden en waar het kan nog verder verbeteren.

In 2015 wordt een upgrade van het klantcontactstelsel gepland met vrij ingrijpende gevolgen voor de medewerkers van het stelsel. De klantendienst zal instaan voor degelijke opleidingen van alle betrokken medewerkers.

Ook in 2015 zal het klachtenrapport worden toegelicht aan alle leden van het management.

In het kader van een transparante aanpak wordt het klachtenrapport op de transparantiewebsite gepubliceerd, alsook antwoorden die op klachten zijn geformuleerd.

Tot slot zal de mogelijkheid worden onderzocht om rechtstreeks en face to face in contact te komen met klanten en klagers en te luisteren naar hun bevindingen. Een "dag van de klant" kan een uitgangspunt zijn om van oorspronkelijke klagers die tevreden klanten zijn geworden, de beste ambassadeurs te maken.

Meerdere onderzoeken in de commerciële sector inzake klantcontacten tonen aan dat een excellente klantenservice belangrijk is voor het creëren van loyaliteit en letterlijk het marktaandeel vergroot. Als openbare omroep wil de VRT die uitdaging aangaan en de resultaten aantonen met concrete cijfers.



Vragenlijst voor het verslag 2014 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Vlaamse Regulator voor de Media

	Aantal
Totaal aantal klachten:	0

Onderwijs en Vorming

2.541 klachten

Rapport beleidsdomein: 322 klachten

GO!: 381 klachten

UGent: 540 klachten

UZGent: 1.298 klachten

**KLACHTENRAPPORT
IN HET KADER VAN HET
DECREET KLACHTRECHT
VERSLAG 2014**



**Klachtenrapport
Beleidsdomein Onderwijs en Vorming**

1	<u>VOORWOORD</u>	<u>2</u>
2	<u>KLACHTENBEELD</u>	<u>3</u>
2.1	 GLOBALE CIJFERS 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013,2014	3
2.2	 AFDELINGEN MET KLACHTEN	7
2.3	 AFDELINGEN ZONDER KLACHTEN	58
3	<u>GLOBALE EVALUATIE</u>	<u>59</u>
3.1	 VASTSTELLINGEN VOOR 2014.....	59
3.2	 KLACHTENCAPTATIE	59
3.3	 KWALITEITSVOLLE KLACHTENBEHANDELING	60
3.4	 KWALITEITSMANAGEMENT	61
4	<u>BIJLAGEN</u>	<u>62</u>
4.1	 AANBEVELINGEN	62
4.1.1	 Thematische aanbevelingen voor Onderwijs door de Vlaamse ombudsdienst	
4.2	 ENKELE KLACHTENCOÖRDINATOREN/OMBUDSDIENSTEN	69
4.3	 KLACHTENCOÖRDINATOREN BELEIDSDOMEIN ONDERWIJS EN VORMING	71

1 VOORWOORD

Dit klachtenrapport bundelt de klachten van het Beleidsdomein Onderwijs en Vorming. Het Beleidsdomein Onderwijs en Vorming is de overkoepelende naam voor:

- de vijf 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 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 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014

Tabel 1: Klachtenbeeld 2008/2009/2010/2011/2012/2013/2014

Kwantitatieve gegevens		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Totaal aantal klachten	Totaal	219	215	284	284	193	207	322
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	203	188	229	217	158	136	255
	Onontvankelijk	16	27	55	67	35	71	67
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend				1			
	Meer dan een jaar voor indiening		1					
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend				1	7	1	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig							
	Kennelijk ongegrond	1	1	1	1		1	1
	Geen belang							
	Anoniem	1			2	1		
	Beleid en regelgeving	2	3	5	4	7	18	11
	Geen Vlaamse overheid	10	20	46	53	12	43	44
	Interne personeelsaangelegenheden	2	2	3	5	8	8	10
Aantal klachten volgens de drager	Brief	118	73	80	71	52	38	24
	Mail	89	117	181	185	120	152	273
	Telefoon	12	22	22	24	14	16	25
	Fax		2			1		
	Bezoek		1	1				

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	116	108	192	208	137	133	122
	Via kabinet	12	2	4	1	3	5	3
	Via Vlaamse Ombudsdienst	72	90	75	52	33	54	130
	Via georganiseerd middenveld	6	6	2	9	3	2	6
	Andere kanalen	13	9	11	12	11	11	61
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	3,54	4,47	1,73	3,43	3,03	1,09	2,3
	Mediaan	1,00	1,00	0,00	1,00	1,00	0,00	1
	0-10 dagen	151	161	106	52	33	61	68
	> 10 dagen	11	25	5	2	2	2	4
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	30,14	27,26	25,68	23,54	24,07	24,86	25,5
	Mediaan	25,50	24,00	21,00	19,00	17,50	15,00	15
	0-20 dagen	86	82	117	135	90	114	172
	21-45 dagen	104	91	78	83	58	47	72
	46-90 dagen	18	13	42	24	22	29	50
	>90 dagen	8	4	2	5	2	7	7
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	64	24	65	58	32	43	122
	Deels gegrond	58	81	61	36	24	30	20
	Ongegrond	81	56	62	89	79	51	101
	Nog niet afgehandeld		27	41	34	23	10	12
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	102	94	92	80	43	64	132
	Deels opgelost	10	6	22	11	12	7	7
	Onopgelost	10	5	12	3	0	2	3
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	28	13	13	10	5	11	19
	Te lange behandeltermijn	43	43	38	47	25	23	80
	Ontoereikende informatieverstrekking	24	29	22	19	15	14	23

	Onvoldoende bereikbaarheid		2	3	3	1	1	
	Onheuse bejegening	10	5	3	2	4	7	6
	Andere	17	13	30	13	5	17	14

In 2014 werden 322 klachten geregistreerd.

De belangrijkste drager blijft de e-mail. Zo'n 84,7% van alle klachten bereikt via deze weg de administratie.

De telefoon is de tweede belangrijkste drager (7,76%), samen met de brief (7,45%).

Voor het eerst bereikt het grootste deel van de geregistreerde klachten de administratie via de Vlaamse Ombudsdienst (40,37%). Rechtstreeks via de burger, geldt dit voor 37,88% van de klachten.

De gemiddelde termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding is licht gestegen: 2,3 dagen t.o.v. 1,09 dagen in 2013. Ontvangstmeldingen worden niet vaak verstuurd: dit gebeurt slecht bij 22,36% van alle klachten. De gemiddelde termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en die van de mededeling van de beslissing ligt voor 2014 op 25,5 dagen. In 2013 hadden we hiervoor 24,86 dagen nodig. Een minieme stijging dus t.o.v. vorig jaar.

Van 75,77 % van de 322 klachten werd een mededeling van beslissing gedaan binnen de vooropgestelde termijn van 45 dagen. Dit is een lichte daling in vergelijking met vorig jaar (77,77%). Bij een 21 klachten werd de beslissing (nog) niet meegedeeld aan de klager.

Tabel 2: Kerncijfers 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013 en 2014

Klachten	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Ontvankelijk	203	188	229	217	158	136	255
Onontvankelijk	16	27	55	67	35	71	67
Gegronde klachten deels of volledig	122	105	126	94	56	73	142
Ongegronde klachten	81	56	62	89	79	51	101
Nog niet afgehandeld	0	25	41	34	23	10	12
Opgelost deels of volledig	112	100	114	91	55	71	139
Niet opgelost	10	5	12	3	0	2	3
Totaal	219	215	284	284	193	207	322

In 2014 is 20,80% van de geregistreerde klachten onontvankelijk. Dit percentage is gedaald t.o.v. vorig jaar met 13,49%.

De reden van onontvankelijkheid was net zoals vorig jaar overwegend “geen bevoegdheid Vlaamse overheid” (44 klachten).

Over het aandeel van het aantal ontvankelijke klachten kunnen we meegeven dat er 47,84% van deze klachten gegrond was, 7,84% deels gegrond en 39,60% ongegrond. Bij 12 klachten over het resultaat werd (nog) niets werd meegedeeld. Hiervoor verwijzen we naar het klachtenbeeld van de afdeling Studietoelagen.

Tabel 3: Ombudsnormen 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013 en 2014

Ombudsnormen	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Niet-correcte beslissing	28	13	13	10	5	11	19
Te lange behandeltermijn	43	43	38	47	25	23	80
Ontoereikende informatieverstrekking	24	29	22	19	15	14	23
Onvoldoende bereikbaarheid	0	2	3	3	1	1	0
Onheuse bejegening	10	5	3	2	4	7	6
Andere	17	13	30	13	5	17	14

Bij iets meer dan 1/3 van alle ontvankelijke klachten (31,37%) werd de norm ‘behandeltermijn’ geschonden. ‘Informatieverstrekking’ volgt op de tweede plaats met 9,01%.

2.2 ENTITEITEN / AFDELINGEN MET KLACHTEN

Tabel 2014 – DEPARTEMENT ONDERWIJS EN VORMING

		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	
	Mediaan	
	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	63
	Mediaan	63
	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	1
	Andere	

2.2.1 MANAGEMENTONDERSTEUNENDE DIENSTEN

1. Tabel 2014

		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	
	Mediaan	
	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	63
	Mediaan	63
	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	1
	Andere	

2. Klachtenbeeld

Een persoon met een arbeidshandicap wil enkel uren per week op vrijwillige basis komen werken bij de Vlaamse onderwijsadministratie. De dienst Begeleid Werken die deze persoon begeleidt vindt dat zij nogal snel en ongemotiveerd wordt afgewezen.

Begeleidster en kandidaat zijn samengekomen met elke entiteit om, gezien de beperkte mogelijkheden van de kandidaat, na te kijken of er toch een mogelijk bestaat om de kandidaat vrijwilligerswerk te laten doen. De MOD heeft voor een oplossing gezorgd door deze persoon een stage te laten lopen in het copycenter.

Tabel 2014 – AGENTSCHAP VOOR ONDERWIJSDIENSTEN (AGODI)

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	51
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	33
	Onontvankelijk	18
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	1
	Beleid en regelgeving	4
	Geen Vlaamse overheid	2
	Interne personeelsaangelegenheden	10
Aantal klachten volgens de drager	Brief	5
	Mail	45
	Telefoon	1
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	23
	Via kabinet	1
	Via Vlaamse Ombudsdienst	16
	Via georganiseerd middenveld	6
	Andere kanalen	5

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	4
	Mediaan	3
	0-10 dagen	16
	> 10 dagen	1
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	16,8
	Mediaan	14
	0-20 dagen	33
	21-45 dagen	15
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	18
	Deels gegrond	9
	Ongegrond	6
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	19
	Deels opgelost	5
	Onopgelost	3
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	5
	Te lange behandeltermijn	9
	Ontoereikende informatieverstrekking	12
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	1
	Andere	

2.2.2 PERSONEEL BASISONDERWIJS EN CENTRA VOOR LEERLINGENBEGELEIDING

1. Tabel 2014

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	25
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	13
	Onontvankelijk	12
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	1
	Beleid en regelgeving	3
	Geen Vlaamse overheid	2
	Interne personeelsaangelegenheden	6
Aantal klachten volgens de drager	Brief	3
	Mail	21
	Telefoon	1
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	18
	Via kabinet	1
	Via Vlaamse Ombudsdienst	6
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	3,7
	Mediaan	3
	0-10 dagen	15
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	19,5
	Mediaan	16
	0-20 dagen	14
	21-45 dagen	9
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	10
	Deels gegrond	3
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	6
	Deels opgelost	5
	Onopgelost	2
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	3
	Te lange behandeltermijn	1
	Ontoereikende informatieverstrekking	8
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	1
	Andere	

2. Klachtenbeeld

In 2014 ontving de afdeling Personeel Basisonderwijs en CLB **25** klachten:

- **Klacht 181 (e-mail):** Deze klacht werd ingediend omdat het betrokken personeelslid zich vragen stelt over haar geldelijke anciënniteit enerzijds en haar prestaties binnen een medisch-pedagogisch instituut anderzijds. Het betreft hier een onontvankelijke klacht aangezien het gaat om beleid en regelgeving. Uiteraard kreeg het personeelslid wel de

nodige informatie hierover.

- **Klacht 201 (e-mail):** Het personeelslid dient een klacht in omdat hij ontoereikende informatie kreeg van zijn dossierbeheerder in het werkstation over de waarde van zijn diploma en over de vermindering van zijn geldelijke anciënniteit. Het gaat om een ontvankelijke klacht die gegrond en opgelost is. De ombudsnorm informatieverstrekking werd geschonden.
- **Klacht 202 (e-mail):** Het gaat om een klacht van een directeur die ontevreden is over de manier waarop hij te woord werd gestaan door zijn dossierbeheerder in het werkstation nadat hij vroeg om een fout uit het verleden te mogen rechtzetten. Deze klacht is ontvankelijk voor de afdeling: zij is gegrond en werd opgelost. Er is sprake van een schending van de ombudsnorm bejegening.
- **Klacht 281 (e-mail):** Een ouder klaagt over de manier waarop een leerkracht zijn zoon behandelde. Zijn zoon kreeg een duw en botste hierbij tegen het raam. Zij kregen geen gehoor bij de directrice wanneer zij klacht wensden in te dienen. Aangezien het hier gaat om interne personeelsaangelegenheden is dit een onontvankelijke klacht. Deze ouder werd doorverwezen naar het schoolbestuur (= werkgever) van de betrokken school.
- **Klacht 481 (e-mail):** Het betrokken personeelslid klaagt over het feit dat hij voor de periode van 13 augustus 2009 tot en met 30 april 2010 (waarin hij ter beschikking gesteld was wegens ziekte) een te laag wachtgeld heeft ontvangen als gevolg van een foute codering door de dossierbeheerder van het werkstation. Het wachtgeld werd onterecht berekend op basis van 69% van zijn salaris, aangezien hij recht had op 100% van zijn salaris. Dit kon echter niet meer voor de volledige periode rechtgezet worden, gezien de regelgeving m.b.t. de verjaring dit niet toelaat. Enkel de periode van 1 januari 2010 tot en met 30 april 2010 kon nog rechtgezet worden. Deze klacht is dan ook gegrond en kon slechts deels opgelost worden. Na toetsing aan de ombudsnormen blijkt dat het hier gaat om een niet-correcte beslissing.
- **Klacht 601 (e-mail):** Het personeelslid dient klacht in omdat hij onvoldoende geïnformeerd werd over het feit dat zijn geldelijke anciënniteit zou dalen bij overstap naar het ambt van directeur in een Centrum voor Leerlingenbegeleiding (CLB). Deze ontvankelijke klacht bleek gegrond en kon niet opgelost worden. De ombudsnorm informatieverstrekking werd geschonden.
- **Klacht 621 (e-mail):** De klacht werd ingediend omdat het betrokken personeelslid voor prestaties die zij in juni 2009 geleverd heeft, nooit een salaris heeft ontvangen. De school waar zij die prestaties heeft geleverd, heeft - door verkeerde elektronische zendingen - deze opdrachten niet gemeld bij het werkstation waardoor er nooit een salaris kon en mocht uitbetaald worden. Deze klacht is niet ontvankelijk: het gaat immers om interne personeelsaangelegenheden.
- **Klacht 641 (e-mail):** Deze klacht werd ingediend naar aanleiding van het feit dat het personeelslid werd ontslagen door de directeur van de school waar zij aan het werk was. Het gaat om een personeelslid dat niet bezoldigd werd door het Agentschap voor Onderwijsdiensten. Het betreft hier interne personeelsaangelegenheden en dus is de klacht onontvankelijk.

- **Klacht 821 (brief):** Het personeelslid dient een klacht in naar aanleiding van een terugvordering die zij ontvangen heeft. Zij ontving deze terugvordering als gevolg van een correctie van het percentage op basis waarvan haar wachtgeld werd berekend: het wachtgeld werd ten onrechte berekend o.b.v. 100% in plaats van o.b.v. 73%. Dit percentage werd verkeerd gecodeerd door de dossierbeheerder van het werkstation. Deze ontvankelijke klacht is gegrond en werd deels opgelost. De ombudsnorm informatieverstrekking werd geschonden.
- **Klacht 822 (e-mail):** Een schoolbestuur dient klacht in naar aanleiding van de gebrekkige informatie die zij kregen vanuit het werkstation in verband met de uitbetaling van het salaris van een directeur die zij hebben aangesteld. Het betrokken personeelslid is vast benoemd in het secundair onderwijs en nam er - bovenop deze opdracht - nog een opdracht als directeur in het basisonderwijs bij. Lestijden als directeur die bovenop een voltijdse aanstelling worden gepresteerd, kunnen niet bezoldigd worden. Het schoolbestuur klaagt aan dat zij hierover onvoldoende informatie kregen en vraagt om deze lestijden toch uit te betalen. Deze ontvankelijke klacht is deels gegrond en werd deels opgelost. De ombudsnorm informatieverstrekking werd onvoldoende gerespecteerd.
- **Klacht 823 (e-mail):** De echtgenoot van een personeelslid dient klacht in omdat het werkstation de aanvraag voor verlening van ouderschapsverlof weigert. Het werkstation weigert dit op basis van bepalingen in de omzendbrief (net zoals in vergelijkbare dossiers gebeurde in het verleden). De klacht is ontvankelijk: ze is deels gegrond en werd opgelost (ombudsnorm: niet-correcte beslissing).
- **Klacht 824 (e-mail):** Een echtgenoot van een personeelslid dient klacht in omdat hij het niet eens met de manier waarop de betrekkingen verdeeld worden onder de groep van TADD-gerechtigde leerkrachten. Het gaat hier om interne personeelsaangelegenheden (er werd dan ook doorverwezen naar het schoolbestuur), bijgevolg is de klacht onontvankelijk.
- **Klacht 825 (brief):** Het gaat hier om een anonieme klacht (getekend: "een steeds groeiende groep verontruste en afwachtende leerkrachten") waarbij gemeld wordt dat de directeur van hun school zijn pensioen heeft aangekondigd, maar in werkelijkheid ziekteverlof zou opnemen. Het feit dat deze klacht anoniem is, maakt dat deze klacht onontvankelijk is.
- **Klacht 981 (e-mail):** Deze klacht bereikte ons via de Ombudsdienst Pensioenen. Zij vroegen onze tussenkomst in een dossier met betrekking tot de aanvraag van een overlevingspensioen. De Pensioendienst voor de Overheidssector (PDOS) kon deze aanvraag niet behandelen aangezien de PDOS niet over alle loopbaangegevens van het onderwijspersoneelslid zou beschikken, ondanks meerdere herinneringen aan de afdeling. Het gaat om een ontvankelijke klacht: de klacht is deels gegrond en werd opgelost (ombudsnorm: informatieverstrekking).
- **Klacht 1001 (e-mail):** De Ombudsdienst Pensioenen vraagt om de loopbaangegevens van een personeelslid in te brengen in de website van CAPELO zodat de Pensioendienst voor de Overheidssector (PDOS) kan ingaan op de vraag van een personeelslid om een pensioenraming te berekenen. Ook deze klacht is ontvankelijk: ze is gegrond en kon op het moment zelf niet opgelost worden. Enkele maanden later kon de klacht wel opgelost worden (ombudsnorm: informatieverstrekking).

- **Klacht 1041 (e-mail):** Het personeelslid wenst zijn ontslag (en dat van zijn vriendin) aan te vechten. Hij zet zijn argumentatie kracht bij door getuigenissen van ouders e.d. Het Agentschap voor Onderwijsdiensten treedt echter niet op als werkgever en kan in deze dan ook niet tussenkomen. Met andere woorden: het is een onontvankelijke klacht (interne personeelsaangelegenheden).
- **Klacht 1081 (e-mail):** Het personeelslid is niet tevreden over de informatie die hij kreeg vanuit het werkstation. Hij werd verkeerd geïnformeerd met betrekking tot het overstappen naar een ander soort loopbaanonderbreking, waardoor hij nu te maken krijgt met de financiële gevolgen ervan. Deze klacht is ontvankelijk (ombudsnorm informatieverstrekking werd geschonden): de klacht is gegrond en werd deels opgelost.
- **Klacht 1101 (e-mail):** Het personeelslid dient klacht in omdat zij verkeerd geïnformeerd werd door het werkstation in verband met het opnemen van een bepaalde dienstonderbreking (verlof tijdelijk andere opdracht). Door het opnemen van de verkeerde dienstonderbreking (die moest omgezet worden naar een andere dienstonderbreking) moet dit personeelslid het ten onrechte uitbetaalde salaris terugbetalen aan het Agentschap voor Onderwijsdiensten. Dit personeelslid ontving tijdens de betrokken periode ook een salaris van de werkgever waar zij op dat ogenblik tewerkgesteld was, waardoor zij bijgevolg een dubbel salaris ontvangen heeft. Deze klacht is ontvankelijk: gegrond en opgelost. De ombudsnorm informatieverstrekking werd geschonden.
- **Klacht 1121 (e-mail):** Het personeelslid dient klacht in met betrekking tot de werking van het ministerie van Onderwijs en Vorming in verband met zijn diploma en de gevolgen voor zijn aanstelling in het onderwijs: hij kan met de diploma's waarover hij beschikt niet aangesteld worden in het ambt van zijn keuze. Deze klacht is onontvankelijk: het gaat om beleid en regelgeving.
- **Klacht 1301 (telefoon):** De burger die klacht indient, is een oudere dame die op enkele meters van een basisschool woont. Zij dient klacht in omdat zij en de andere buurtbewoners overlast ervaren van deze school. Het gaat vooral om geluidsoverlast. Zij heeft dit reeds besproken met de voorzitter van het schoolbestuur en diende al klacht in bij de politie, maar het probleem blijft bestaan. Het is een onontvankelijke klacht aangezien het hier geen Vlaamse overheid betreft.
- **Klacht 1321 (e-mail):** Het personeelslid klaagt over het feit dat er zich binnen haar scholengemeenschap enkele bizarre toestanden voordoen in verband met het verwerven van het recht op een tijdelijke aanstelling van doorlopende duur (TADD). Zij haalt deze toestanden aan als reden waarom beginnende leerkrachten binnen de vijf jaar het onderwijs verlaten. Het gaat om interne personeelsaangelegenheden, bijgevolg is deze klacht onontvankelijk.
- **Klacht 1341 (e-mail):** Deze burger beweert dat er sociale fraude aanwezig is in het onderwijs. Volgens haar zijn er personeelsleden die deeltijds werken en toch een voltijds salaris ontvangen. De regelgeving waarnaar deze burger refereert, werd nader toegelicht. Aangezien het hier gaat om beleid en regelgeving is deze klacht onontvankelijk.
- **Klacht 1361 (e-mail):** Een burger dient klacht in omdat een bepaalde persoon zich uitgeeft als gediplomeerd onderwijzer, maar eigenlijk niet over het diploma van

onderwijzer zou beschikken. De klager vermeldt dat deze persoon in Maastricht aan de slag is. Het gaat dan ook om een onontvankelijk klacht; het betreft hier immers geen Vlaamse overheid.

- **Klacht 1362 (e-mail):** Het personeelslid dient klacht in omdat zij geen reactie krijgt op haar voorstel om de terugvordering die zij ontvangen heeft, gespreid terug te betalen. Deze klacht is ontvankelijk (ombudsnorm behandeltermijn). De klacht is gegrond en werd opgelost.
- **Klacht 1381 (brief):** Het personeelslid klaagt over de terugvordering die zij ontving naar aanleiding van teveel ontvangen salaris omwille van een fout van haar dossierbeheerder in het werkstation. Zij betwist niet dat zij een bedrag moet terugbetalen, maar vraagt om een spreading van terugbetaling. Deze klacht is ontvankelijk (ombudsnorm: niet-correcte beslissing): de klacht is gegrond en werd deels opgelost.

Het is opvallend dat **12** van de 25 klachten **onontvankelijk** zijn (= **48%**). De helft van de onontvankelijke klachten heeft betrekking op interne personeelsaangelegenheden. Bijgevolg kan de afdeling Personeel Basisonderwijs en CLB niet tussenkomen in deze. Meestal worden dergelijke klachten ingediend door de personeelsleden zelf. Het lijkt alsof zij onvoldoende op de hoogte zijn van interne procedures of forums om hun problemen aan te kaarten. De overige helft van de onontvankelijke klachten kon niet behandeld worden aangezien het om beleid een regelgeving gaat of niet voor de Vlaamse overheid bestemd is. De afdeling ontving ook één anonieme klacht.

Van de 25 klachten zijn er **13** die **ontvankelijk** zijn (= **52%**), waarvan er bij het overgrote deel (8) sprake is van een schending van de ombudsnorm informatieverstrekking. Het is niet onlogisch dat de meeste klachten zich net hier situeren, aangezien het verstrekken van informatie één van de kerntaken is van de afdeling Personeel Basisonderwijs en CLB en de kans bijgevolg groter is dat dit in sommige gevallen onvoldoende nauwkeurig gebeurt. Er moet ook rekening gehouden worden met het dilemma dat zich hierbij steeds stelt: snel informeren versus volledig informeren. Wanneer een vraag telefonisch wordt gesteld, wordt soms niet het hele verhaal verteld, waardoor de kans stijgt dat er verkeerde of onvolledige informatie wordt gegeven.

De afdeling personeel Basisonderwijs en CLB en bij uitbreiding het hele Agentschap voor Onderwijsdiensten (AgODi) blijft daarom volop inzetten op interne opleiding en dit op zeer regelmatige basis. Daarnaast wordt ook volop geïnvesteerd in opleiding voor schoolsecretariaten (jaarlijks in het voorjaar) zodat de personeelsleden de gewenste informatie ook kunnen inwinnen bij hun eigen schoolsecretariaat. Tot slot werkt AgODi ook mee aan de vernieuwing van de website van het ministerie van Onderwijs en Vorming. Bedoeling is om in 2015 het onderdeel m.b.t. tot personeel volledig te vernieuwen zodat er op een gebruiksvriendelijke manier kan gezocht worden naar informatie die vlot leesbaar is.

De klachten die de afdeling ontving van de Ombudsdienst Pensioenen zullen in de toekomst vermeden worden, aangezien het CAPELO-project voor de dossiers van de onderwijspersoneelsleden grotendeels afgerond is. Eind 2014 werden deze gegevens voor de overgrote meerderheid van de personeelsleden uit het onderwijs al doorgegeven aan de Pensioendienst voor de Overheidssector (PDOS), zodat zij nu over alle nodige informatie beschikken om vraagstellers een genuanceerd en gepersonaliseerd antwoord te verstrekken. Bedoeling van CAPELO (= project van de PDOS) is om een loopbaangegevensbank voor de

overheidssector te realiseren, waardoor de pensioendienst aan alle personeelsleden van de overheidssector een loopbaanoverzicht en een pensioenraming kan aanbieden voorafgaand aan een effectieve pensioenaanvraag.

Binnen de groep van ontvankelijke klachten zijn er 3 klachten waarbij er een niet-correcte beslissing werd genomen door de dossierbeheerder van het werkstation. Eén van deze klachten bereikte de afdeling via de Vlaamse Ombudsdienst. Na overleg tussen alle betrokken partijen werd de omzendbrief met betrekking tot loopbaanonderbreking aangepast waardoor de afgesproken lijn in de toekomst ook voor andere dossiers op een aangepaste manier zal toegepast worden.

De 2 overige ontvankelijke klachten hadden betrekking op de ombudsnormen behandeltermijn en bejegening.

Klachtencaptatie

Hoger vernoemde klachten werden op verschillende manier gecapteerd. Een aantal van deze klachten bereikte de afdeling via het Meldpunt Onderwijs en Vorming op de website. Dit Meldpunt is makkelijk terug te vinden bij de Contactgegevens op de website. Andere klachten werden bezorgd door de Vlaamse Ombudsdienst. De meeste klachten kwamen echter rechtstreeks bij de afdeling terecht: via het werkstation of via het e-mail adres van de afdeling. Er kan met andere woorden gesteld worden dat de verschillende kanalen die kunnen gebruikt worden om klacht in te dienen, goed benut worden.

Gezien de hoeveelheid aan personeelsdossiers die de afdeling in haar beheer heeft (± 100.000), lijkt het aantal klachten op jaarbasis heel beperkt. Er moet echter voor ogen gehouden worden dat de schoolsecretariaten en schoolbesturen het eerste aanspreekpunt zijn voor de meeste personeelsleden. Deze schoolsecretariaten en schoolbesturen hebben op hun beurt maandelijks of zelfs wekelijks contact met het werkstation via telefoon of via e-mail. Dankzij dit intensief contact en overleg wordt het personeelsdossier met vier ogen bekeken en worden problemen maximaal vermeden.

Kwaliteitsvolle klachtenbehandeling

Binnen de afdeling (en ruimer: binnen het ministerie van Onderwijs en Vorming) is algemeen bekend wie de klachtenbehandelaar is. Deze persoon volgt de doorlooptijd van de klachten nauwgezet op. Er wordt ook voorzien dat iemand anders deze taak overneemt in geval van afwezigheid.

Kwaliteitsmanagement

De afdeling Personeel Basisonderwijs en CLB, het Agentschap voor Onderwijsdiensten en het beleidsdomein Onderwijs en Vorming leveren structurele inspanningen om de klachten professioneel te behandelen. Er is regelmatig overleg tussen de klachtenmanager van het

beleidsdomein en de klachtenbehandelaars van de verschillende afdelingen. Op die manier worden de neuzen in dezelfde richting gezet met betrekking tot klachtenbehandeling.

2.2.3 PERSONEEL SECUNDAIR ONDERWIJS EN DEELTIJDS KUNSTONDERWIJS

1. Tabel 2014

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	23
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	18
	Onontvankelijk	5
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	1
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	4
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	23
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	4
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	10
	Via georganiseerd middenveld	6
	Andere kanalen	3

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	6
	Mediaan	6
	0-10 dagen	1
	> 10 dagen	1
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	13,5
	Mediaan	10
	0-20 dagen	18
	21-45 dagen	5
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	7
	Deels gegrond	5
	Ongegrond	6
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	11
	Deels opgelost	
	Onopgelost	1
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	2
	Te lange behandeltermijn	8
	Ontoereikende informatieverstrekking	2
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Klachtenbeeld

In 2014 ontving onze afdeling 23 klachten, waarvan 18 ontvankelijk werden verklaard.

Klacht 1901: Verzoekster stelt dat bij de berekening van haar pensioen als aanvangsdatum 17 september 1973 vooropgesteld werd in plaats van 1 september 1973. Zij vraagt dan ook om een retroactieve rechtzetting. Betrokkene fungeerde zowel in het Hoger Onderwijs als in het

Secundair Onderwijs. De klacht werd ontvankelijk verklaard, maar is ongegrond. Betrokkene is haar onderwijs carrière in het Hoger Onderwijs pas gestart op 17/09/1973, i.e. de aanvangsdatum van de opleidingen hoger onderwijs.

Klacht 1902: Verzoekster vroeg een raming van haar pensioenrechten in de openbare sector aan PDOS. PDOS kon dit niet bezorgen omdat haar loopbaangegevens van voor 1/1/2011 ontbraken in Capelo. Dit dient door de werkgever ingebracht te worden. Na verschillende herinneringen (laatste op 14/01/2014) heeft het bevoegde WS de data nog niet ingebracht. De klacht werd ontvankelijk verklaard, maar is slechts deels gegrond. Het dossier werd reeds ingebracht, maar het valideren lukte echter niet wegens technische anomalieën eigen aan de Capelo-website. Het dossier werd wel opgelost.

Klacht 1903: Betrokkene vroeg een raming van haar pensioenrechten in de openbare sector aan PDOS. PDOS kon deze raming niet opmaken doordat de nodige loopbaangegevens van voor 1/01/2011 nog niet werden ingebracht in de Capelo-databank. De werkgever dient dit elektronisch aan te leveren. PDOS vraagt dit reeds aan sinds september 2013. Deze klacht werd ontvankelijk verklaard, maar is slechts deels gegrond. In het dossier bevonden zich enkele onregelmatigheden. Deze dienden uitgeklaard te worden met de werkgever, i.e. de school, die dan ook de nodige aangepaste elektronische zendingen naar AgODi moest sturen. Na ontvangst van de zendingen van de school werd het dossier in orde gezet.

Klachten 1922 en 1923: Verzoekster eindigde haar loopbaan in het onderwijs op 31/10/1985 als lerares solozang in de Muziekacademie te Schoten. PDOS deelde mee dat zij nog wachten op de loopbaangegevens van betrokkene. Laatste herinnering werd verzonden op 4/02/2014. De loopbaangegevens werden gereconstrueerd, maar om het dossier volledig te kunnen afwerken, heeft het WS bijkomende gegevens nodig vanwege andere overheidsdiensten. Van zodra deze in bezit zijn, zal het dossier in Capelo afgewerkt worden. Klacht nummer 1922 werd ontvankelijk verklaard en als gegrond beschouwd. Deze was nog niet opgelost. Klacht 1923 is een opvolgingsmail vanwege de Ombudsdienst in naam van verzoekster met de vraag naar de stand van zaken in het dossier. Deze klacht is ontvankelijk en gegrond en werd opgelost. Alle gegevens werden in Capelo ingebracht en gevalideerd na ontvangst van de nodige informatie vanwege andere overheidsdiensten. Het dossier werd dus afgewerkt en PDOS kan hiermee verder. De vertraging in dit dossier is te wijten aan het te laat doorsturen door deze gegevens vanwege de andere overheidsdiensten.

Klacht 1941: Verzoekster vraagt om haar financieel dossier in orde te maken, dit sleept aan van 1998. Zij stuurt de nodige documenten ter staving door als bijlage bij haar mail. De klacht werd ontvankelijk verklaard, maar is slechts deels gegrond. Onze diensten waren niet in het bezit van de documenten die verzoekster meestuurde en waarop onze administratie zich diende te baseren om het dossier af te handelen. Daarom werd contact opgenomen met de juridische instanties die in dit dossier ook betrokken partij waren. De achterstallen werden berekend en in betaling gesteld.

Klacht 1961: Betrokkene had oorspronkelijk het plan een VVP wegens ziekte te nemen vanaf 5/2/2014 t/m 05/04/2014. Zij diende hiervoor echter het foutieve document in bij Mensura, nl. een pers 16 i.p.v. een aanvraagformulier "Plan VVP ziekte met oog op het volledig hernemen van de opdracht". Het is pas bij een aanvraag tot verlenging, waarbij wel het juiste document werd gebruikt, dat er gemerkt werd dat er voor de eerste periode geen goedkeuring werd gegeven. Men vraagt om dit recht te zetten met terugwerkende kracht. De klacht werd ontvankelijk verklaard, maar is ongegrond. De regelgeving werd hierbij gevolgd. De

klachtenbehandelaar stelt dat geen enkele aanvragende partij de nodige inlichtingen heeft verworven bij de allereerste aanvraag (noch personeelslid, noch de werkgever) en dat het werkstation geen bevoegdheid heeft een beslissing te nemen bij het al dan niet toestaan van een VVP ziekte. Dit komt het controleorgaan toe. De Vlaamse Ombudsdienst heeft na dit schrijven het dossier persoonlijk met de administratie besproken.

Klacht 1962: Betrokkene ontving een brief vanwege de Administratie der domeinen in verband met een openstaande schuld. Hij eist een kopie waarop het verschuldigde bedrag aangeduid staat. Het zou gaan om een onterecht uitbetaald salaris vanwege Onderwijs en Vorming. De klacht werd ontvankelijk verklaard, maar is ongegrond. Na onderzoek blijkt het te gaan over een terugvordering van 49,67€ van het jaar 2010-2011. Betrokkene zou deze nog steeds niet vereffend hebben. Uit eerdere correspondentie kunnen we opmaken dat verzoeker toen niet akkoord ging met dit bedrag. De reden van deze terugvordering was een laattijdig doorgeven van de stopzetting opdracht door zijn school. Hij betwistte de datum van stopzetting. Onze klachtencoördinator verwees hem naar de contactpersoon vermeld op de brief die hij ontving, omdat het dossier naar de administratie der domeinen werd overgemaakt.

Klacht 1963: Verzoekster heeft de overstap gemaakt vanuit de privé naar het onderwijs. Zij had graag ouderschapsverlof 1/5 opgenomen voor haar dochter. Zij had reeds een aantal periodes ouderschapsverlof opgenomen in haar vorige werkomgeving. Nu blijkt dat zij geen recht meer zou hebben om dit verlofstelsel op te nemen in het onderwijs, omdat haar vroegere werkgever de verschillende periodes ouderschapsverlof verdeeld heeft over haar twee kinderen. De klacht is ontvankelijk, gegrond en werd opgelost. De klachtenbehandelaar diende zich eerst ten gronde te informeren bij andere instanties, waaronder ook de federale overheid. Na onderzoek blijkt dat verzoekster de resterende termijn die zij niet heeft opgenomen in de privésector alsnog kan opnemen in het onderwijs, uiteraard naar rato van de regeling voor 1/5 loopbaanonderbreking en met in aanmerking nemen van de bepaling van de geboortedatum van het kind waarvoor dit stelsel wordt genomen.

Klacht 1965: Betrokkene stelde de vraag aan de dossierbehandelaar waarom een bepaalde periode als vast benoemde ambtenaar bij provinciebestuur Antwerpen niet meetelde voor de berekening van het wachtgeld. Blijkbaar was er een attest nodig met de duidelijke vermelding van zijn statuut. Verzoeker vond dat hij onvoldoende info ontving bij de vraag waar hij hiervoor terecht kon. Hij kaart aan dat je eerst maanden niets over je dossier hoort ondanks verschillende malen contact opgenomen te hebben en dan plots een bericht krijgt waarin gesteld wordt dat je voldoet aan de voorwaarden maar dat de attesten niet juist zijn. Hij voelt zich niet klantgericht behandeld. De klacht werd als ontvankelijk beschouwd, zij is gegrond en werd opgelost. Klachtenbehandelaar gaf in zijn antwoord de nodige informatie om betrokkene gerust te stellen. Zijn aanvraag TBSVP werd goedgekeurd, maar de administratie koos ervoor de juiste attesten af te wachten om het wachtgeld te berekenen. Dit om te vermijden dat de dossierbehandelaar een te hoog wachtgeld zou berekenen met de kans achteraf een terugvordering te creëren.

Klacht 1966: Verzoeker stelt vast dat er een half uur in zijn loopbaanoverzicht ontbreekt voor de periode van 9/1990 tot en met 09/1994. De school als werkgever van toen geeft 2,5/22 op terwijl betrokkene 3/22 heeft gewerkt en de afhoudingen voor zijn pensioen ook op basis van deze 3 uur werden verrekend. Er wordt naar een afdoende en correcte verklaring gevraagd. De klacht werd als ontvankelijk beschouwd, maar is ongegrond. De regelgeving werd hierbij gevolgd. De werkgever had in de periode waarover sprake is een laattijdige rechtzetting van de opdracht gedaan en zelf het loonverlies bijgesteld aan betrokkene. Hij werd, door deze

aanpassing en het feit dat er onvoldoende uren waren voor hem, TBSOB gesteld voor 2,5/20 en WTW voor 3/22 omdat dit qua volume overeen kwam. Hij werd dan ook uitbetaald als vast benoemde voor 10/20 en 3/22, waardoor de afhoudingen voor het pensioen op 3/22 en niet op 3/20 gebeurde.

Klacht 1968: Betrokkene had een arbeidsongeval en is nog steeds medisch arbeidsongeschikt. Tot het einde van zijn tijdelijke onderwijsopdracht heeft hij steeds correct zijn salaris ontvangen. Nadien ontving hij uitgestelde bezoldiging, maar werd zijn TWO-vergoeding niet uitbetaald. Hij nam contact op met de dienst AOP, waar men meldde dat alles werd doorgegeven aan de dossierbeheerder met de vraag de betaling door te voeren. Tot op het moment van zijn klacht heeft betrokkene echter nog niets mogen ontvangen. Hij klaagt de manier van werken aan. De klacht wordt als ontvankelijk beschouwd, is gegrond en werd opgelost. Klachtenbehandelaar onderzocht het dossier en hierbij werd vastgesteld dat de dienst AOP inderdaad de zaken correct had doorgegeven, maar pas na de afsluitdatum van de betaling voor juli. Dit impliceert dat de eerstvolgende betaling pas op 29 augustus kon plaatsvinden. Een voorschot kan slechts gegeven worden in geval er voldoende loon te vinden is om dit achteraf op in te houden, wat voor betrokkene spijtig genoeg niet het geval was. De uitbetaling werd rechtgezet.

Klacht 1970: Betrokkene uit een klacht rond zijn loonberekening. Het vorige schooljaar had betrokkene proactief stappen ondernomen om zijn salaris en zijn opdrachten te controleren. Groot is zijn verbazing als er zich, begin dit schooljaar, opnieuw een probleem met zijn salarisberekening voordoet. Na verschillende keren contact te hebben opgenomen, kreeg hij nog geen duidelijkheid. Hij blijft in het ongewisse wat de gevolgen van het onderzoek in zijn dossier kunnen zijn. Hij zal zeker verzet aantekenen tegen een terugvordering, temeer omdat hij vele malen zelf stappen heeft ondernomen om de aandacht te vestigen op zijn situatie. De klacht wordt beschouwd als ontvankelijk, deels gegrond en werd opgelost. De klachtenbehandelaar onderzocht het dossier. Hieruit blijkt dat zowel de verschillende werkgevers als de dossierbeheerder enkele foutieve inschattingen hebben gemaakt. Betrokkene stond in verschillende scholen na elkaar waardoor de salarisberekening zeer complex werd. Tevens werden steeds verkeerde zendingen ontvangen en dienden rechtzettingen te gebeuren. Hierdoor werd het onbezoldigd verlofstelsel uit het oog verloren. Betrokkene zal dus een terugvordering krijgen en een negatieve taksfiche. Alles werd ondertussen rechtgezet zodat dit schooljaar alles correct verloopt.

Klacht 1971: Betrokkene ontving reeds twee maanden op rij een foutief salaris. Hierdoor kreeg hij 734€ per maand minder. Hij kaartte zijn foutief salaris reeds aan in de eerste maand. Maar dit werd nog niet rechtgezet. Hij eist daarom een onmiddellijke rechtzetting. De klacht is ontvankelijk, gegrond en werd opgelost. Klachtenbehandelaar onderzocht de zaak, waaruit blijkt dat betrokkene inderdaad te weinig salaris ontving. Er werd onmiddellijk een rechtzetting gemaakt in het betaalsysteem en hij kreeg tevens een voorschot om het tekort aan te vullen.

Klacht 2001: Betrokkene klaagt het feit aan dat er fouten gebeurde in het beheer van zijn personeelsdossier, waardoor hij een groot deel van zijn loon van 2014 moet terugbetalen en zijn anciënniteit verminderd wordt. Hij zou steeds van onze diensten de toelating gekregen hebben om VVP wegens ziekte te nemen, waarbij men zou geweten hebben dat hij geen ziekte-dagen meer had. Hij klaagt aan dat er reeds 11 maanden geleden een waarschuwing had moeten komen, zodat er tijd was een oplossing te zoeken. Nu is dit uiteraard te laat. De klacht is ontvankelijk, gegrond en werd opgelost.

Klachtenbehandelaar licht de problematiek toe en reikt ook oplossingen aan om het dossier administratief in orde te maken. Hij vermeldt ook wat de eerstkomende zaken zijn waaraan betrokkene zich kan verwachten.

Klacht 2002: Klager stelt dat hij een terugvordering heeft ontvangen waarbij het bedrag hoger ligt (€50,99) dan het bedrag dat hij heeft ontvangen. Hij ontving namelijk zijn salaris nog voor september 2014 terwijl hij echter reeds met pensioen was. Hij meldde dit aan onze diensten. Na ontvangst van de terugvorderingsbrief nam hij contact op met vraag om toelichting. Deze bleek ontoereikend te zijn. Betrokkene vraagt om een gegronde en gedocumenteerde verklaring, pas nadien zal hij het bedrag van 50,99€ terugstorten. De klacht is ontvankelijk maar ongegrond. De regelgeving werd toegepast. Betrokkene kreeg vanwege de klachtenbehandelaar een uitgebreide toelichting rond het bedrag van €50,99.

Klacht 2022: Betrokkene deed in 2012 een aanvraag tot pensioenraming. Hij kreeg een pensioenummer en nadien vernam hij niets meer rond zijn dossier. Op 22 juli 2014 nam hij opnieuw per mail contact op met PDOS, waar men hem liet weten nog niet in het bezit te zijn van zijn elektronisch dossier. Daarom stuurt hij een klachtmelding omdat hij op dat ogenblik oud genoeg was om een TBS in te dienen, maar dit niet kon doen omdat er een kink in de kabel zit tussen het werkstation en PDOS. De klacht is onontvankelijk, deels gegrond en werd opgelost. De klachtenbehandelaar keek de zaak na. De dossierbeheerder heeft de loopbaangegevens overgemaakt aan PDOS. Zij kunnen nu verder met de aanvraag van betrokkene. Hij kan tevens een TBS VP aanvraag indienen bij zijn werkstation, maar ook daar dient men te wachten op gegevens van PDOS.

Klacht 2041: Betrokkene is reeds enige maanden gepensioneerd maar ontvangt nog steeds niet haar volledige pensioenbedrag. PDOS deelde mee dat zij herhaaldelijk inlichtingen vroeg aan de administratie onderwijs, maar zonder antwoord. Men vraagt dit na te kijken. De klacht is ontvankelijk maar ongegrond, omdat onze administratie de noodzakelijke stappen ondernam. Klachtenbehandelaar heeft de zaak onderzocht. Er blijkt in dit dossier één en ander fout gelopen te zijn bij de communicatie. Het werkstation ontving slechts twee brieven van PDOS. Als reactie op de eerste brief werd het dossier van betrokkene opgevraagd uit het archief en werden de gegevens opgelijst. Het correcte nationaal nummer ontbrak waardoor de dossierbehandelaar de gegevens niet kon inbrengen in de Capelodatabank. PDOS reageerde echter niet op de telefonische aanvraag (tot 2 maal toe) van de dossierbeheerder. Hierop heeft deze na de herinneringsbrief van PDOS besloten de gegevens per mail door te sturen naar de contactpersoon van PDOS en na opnieuw ontbreken van enige reactie van PDOS ook doorgestuurd naar Ethias. Tot op heden werd vanwege PDOS het noodzakelijke nummer nog niet aangeleverd.

Volgende klachten werden als onontvankelijk verklaard:

Klacht 1921: Verzoekster klaagt het wanbeleid in haar school aan. Zij heeft het hierbij over het oneigenlijk gebruik van overheidsgeld. De directeur werd op een "sabbatical" gestuurd en mag haar directiejob niet meer uitoefenen om onverklaarbare redenen. De divisiedirecteur heeft daaropvolgend de volledige structuur van de campus gewijzigd. Directie-uren worden niet gebruikt. Betrokkene vindt dat dit getuigt van onrechtmatig gebruik van overheidsgeld omdat hun directeur, die nog perfect zou kunnen en willen fungeren, met salaris is thuisgezet. De klacht werd onontvankelijk verklaard, dit behoort tot interne personeelsaangelegenheden van het schoolbestuur. Niettemin liet de klachtenbehandelaar weten dat alle elementen van de

klacht zullen meegenomen worden naar het overleg met betrokken actoren.

Klacht 1964: Verzoekster wenst haar bezwaar te uiten tegen haar plotse mutatie naar een andere vestiging binnen de scholengroep zonder enig voorafgaand overleg. Zij beschouwt de verwijdering uit haar huidige school als een afrekening door haar directeur. Deze klacht is onontvankelijk verklaard en behoort tot interne personeelsaangelegenheden.

Klachtenbehandelaar heeft betrokkene de nodige informatie bezorgd tot welke kanalen zij zich kan wenden om zulke zaken aan te kaarten. Dit behoort immers tot de relatie werkgever-werknemer.

Klacht 1969: Betrokkene kaart de situatie aan waarbij zij voor het eerstkomende schooljaar slechts haar twee vast benoemde uren krijgt toegewezen, terwijl andere vakleerkrachten met minder dienstjaren en niet voldoende bekwaamheidsbewijzen wel meer uren mogen presteren. Betrokkene heeft reeds meermaals bewezen een competente kracht te zijn en heeft interesse in meer lesuren. Ze vraagt dan ook of de foutieve situatie kan rechtgezet worden. Deze klacht is onontvankelijk. De materie hoort tot interne personeelsaangelegenheden van de school als werkgever. Klachtenbehandelaar stelt duidelijk dat het verdelen van de opdrachten tot de autonome bevoegdheid van het schoolbestuur behoort. Hij geeft ook de nodige uitleg rond het begrip "hetzelfde ambt" en TBSOB.

Klacht 2021: Betrokkene is in het stelsel 1/5 GLBO 50+ gestapt. Dit geeft ook recht op een aanmoedigingspremie van 2 jaar. Zij had deze premie aangevraagd voor de periode van 01/09/2013 tot 31/08/2014 en hiervoor ook de goedkeuring gekregen. Er werd echter een melding gemaakt dat indien zij langer gebruik wenste te maken van de premie, de aanvraag binnen de wettelijke indieningstermijn dient te gebeuren. Bij haar volgende aanvraag GLBO voor het nieuwe schooljaar, werd de premie echter geweigerd, omdat dit later dan 6 maanden werd ingediend. Nergens vond betrokkene een duidelijke vermelding van de indieningstermijn. Zij vraagt om dit alsnog recht te zetten en de premie alsnog uit te betalen. De klacht is onontvankelijk, omdat de materie behoort tot beleid en regelgeving en heeft geen betrekking op onze eigen werking. Klachtenbehandelaar verwees betrokkene verder naar de bevoegde dienst voor aanmoedigingspremies binnen de openbare sector; zij vermeldde alle contactgegevens, alsook de verwijzing naar de website.

Klacht 2042: Betrokkene klaagt aan dat haar aanstelling niet verlengd werd, om te verhinderen dat zij TADD-gerechtigd zo worden. De directeur gaf redenen aan die stuk voor stuk niet onderbouwd en daarom voor haar beledigend waren. Zij maakte een dergelijke aanpak reeds mee in een andere school. Zij stelt vast dat in deze twee scholen de vaste benoemingen niet eerlijk gebeuren. Ook deze klacht werd onontvankelijk verklaard, omdat zij behoort tot interne personeelsaangelegenheden van de werkgever, i.e. het schoolbestuur. Klachtenbehandelaar meldt dat deze zaak tot de relatie werkgever-werknemer behoort. Er wordt verwezen naar de verschillende beroepsorganisaties die in het onderwijsveld actief zijn.

Servicemeter klachtenverloop 2014 op de afdeling Personeel SO en DKO:

Klachtencaptatie/ klachtenbehandeling:

Op geregelde tijdstippen wordt een informeel overleg gehouden met de klachtencoördinatoren van het beleidsdomein Onderwijs om bepaalde knelpunten of ervaringen te bespreken. Bij de laatste bijeenkomst was ook dhr. Chris Nestor van de Vlaamse Ombudsdienst aanwezig. Tijdens dit overlegmoment werd ook de vernieuwde websitepagina van onze klachtendienst voorgesteld. Deze omschrijft duidelijk alles wat de burger nodig heeft om zijn of haar klacht in te dienen en wat het verloop van een klachtenbehandeling inhoudt.

Wij hebben bij de afdeling Personeel SO en DKO ook intern de nodige informatie rond klachtenbeleid bezorgd aan alle betrokken partijen, zodat de dossierbeheerders weten bij wie zij terecht kunnen wanneer er een klacht ingediend wordt.

Uit onze klachten kunnen wij opmaken dat de Vlaamse Ombudsdienst voldoende gekend is bij de burger.

Een verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten kan in overweging genomen worden. Maar dit moet gebeuren in overleg met alle afdelingen van ons agentschap AgODi en met goedkeuring van de leidinggevendenden, omdat wij werken met een typebriefmodule die gebruikt wordt over de afdelingen heen en waarbij een uniforme werkwijze gehanteerd moet worden. Dit item zal dan ook besproken worden op het COVA.

Eigen klachtenverloop en bemerkingen:

Door de wijzigingen in de pensioenregelgeving en de onduidelijkheden die hiermee gepaard gaan, konden de opmerkingen en klachten hierover niet uitblijven. Doordat de Capelodatabank te kampen kreeg met technische anomalieën werden sommige dossiers met vertraging afgewerkt. (cfr. klachtenbeschrijving in het klachtenrapport). Om aan al deze opmerkingen en klachten gevolg te geven, werden deze meegenomen naar de verschillende overlegmomenten met PDOS, om samen een oplossing te zoeken voor de technische communicatiestoornissen. Deze overlegmomenten bleken positieve resultaten te boeken.

Verschillende klachten en opmerkingen die onze dienst bereiken, wijzen echter ook op het ontbreken van voldoende kennis of communicatie vanwege de werkgever, i.e. de school van tewerkstelling. De werkgever zou als eerste aanspreekpunt moeten dienen in hun eigen personeelsaangelegenheden en wat de regelgeving van onderwijs betreft. Vanuit ons agentschap wordt voldoende geïnvesteerd in het informeren en opleiden van nieuwe secretariaatsmedewerkers aan de hand van cursussen schoolsecretariaten. Deze opleidingen worden door de doelgroep steeds positief onthaald. Er wordt nagegaan of we bepaalde communicatiestromen en opleidingen anders en interactiever kunnen aanpakken, zodat wij onze dienstverlening op dit gebied nog kunnen verbeteren.

Communicatie blijft een belangrijk punt in het informeren van zowel burger als eigen personeelsleden. Een doelgerichte en tijdige informatiestroom is primordiaal in het voorkomen van onnodige klachten. Onze afdeling is daarom in 2014 ook gestart met een werkgroep interne communicatie.

2.2.4 SCHOLEN BASISONDERWIJS EN CENTRA VOOR LEERLINGENBEGELEIDING

1. Tabel 2014

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

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	4
	Mediaan	4
	0-20 dagen	1
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</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. Klachtenbeeld

Klacht 1924: Elke school krijgt vanuit de overheid middelen waaronder lestijden op basis van ondermeer het aantal leerlingen en leerlingkenmerken. Na een schrapping van een leerling kreeg de betrokken school in augustus 2013 een nieuwe dienstbrief met een opnieuw berekend lestijdenpakket.

Deze herberekening gebeurde voor deze school echter niet voor het volledige lestijdenpakket. Dit was het gevolg van aanpassingen in de berekeningssoftware. Deze aanpassing noodzaakt nu bij elke individuele herberekening een andere sequentie van handelingen in het systeem. Dit was hier niet gebeurd.

Deze fout werd pas later ontdekt. In januari 2014 kreeg de school een definitieve en juiste herberekening. De klacht van de school was dat deze herberekening weliswaar juist was maar wel laat gecommuniceerd: de school had sinds het begin van het schooljaar hierdoor één lestijd teveel ingericht. Omdat er inderdaad een groot tijdsverschil was tussen de eerste en laatste dienstbrief is beslist om de school de ingerichte extra lestijd te laten behouden.

Klacht 1972: Een directie van een school klaagt aan dat ze volgens haar eigen berekening recht heeft op GOK-lestijden terwijl ze van AgODi een brief had gekregen dat ze voor de volgende drie schooljaren hierop geen recht had. De directie had bij de eigen berekening echter een verkeerde coëfficiënt gebruikt. Er is namelijk één coëfficiënt die gebruikt wordt om te bepalen of een school in aanmerking komt voor GOK-lestijden en een andere coëfficiënt die gebruikt wordt voor de daadwerkelijke berekening van de lestijden. Deze twee coëfficiënten werden door de school bij de eigen berekening door elkaar gehaald. Daarnaast klaagde de directie aan dat zij deze brief al kreeg terwijl ze nog een schooldoorlichting GOK moest krijgen. Deze twee zaken staan echter los van elkaar. Of een school recht heeft op GOK-lestijden wordt elke driejaarlijkse periode opnieuw bepaald op basis van het aantal GOK-leerlingen in de school. De inspectie gaat op haar beurt na of reeds gekregen GOK-lestijden juist worden aangewend. Bij negatief advies worden deze toegekende GOK-lestijden deels of volledig ingehouden. De klacht is dan ook onontvankelijk.

2.2.5 SCHOLEN SECUNDAIR ONDERWIJS. SCHOLEN & LEERLINGEN

1. Tabel 2014

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

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	39
	Mediaan	39
	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. Klachtenbeeld

De ouders gaan niet akkoord met de invulling van de sportdag op de school van hun dochter, meer bepaald bij de toets op het lopen van een bepaalde afstand. De ouders stellen zich vragen bij de inhoud van deze looptoets met betrekking tot de aansprakelijkheid en de beoordeling. De klager is niet akkoord met het antwoord van de school en kaart dit probleem aan bij de

centrale klachtencoördinator van het ministerie O&V. De afdeling SO S&L formuleert een antwoord dat niet voldoet aan de gestelde vragen en verwachtingen van de klager.

**Tabel 2014 – AGENTSCHAP VOOR HOGER ONDERWIJS,
VOLWASSENENONDERWIJS EN STUDIETOELAGEN (AHOVOS)**

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	238
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	189
	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	7
	Geen Vlaamse overheid	42
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	16
	Mail	198
	Telefoon	24
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	70
	Via kabinet	1
	Via Vlaamse Ombudsdienst	111
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	56

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	1,9
	Mediaan	0
	0-10 dagen	45
	> 10 dagen	3
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	29,1
	Mediaan	19
	0-20 dagen	116
	21-45 dagen	49
	46-90 dagen	47
	>90 dagen	7
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronde	91
	Deels gegrond	5
	Ongegrond	81
	Nog niet afgehandeld	12
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	96
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	11
	Te lange behandeltermijn	69
	Ontoereikende informatieverstrekking	7
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	2
	Andere	7

2.2.6 HOGER ONDERWIJS

1. Tabel 2014

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	7
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	2
	Onontvankelijk	5
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	5
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	1
	Mail	6
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	4
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	1
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	2

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	2
	Mediaan	2
	0-10 dagen	2
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	12,3
	Mediaan	12
	0-20 dagen	5
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	1
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	2
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	1

2. Klachtenbeeld

De afdeling Hoger Onderwijs (AHOVOS) ontving 7 klachten. Eén klacht (1981) ging over de pensioenberekening van een personeelslid tewerkgesteld bij een hogeschool. Bij nazicht van het dossier (loopbaanoverzicht) bleek dit administratief volledig correct te zijn. De Vlaamse ombudsdienst werd hierover per e-mail ingelicht. Een tweede klacht (1982) betrof

een probleem bij een HO-instelling in verband met het registreren van het correct aantal studiepunten per student in de Databank Hoger Onderwijs (DHO). Dit is van groot belang voor de kinderbijslag. De afdeling Hoger Onderwijs verzocht de instelling om de gegevens in DHO zo snel mogelijk te corrigeren.

Verder ontving de afdeling 5 onontvankelijke klachten, namelijk:

- 4 klachten (21-161-1983-1984) over de werking en organisatie van enkele hogescholen en universiteiten. De klagers ontvingen feedback op alle vragen. Er werd o.a. verwezen naar het onderwijs- en examenreglement, de ombudsdienst van de onderwijsinstelling, de bevoegde regeringscommissaris, het Centrum voor gelijkheid van kansen en racismebestrijding en de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen;
- 1 klacht (501) tegen een hogeschool i.v.m. het vorderen van 50 euro extra algemene kosten. Aan de klager werd voorgesteld verduidelijking te vragen bij de hogeschool en eventueel het probleem voor te leggen aan de bevoegde regeringscommissaris.

Aangezien deze klachten geen rechtstreeks verband hebben met de werking van de afdeling worden deze als onontvankelijk beschouwd.

2.2.7 VOLWASSENENONDERWIJS

1. Tabel 2014

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	50
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	6
	Onontvankelijk	44
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	7
	Geen Vlaamse overheid	37
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	1
	Mail	42
	Telefoon	7
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	42
	Via kabinet	1
	Via Vlaamse Ombudsdienst	4
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	3

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	1,9
	Mediaan	0
	0-10 dagen	43
	> 10 dagen	3
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	13,5
	Mediaan	7
	0-20 dagen	39
	21-45 dagen	8
	46-90 dagen	3
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	4
	Ongegrond	2
	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	1
	Te lange behandeltermijn	1
	Ontoereikende informatieverstrekking	2
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

2. Klachtenbeeld

In 2014 werden voor de afdeling Volwassenenonderwijs 50 klachten geregistreerd waarvan 44 onontvankelijke klachten. Van de 6 klachten die wel ontvankelijk waren, waren er 2 ongegrond en 4 deels gegrond. De deels gegronde klachten werden allen opgelost door onze diensten.

De ontvankelijke klachten waren gericht op heel verschillende zaken:

- 2 klachten waarbij men wenste dat het loopbaanoverzicht aangepast werd. Deze bleken duidelijk ongegrond en met een extra telefonische verduidelijking konden deze afgerond worden.

Bij de 4 deels gegronde klachten werd tweemaal de ombudsnorm ‘Informatieverstrekking’ deels geschonden, eenmaal de ‘Behandeltermijn’ en eenmaal betrof het een ‘Niet-correcte beslissing’:

- 2 klachten waarbij de klagers geen briefwisseling ontvingen. Onze diensten verstuurd deze opnieuw.

- 1 klacht waarbij de klager wenste dat haar Capelo-dossier meteen werd opgestart. Na telefonisch onderhoud is dit opgelost.

- 1 klacht handelde over de afgekeurde aanvraag om anciënniteit mee te nemen. Deze aanvraag werd herbekeken en voor een deel herberekend.

De onontvankelijke klachten waren zeer gevarieerd qua inhoud. Alle klachten werden uitgebreid beantwoord door onze diensten. Hiervoor wordt alle regelgeving overlopen voor de betrokken persoon om zo tot een aanvaardbaar antwoord te komen. Eventueel worden er ook leidinggevenden of departement aangesproken.

Ook wordt aan de klagers steeds de correcte klachtenprocedure meegegeven voor hun precieze problemen. Maar wij blijven steeds adviseren om eerst in communicatie te gaan met de betrokken personen om alle misverstanden vooraf op te lossen.

We sluiten onze klachten ook steeds af met een verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst in het geval ze niet akkoord zijn met het gegeven antwoord.

Er waren opnieuw een aantal klachten tegen instellingen die niet tot de bevoegdheid van het Ministerie van Onderwijs behoren. Ook deze indieners werden geïnformeerd waar zij wel terecht konden, met bijhorende contactgegevens.

De meeste klachten (37) waren onontvankelijk omdat wij als Vlaamse Overheid niet bevoegd zijn. De overige 7 onontvankelijke klachten gingen over beleid en regelgeving waarmee de klager niet akkoord was.

Qua behandelingstermijn van de klachten is er gemiddeld een 13-tal dagen nodig geweest. 39 klachten werden behandeld binnen de 20 dagen, 8 klachten konden binnen de 45 dagen beantwoord worden. 3 klachten overschreden de maximum afhandelingstermijn doordat de behandelaar hierover zich eerst grondig wilde informeren bij de verschillende partijen en/of de regelgeving handelende over het onderwerp.

De meeste klachten (42) komen binnen per e-mail, één per brief en 7 klachten werden per telefoon gemeld. Een aantal van deze telefonische klachten werden nadien ook op mail gemeld aangezien dit vlotter werkt om het probleem te bekijken. Elke mail wordt zo snel mogelijk beantwoord met een ontvangstmelding en met de naam van de behandelende collega.

De meeste klagers vonden hun weg rechtstreeks tot bij de klachtencoördinator van de afdeling. De andere werden doorverwezen door collega's van het departement, het kabinet of de ombudsdienst. Deze collega's vonden vlot de klachtencoördinator en de vervanger van de afdeling.

De afdeling werkt aan zijn processen om zo ook de rol van klachtencoördinator bekender te maken, zodat deze alle klachten kan capteren en registreren. De klachtencoördinator neemt deel aan de klachtennetwerken en neemt daar de bruikbare tips mee om de klachtenbehandeling te versterken.

2.2.8 STUDIETOELAGEN

1. Tabel 2014

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	181
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	181
	Onontvankelijk	
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	14
	Mail	150
	Telefoon	17
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	24
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	106
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	51

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	34,5
	Mediaan	26
	0-20 dagen	72
	21-45 dagen	40
	46-90 dagen	44
	>90 dagen	7
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	90
	Deels gegrond	
	Ongegrond	79
	Nog niet afgehandeld	12
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	90
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	10
	Te lange behandeltermijn	68
	Ontoereikende informatieverstrekking	4
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	2
	Andere	6

2. Klachtenbeeld

Het grootste aandeel klachten (75,55%) van de 90 gegronde klachten die de afdeling Studietoelagen ontving in 2014 had betrekking op de behandeltermijn. Gedurende (de 2^e helft van) 2014 ondernam de afdeling stappen om de behandeltermijn van de dossiers te verbeteren. De ingreep had het gewenste resultaat: de meeste klachten (83,82%) over de

behandeltermijn dateren van de eerste helft van 2014. De oorzaak van dit grote aantal klachten kan kort geduid worden:

- In de eerste plaats gooide de afdeling Studietoelagen in de eerste helft van 2014 voor het eerst het “vangnet” uit voor het schooljaar 2013-2014 (zie ook “*Concrete realisaties & voorstellen*”). Eén van de voorwaarden voor de uitrol was een zeer vergevorderde afhandeling van het vorige aanvraagjaar (2012-2013). De burger werd enkel opgenomen in het vangnet als hij een goedkeuring voor 2012-2013 ten laatste in april had gekregen, nog geen aanvraag had ingediend voor school-en academiejaar 2013-2014 én ingeschreven bleek in een door de Vlaamse Gemeenschap erkende, gefinancierde of gesubsidieerde school. Hoe sneller de dossiers 2012-2013 dus werden afgehandeld en goedgekeurd, hoe meer dossiers 2013-2014 automatisch konden worden opgestart (mits, vanzelfsprekend, de burger hier zijn toestemming voor gaf). De focus van de dossierbehandeling lag daarom vooral op de dossiers van het voorgaande aanvraagjaar. Een logisch gevolg van deze werkwijze is dat er minder tijd vrij was voor de behandeling van de dossiers 2013-2014.
- 2013-2014 kende ten tweede een grote toename van het aantal aanvragen dat werd ingediend in de eerste zes maanden van het aanvraagjaar. In augustus 2013 werden 7,44% meer dossiers ingediend dan het jaar voordien, in september 2013 4,68% meer dan het jaar voordien. Dit zorgde voor een hogere initiële piekperiode die zijn effect had op het verdere verloop van het aanvraagjaar.

Indienmaand	2011-2012		2012-2013		2013-2014	
	Digitaal	Papier	Digitaal	Papier	Digitaal	Papier
Juli	592	2	2.679	18	1.656	1
Augustus	25.556	50.411	26.284	50.656	37.821	46.084
September	28.465	73.760	34.769	67.207	38.968	65.587
Oktober	19.602	53.222	19.821	53.774	23.721	48.722
November	9.072	30.437	10.820	30.351	12.218	26.353
December	4.712	15.124	5.869	15.681	6.474	15.286
Totaal	87.999	222.956	100.242	217.687	120.858	202.033
	310.955		317.929		322.891	

Tot slot werd bij de start van het school-en academiejaar 2013-2014 de voorspelling alimentatie ingevoerd. Op basis van objectieve gegevens wordt voorspeld of een gezin mogelijk alimentatie krijgt. Dit zorgde in het begin van het aanvraagjaar 2013-2014 voor problemen. De alimentatie werd in bepaalde gevallen te vaak onnodig opgevraagd aan de burger. De foutieve opvraging zorgde voor meer beraden, meer telefoons (1700 en intern) en meer hulp bij het ontvangen van bezoekers. Na het binnenkomen van de aanvraag moest meer manueel werk worden verricht door de dossierbehandelaar en werden er ook meer beraden aangemaakt. Het grotere aantal beraden werd voor een lange periode meegesleept: er moest worden gewacht op reactie van de burger na de manuele opvraging, enz. ... De verkeerd ingevoerde alimentatie hield m.a.w. de gehele dossierbehandeling op.

Er werd zo snel mogelijk een tijdelijke oplossing voorgesteld waardoor minder ten onrechte aan de burger werd opgevraagd en wel meer alimentatie werd voorspeld achter de schermen. Enkel als het zeker was dat de burger alimentatiegeld kon ontvangen, werd automatisch een

brief verstuurd. In de andere gevallen besliste de dossierbehandelaar zelf om dit al dan niet op te vragen met behulp van de verbeterde alimentatievoorspelling in de applicatie Studietoelagen.

De voorspelling alimentatie voor het aanvraagjaar 2014-2015 is verder geoptimaliseerd. Deze voorspelling zorgt wel nog steeds voor meer beraden dan in het verleden.

Daarnaast werden 10 gegronde klachten gelabeld als ‘niet-correcte beslissing’. De klachten hadden in die gevallen vooral betrekking op een foutieve financiële berekening of een probleem met de inschrijvingsgegevens. Naar aanleiding van deze klachten werden de dossiers herzien.

Verzoekers van 4 van de 6 gegronde klachten onder de categorie “Andere” kregen onnodig veel attesten opgevraagd hoewel de informatie telkens aanwezig was in het dossier. Na de klachten werden de dossiers telkens afgehandeld.

Er waren vier gegronde klachten onder de categorie “informatieverstrekking”. De betrokkenen kregen telkens tegenstrijdige of onvolledige informatie via 1700 of via dossierbehandelaars van de afdeling Studietoelagen. Het antwoord op de klacht werd meteen aangehaald om duidelijke informatie mee te geven. Feedback over de klacht (inhoud, wijze van communiceren, empathie,...) werd ook teruggekoppeld met de 1700. Samen werd het telefoongesprek geanalyseerd zodoende dit voorval in de toekomst uit te sluiten. De afdeling Studietoelagen zette trouwens in op specifieke rollenspellen voor 1700-voorlichters over de behandeltermijn van school- en studietoelagendossiers.

Tot slot vergden 2 van de gegronde klachten onder de categorie “Bejegening” de insteek van de kwaliteitsverantwoordelijke binnen het contactcenter van 1700. De klachten spraken over een onvriendelijke behandeling via de Vlaamse Infolijn. Samen werd naar maatregelen gezocht om dergelijke problemen in de toekomst te vermijden.

Binnen de groep van ongegronde klachten springen twee grote categorieën in het oog: buitenlandse inkomsten en het veelvuldig opvragen van gegevens. In beide gevallen werd de wetgevende context telkens gekaderd naar de verzoekers toe.

Concrete realisaties en voorstellen

De afdeling Studietoelagen streeft om nog transparanter in de voortgang van de dossierbehandeling te worden. In 2014 werd overgeschakeld op een chronologische dossieropvolging. Als men vanaf het aanvraagjaar 2014-2015 belde naar het nummer 1700 kreeg men automatisch te horen welke indienmaand (voor zowel dossiers als bijkomend toegestuurde informatie) op dat ogenblik behandeld werd. De afdeling Studietoelagen onderzoekt momenteel ook de mogelijkheid om deze voortgang te publiceren op haar website. Daarnaast werkt zij ook een systeem uit om transparanter de ingeschatte behandeltermijn per indienmaand te communiceren.

De afdeling Studietoelagen zoekt voortdurend naar mogelijkheden om de behandeltermijn van een aanvraag te verbeteren. Eén van voornaamste gebieden waar winst op geboekt kan worden is het beperken van beraden. Dit kan onder meer door meer databanken aan te spreken voor de informatie die noodzakelijk is om een toelage te berekenen. Op korte termijn is in 2015 de integratie van de databank met gegevens over de inkomensvervangende tegemoetkomingen aan mindervaliden gepland evenals de integratie van een databank waardoor de gegevens over erkenning van handicap verder geoptimaliseerd worden.

De eerste uitrol van het “vangnet” beperkte het aantal te late aanvragen (zie hoger). Klachten hierover namen als gevolg daarvan drastisch af. Zo stijgt niet enkel de *take-up* bij het aantal potentiële rechthebbenden, het risico op een te late aanvraag verkleint want de afdeling start voor de betrokkenen een dossier op.

	Te late aanvragen
2011-2012	3.914
2012-2013	1.628
2013-2014	953

Tot slot boekte de afdeling Studietoelagen vooruitgang in de problematiek van de buitenlandse inkomsten. Per besluit van de Vlaamse Regering moet de afdeling Studietoelagen vanaf aanvraagjaar 2014-2015 voor personen met een bijzonder verblijfsstatuut afwijken van het normaal in aanmerking te nemen referentiejaar. Deze regeling kwam in samenspraak met de Dienst voor Vreemdelingenzaken.

Tabel 2014 - AGENTSCHAP VOOR KWALITEITSZORG IN ONDERWIJS EN VORMING (AKOV)

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	32
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	32
	Onontvankelijk	
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	3
	Mail	29
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	29
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	3
	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	13
	Mediaan	8
	0-20 dagen	23
	21-45 dagen	
	46-90 dagen	1
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd	12
	Deels gegrond	6
	Ongegrond	14
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	11
	Deels opgelost	1
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	3
	Te lange behandeltermijn	2
	Ontoereikende informatieverstrekking	4
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	2
	Andere	7

2. Klachtenbeeld

AKOV ontving in 2014 31 klachten. Alle klachten hadden betrekking op de Examencommissie secundair onderwijs, NARIC-Vlaanderen of het Toelatingsexamen Arts Tandarts.

De Examencommissie secundair onderwijs

De Examencommissie secundair onderwijs ontving 9 klachten, waarvan 4 (deels) gegrond en 5 ongegrond. Alle klachten werden opgelost. De klachten hadden betrekking op verschillende aspecten van de werking van de Examencommissie:

Informatieverstrekking:

- Een burger die vond dat er te weinig mogelijkheden zijn om examen voor praktijkvakken af te leggen. Na onderzoek van de klacht bleek dat hij verschillende informatie kreeg van de medewerkers van de Examencommissie waardoor er verwarring was ontstaan.
- Een kandidaat twijfelt aan de informatie die hij kreeg van een medewerker van de Examencommissie in verband met een onwettige afwezigheid op een examen. Hij kreeg verschillende informatie van verschillende medewerkers.

Niet correcte beslissing:

- Burger haalt drie 3 gebeurtenissen aan waarbij een kandidaat geen toegang kreeg tot het examen: hij was 1x te laat, 1x krijg hij een fout tijdstip door via de planningsdienst, 1x werd hij geweigerd ondanks dat hij een internationaal paspoort bij zich had. De situatie werd rechtgezet.

Bejegening:

- Een kandidaat werd niet correct behandeld door een examiner tijdens een examen. De situatie werd opgelost.

Ongegronde klachten:

- Een mama van een kandidaat vindt dat ze geen informatie heeft gekregen over de examenplanning en dat bepaalde vakken niet worden geëxamineerd.
- Burger dient klacht in omdat ze geen vrijstelling kreeg voor taalvakken waarvoor ze in een CVO slaagde.
- Burger stelt zich vragen over (te hoge) niveau van de Examencommissie in vergelijking met de school.
- Burger zegt dat de examencommissie zich niet heeft gehouden aan het examenreglement dat stipuleert dat wijzigingen aan de vakinhoudfiches voor 1 november dienen beschikbaar gesteld te worden.
- Een kandidaat meldt dat ze al verschillende malen ondervraagd werd over de verkeerde leerstof.

De Examencommissie neemt volgende **maatregel** om klachten te voorkomen:

- Begin 2015 herzielt de Examencommissie haar interne taakverdeling. Er worden contactpersonen aangesteld die de communicatie met kandidaten verzorgen. Dit moet voorkomen dat kandidaten verschillende informatie krijgen van medewerkers van de Examencommissie.

NARIC-Vlaanderen

NARIC ontving 5 klachten, waarvan 4 (deels) gegrond en 1 ongegrond. Alle klachten werden opgelost.

Behandeltermijn:

- Aanvrager klaagt over de lange behandeltermijn van zijn dossier. De oorzaak ligt bij een technische fout in de databank. De fout is rechtgezet en er werd een beslissing genomen in het dossier.
- Aanvrager klaagt over het uitblijven van een beslissing van NARIC. Daarenboven is er geen communicatie vanuit NARIC. De vertraging is te wijten aan het uitblijven van advies van de adviesverlener.

Informatieverstrekking:

- Burger stelt zich vragen bij de procedure voor de erkenning van een gelijkwaardigheid hoger onderwijs. Voor de aanvraag ontbreekt het officiële studieprogramma en de betrokken universiteit wil geen document afleveren waarin staat dat ze niet over dit studieprogramma beschikken. Hierdoor kan burger geen aanvraag indienen. NARIC zocht samen met burger naar een oplossing zodat burger een aanvraag kon indienen.

Niet correcte beslissing:

- Burger vraagt de professionele erkenning van zijn lerarendiploma. Hij beschikt over een attest dat hij geslaagd is, maar nog niet over zijn officiële einddiploma (in Spanje kan dit tot 3 jaar duren). Hierdoor kreeg hij de boodschap dat zijn dossier geklasseerd werd als onvolledig en voorlopig niet behandeld wordt.

Ongegrond:

- Burger klaagt over de te lange behandeltermijn van een dossier bij NARIC.

NARIC neemt volgende **maatregelen** om klachten te voorkomen:

- NARIC zorgt voor een oplossing voor burgers zonder officieel diploma, maar wel met een officieel attest van slagen door voorlopige gelijkwaardigheden toe te kennen.
- NARIC herziet zijn procedures zodat het adviesverleners kan verplichten om binnen een bepaalde termijn advies te leveren.

Toelatingsexamen Arts Tandarts

Het toelatingsexamen Arts en Tandarts ontving dit jaar opvallend veel klachten. Naar aanleiding van een bezwaarschrift over een examenvraag tijdens een inzagemoment herdelibereerde de examencommissie de resultaten van de augustussessie van het toelatingsexamen. Daarbij werden 3 niet-valide vragen op een totaal van 121 vragen geschrapt. Op 18 november volgde een arrest van de Raad van State dat oordeelde dat de gehanteerde methode bij herdeliberatie van september het gelijkheidsbeginsel schond en op een andere wijze diende te gebeuren. In overeenstemming met het arrest volgde een derde deliberatie van de augustussessie in november. Door de herdeliberaties slaagden in totaal 150 extra kandidaten voor het toelatingsexamen. Deze herdeliberaties riepen heel wat vragen op bij vooral niet-geslaagde kandidaten en bij burgers.

AKOV registreerde 17 klachten die over de organisatie van het toelatingsexamen handelden. Andere klachten of opmerkingen van kandidaten of bezorgde burgers over inhoudelijke aspecten van het toelatingsexamen behoren niet tot de bevoegdheid van AKOV, maar wel tot die van de Examencommissie van het toelatingsexamen. Deze klachten werden niet geregistreerd in de klachtendatabank. Ze werden wel systematisch doorgegeven aan de voorzitter van de Examencommissie en kregen telkens een schriftelijk antwoord.

De klachten over organisatorische aspecten kunnen we indelen in volgende categorieën:

Niet correcte beslissing:

- Burger verzoekt de examencommissie om het KIW gedeelte te herbekijken van de examensessie in juli. Daarnaast vindt hij dat de inzegementen van juli te laat gepland zijn: je kan maar het examen van juli gaan inkijken na het examen in augustus. Beroep aantekenen moet binnen de periode van 60 kalenderdagen na bekendmaking van de resultaten. Hierdoor is het niet mogelijk om naar de Raad van State te gaan zonder eerst het besluit van de examencommissie te bekijken en te concluderen of dat gegrond is of niet.

Informatieverstrekking:

- Burger vindt het een schande hoe het toelatingsexamen dit jaar georganiseerd is. Hij kan niet anders dan besluiten dat de hoge eisen die aan de deelnemers aan het examen gesteld worden blijkbaar niet van toepassing zijn voor diegene die het examen opstellen. Bovendien vindt hij het niet kunnen dat kandidaten via de media één en ander moeten vernemen. Hij zegt dat de deelnemers aan het examen de kans moeten krijgen om kennis te nemen van hun uitslag, vooraleer dat de examencommissie hiermee naar de pers stapt.

Andere:

- Kandidaat dient klacht in omdat er teveel hinder was tijdens het arts-tandartsexamen. De walkietalkies van de verantwoordelijken stonden aan en te dicht in de buurt waardoor de kandidaat gestoord werd tijdens het examen.
- 5 kandidaten dienden klacht in omdat ze te lang moesten aanschuiven voor de identiteitscontrole en hierdoor tijd verloren voor het examen.

Ongegrond:

- Kandidaat zegt dat er verschillende fouten zijn gemaakt bij het toelatingsexamen voor de kandidaten met een functiebeperking. Hierdoor heeft hij een nipt tekort op het onderdeel KIW.
- De kandidaat meldde zich met een verkeerde uitnodigingsbrief aan op het examen. Daardoor is hij veel te laat aan het examen begonnen. Kandidaat had wel degelijk de juiste brief tijdig ontvangen, maar hij had deze niet tussen zijn mails gezocht en heeft ook nooit contact opgenomen met de helpdesk.
- Kandidaat dient klacht in omdat ze tijdens haar examen haar hoofddoek moest naar achteren schuiven ter hoogte van haar oren om te laten zien dat ze geen oordopjes in had. Ze voelde zich geïsoleerd omdat ze dit zowel in de voormiddag als namiddag moest doen.
- Kandidaat dient klacht in omdat ze nog een kans wil om zich in te schrijven voor het examen van augustus. Mevrouw heeft een functiebeperking en had in juli meegedaan maar zonder een aanvraag voor een functiebeperking (haar eigen keuze). Voor het examen van augustus wil ze nog eens meedoen maar ze heeft haar medisch dossier te laat ingediend.
- Kandidaat dient klacht in omdat hij toch niet mag deelnemen aan het examen in augustus. Hij had zich tijdig ingeschreven maar niet op tijd betaald.
- Burger dient klacht in voor haar dochter die wou deelnemen aan het examen in augustus. Mevrouw had haar dochter verkeerd ingeschreven en heeft dit pas ontdekt na de inschrijvingsperiode.
- Kandidaat betwist het resultaat van het examen en klaagt ook over het feit dat er een te lange wachtrij was door de identiteitscontrole.

- Burger is niet op tijd ingeschreven voor het toelatingsexamen arts en tandarts. Hij wijt dit aan de onduidelijke website van het toelatingsexamen.

De organisatie neemt volgende **maatregelen** om klachten te voorkomen:

- De termijn voor inzage van het examen en het indienen van beroep bij de Raad van State wordt herbekeken.
- De walkietalkies worden gedempt tijdens het examen.
- De wijze waarop identiteitscontroles verlopen wordt herbekeken.

Daarnaast komt er op initiatief van Vlaams minister van Onderwijs Hilde Crevits een begeleidingscommissie. Deze commissie zal aanbevelingen doen over het format en de regelgeving rond het toelatingsexamen.

2.2.9 ONDERWIJSINSPECTIE

1. Tabel 2014

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

2. Klachtenbeeld

In 2014 ontving de onderwijsinspectie 1 klacht.

(1201) Een leerkracht beklagt zich over de manier waarop 2 van de 3 onderwijsinspecteurs zich tijdens de recente doorlichting van de school gedragen hebben.

Ze meldt dat zowel zij als haar collega's onheus werden bejegend met demotivatie tot gevolg. De klacht wordt onderzocht en blijkt gegrond. De organisatie neemt initiatieven op het vlak

van coaching. De organisatie neemt ook initiatieven om het geschade vertrouwen te herstellen.

2.3 AFDELINGEN ZONDER KLACHTEN

In de volgende afdelingen werden in de loop van het jaar 2014 geen klantenreacties geregistreerd:

Departement Onderwijs en Vorming:

- afdeling Stafdiensten O&V;
- afdeling Strategische Beleidsondersteuning;
- afdeling Beleid Onderwijspersoneel
- afdeling Basisonderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs
- afdeling Secundair Onderwijs en Leerlingenbegeleiding;
- afdeling Horizontaal Beleid;
- afdeling Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs;
- afdeling Informatie en Communicatie;
- dienst Canon Cultuurcel;
- Klasse;
- dienst KlasCement.

Agentschap voor Onderwijsdiensten:

- afdeling Advies en Ondersteuning Onderwijspersoneel;
- afdeling ICT.

Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs.

Vlaamse Onderwijsraad.

3 GLOBALE EVALUATIE

3.1 VASTSTELLINGEN VOOR 2014

Globale cijfers

We stellen vast dat het aantal geregistreerde klachten in 2014 gestegen is t.o.v. 2013 (207 klachten in 2013 t.o.v. 322 klachten in 2014).

De afdeling Studietoelagen kende een sterke stijging t.o.v. 2013 (181 klachten in 2014 t.o.v. 79 klachten in 2013).

Een stijgend aantal klachten werd ook waargenomen bij de afdeling Personeel BaO en CLB: 14 klachten in 2013 t.o.v. 25 klachten in 2014.

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

10 afdelingen registreerden 1 of meerdere klachten.

13 afdelingen + het agentschap AGION 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 bepaalde agentschappen/departement die heel wat minder met de burger in contact komen.

De kerntaak van het departement Onderwijs en Vorming is het bijstaan van de minister bevoegd voor onderwijs bij de voorbereiding, opvolging en evaluatie van haar beleid, wat we samenvatten onder de term beleidsondersteuning.

3.2 KLACHTENCAPTATIE

Sinds 1 mei 2008 beschikt het beleidsdomein O&V over een **centraal meldpunt** waar iedereen met zijn klachten en meldingen over onze administratie terecht kan.

Het managementcomité besliste toen tevens dat alle entiteiten zouden meestappen in een structuur waarbij de onderwijsklant onder meer via trefwoorden naar de desbetreffende afdeling/klachtencoördinator geleid wordt.

Deze structuur garandeert een maximale autonomie voor de deelnemende entiteiten en is vooral zeer gebruiksvriendelijk voor de klant.

In september 2014 kreeg het meldpunt een volledige ‘opfrissing’ in het kader van de lancering van onze nieuwe overkoepelende onderwijswebsite :

<http://www.onderwijs.vlaanderen.be/meldpunt-onderwijs-en-vorming>

Bij klachten die de administratie niet behandelt (zoals bv. klachten over de werking van een school, een leerkracht, directie...) maar toch vaak voorkomen, wordt de klant op het meldpunt voorzien van de nodige informatie en wordt hij doorverwezen naar de aangewezen instanties die bij dergelijke klachten kunnen optreden.

Proactief en klantgericht informatie verstrekken is zeer belangrijk bij het voorkomen van klachten.

De burger kan met zijn vragen/meldingen/klachten o.a. hiervoor terecht bij de **Vlaamse Infolijn (1700)** die steeds over een actuele lijst beschikt met onze klachtencoördinatoren en daar ook desgewenst naar kan doorverwijzen.

Bij de **Informatiepunten voor Ouders en Leerlingen** kan men terecht met alle mogelijke vragen over de meest uiteenlopende thema’s: pesten, verloren studiebewijzen, conflicten tussen ouders en de school, schoolkosten....

Klachten die niet door onze afdelingen gecapteerd worden, komen niet aan bod in onze rapporteringen. Ook al komen bepaalde problematieken uitgebreid aan bod in pers en andere kanalen, dan blijft het nog uiterst moeilijk om hierover een volledig en genuanceerd beeld in het klachtenrapport te brengen. Hiervoor durven we te verwijzen naar de klachtenrapporten van deze betrokken instellingen (GO, ombudsdiensten universiteiten, ...).

Bij de afdelingen Personeel (Agodi) dienen we te bemerken dat zij heel veel investeren in de opleiding van schoolsecretariaten en schoolbesturen die het eerste aanspreekpunt zijn voor hun personeelsleden en daardoor een cruciale rol spelen bij het anticiperen op mogelijke klachten (zie ook klachtenbeeld afdeling Personeel Basisonderwijs en CLB en Personeel Secundair Onderwijs en DKO).

Afdelingen/entiteiten die minder contacten hebben met de burger (bv. beleidsdondersteunende afdelingen in het Departement O&V) capteren logischerwijs nauwelijks of geen klachten.

Werkpunt voor 2015:

- we maken ons ‘zichtbaarder’ op onze briefwisseling en webpagina’s;
- we proberen de problematieken uit het veld die ons rechtstreeks bereiken maar niet formeel als klacht behandeld worden aan bod te laten komen in het klachtenrapport.

3.3 KWALITEITSVOLLE KLACHTENBEHANDELING

De klachtencoördinatoren zijn intern bekend. Jaarlijks wordt een introductiesessie gehouden voor alle nieuwe personeelsleden waar de centrale klachtencoördinator hen een inleiding geeft in het klachtenmanagement van ons beleidsdomein.

Daarnaast beschikt het beleidsdomein ook over een uitgebreide **interne website** met alle mogelijke praktische info over het klachtenbeleid.

In 2014 werd door de centrale klachtencoördinator een **klachtendraaiboek** ontwikkeld als praktische leidraad/handleiding bij de uitvoering van de taken van de klachtencoördinator/klachtenbehandelaar.

Op regelmatige basis wordt aan de klachtencoördinatoren gevraagd zich in hun eigen afdeling aan hun collega's kenbaar te maken/te houden.

3.4 KWALITEITSMANAGEMENT

De centrale klachtencoördinator is voor ongeveer 0,5 FT equivalent aangesteld met de coördinatie van het klachtenmanagement. Jaarlijks worden doelstellingen opgelegd en besproken tijdens de evaluatie en jaarplanning.

De centrale klachtencoördinator is verantwoordelijk voor het onderhoud van de centrale klachtendatabank, het meldpunt en de intranetsite voor klachtencoördinatoren. Zij coördineert de opmaak van het jaarlijks klachtenrapport en zorgt voor regelmatig overleg, ondersteuning en kennisdeling met de klachtencoördinatoren van het beleidsdomein. Daarnaast staat zij samen met een medewerkster in voor de dispatching van de klachten die binnen de stafdiensten O&V gecapteerd worden.

De klachtencoördinatoren worden op de hoogte gehouden van diverse interessante vormingen, netwerken enz.

De centrale klachtencoördinator heeft regelmatig contact met de klachtencoördinator van het GO en ging wisselers bij de ombudsvrouw van het UZ Gent.

Aan het managementcomité wordt over de kwartaalcijfers gerapporteerd van de geregistreerde klachten in de centrale klachtendatabank.

Alle klachten, vragen en meldingen die rechtstreeks bij de centrale klachtencoördinator gecapteerd worden, worden gemonitord en meegedeeld aan de betrokken agentschappen.

De centrale klachtencoördinator neemt deel aan het 'Vlaams netwerk klachtenmanagers' en probeert de interne collega's ook zoveel mogelijk warm te maken om hieraan deel te nemen.

Op de jaarlijkse voorstelling van het klachtenrapport door de Vlaamse ombudsman, proberen we zo talrijk mogelijk aanwezig te zijn.

De ombudsaanbevelingen worden opgevolgd.

4 BIJLAGEN

4.1 AANBEVELINGEN

4.1.1 THEMATISCHE AANBEVELINGEN VOOR ONDERWIJS DOOR DE VLAAMSE OMBUDSDIENST (1999-2014)

2013-2014

De Vlaamse Ombudsdienst doet volgende aanbevelingen in de vorm van het Parlementair stuk 41 (2013-2014) – Nr. 1, ingediend op 2 april 2014 (2013-2014):
Zet 9 op 10 school- en studietoelagen op 1 september echt bij de gezinnen op de rekening.

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-attest de ouders

afdoende informeren over de mogelijke beroepsprocedures.

AANBEVELING 2006-20

De Vlaamse overheid (en met name het agentschap voor Onderwijsdiensten) moet de inschrijvingsprocedure van de Examencommissie van de Vlaamse Gemeenschap klantvriendelijker maken door de gegevens waarover ze al beschikt, en de nieuwe gegevens die ze krijgt, efficiënter te verwerken en door voldoende te communiceren met de student.

AANBEVELING 2006-21

De Vlaamse overheid (en met name de Vlaamse Regering) moet ervoor zorgen dat onderwijspersoneelsleden van wie de arbeidsongeschiktheid door de controlearts is onderzocht en bevestigd, niet als onwettig afwezig worden beschouwd.

2005

AANBEVELING 2005-18

De Vlaamse overheid (en met name de afdeling Studietoelagen en de cel NARIC) moet de informatieverstrekking aan studenten over buitenlandse opleidingen, die volgens de internationale databanken niet erkend zijn, verbeteren en een rechtstreekse gegevensuitwisseling met de bevoegde instanties in het land verzekeren om uitsluitel te geven over de erkenning van de opleiding.

AANBEVELING 2005-19

De Vlaamse overheid (en met name de afdelingen die vrijstellingen van inschrijvingsgeld beoordelen) moet haar bevoegdheid om te beoordelen of een attest is afgeleverd door de "bevoegde overheid" ten volle benutten. Het verdient ook aanbeveling om deze algemene benaming te hanteren in de regelgeving in plaats van limitatief instanties op te sommen.

AANBEVELING 2005-20

De Vlaamse overheid (en met name de afdelingen die instaan voor de dienstverlening aan het onderwijspersoneel) moet potentiële gebruikers van uitstapregelingen kunnen informeren over de concrete invulling van hun situatie. Binnen een redelijke termijn moet, bijvoorbeeld via een berekeningsprogramma op de website, een oplossing worden geboden.

AANBEVELING 2005-21

De Vlaamse overheid (en met name het Gemeenschapsonderwijs) moet voldoende soepel, efficiënt en klantvriendelijk omgaan met klachten. Het Gemeenschapsonderwijs moet een aantal basisvereisten inzake klachtenbehandeling waarborgen in alle scholen en met de scholengroepen hierover de discussie kunnen aangaan.

2004

AANBEVELING 2004-20

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de afdeling Beleidsuitvoering Secundaire Scholen) moet de samenwerking en informatie-uitwisseling tussen onderwijsadministraties binnen de

Europese Unie betreffende de erkenning van diploma's uitbreiden naar het niveau secundair onderwijs, naar het voorbeeld van NARIC voor het niveau hoger onderwijs.

AANBEVELING 2004-21

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de afdelingen die zorgen voor de uitbetaling en de terugvordering van salarissen) moet in geval van terugvorderingen ook de specifieke individuele omstandigheden in aanmerking nemen bij haar beoordeling van een vraag naar een afbetalingsregeling.

AANBEVELING 2004-22

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de afdelingen die zorgen voor de berekening van de salarissen) moet de regelgeving correct toepassen bij de berekening van het wachtgeld bij terbeschikkingstelling wegens ziekte.

2003

AANBEVELING 2003-23

De Vlaamse overheid moet onderzoeken of in de regelgeving op studietoelagen hoger onderwijs, analoog aan de regelgeving op studietoelagen secundair onderwijs, de mogelijkheid kan worden opgenomen om de aanvraag te beoordelen op basis van het vermoedelijke inkomen van het jaar dat volgt op het kalenderjaar waarin het academiejaar start, als de feiten die een inkomensdaling tot gevolg hebben zich pas in de loop van dat kalenderjaar voordoen.

AANBEVELING 2003-24

De Vlaamse overheid moet, binnen de eigenheid van beide systemen, een optimale afstemming nastreven van de voorwaarden die gelden voor een studietoelage secundair onderwijs met de voorwaarden die gelden voor een studietoelage hoger onderwijs.

AANBEVELING 2003-25

De Vlaamse overheid moet nalatigheidsintresten betalen in geval van een laattijdige uitbetaling van een (deel van een) wedde waarvoor de administratie voordien al de nodige gegevens had ontvangen.

AANBEVELING 2003-26

De Vlaamse overheid moet bij terugvorderingen duidelijk en volledig informeren over de aard, de omvang en de reden van de terugvordering. Bij een terugvordering van bruto bedragen moet voor de bedrijfsvoorheffing de mogelijkheid worden geboden de effectieve terugbetaling van die bedrijfsvoorheffing door de administratie der Directe Belastingen af te wachten.

2002

AANBEVELING 2002-24

De Vlaamse overheid moet nieuwe regelgeving of beslissingen tijdig en gepast meedelen aan scholen. Hierbij moet rekening worden gehouden met de eigenheid van de schoolkalender, met name de grote schoolvakantie in de zomer en de drukte bij de start in september.

AANBEVELING 2002-25

De Vlaamse overheid moet het idee van de jokerbeurs verder uitwerken en onderzoeken of ook voor de voortgezette opleidingen een inschrijvingsgeld met een beurstarif kan worden ingevoerd.

AANBEVELING 2002-26

De Vlaamse overheid moet verder werk maken van de administratieve vereenvoudiging voor het verkrijgen van een studietoelage. Via verdergaande gegevensuitwisseling met andere overheidsdiensten, moet de administratieve last voor de burger tot een minimum worden beperkt. De mogelijkheid van een automatische toekenning van een toelage moet worden onderzocht.

AANBEVELING 2002-27

De Vlaamse overheid moet erop toezien dat scholen kwaliteitsvol archiveren. Zeker bij overnames en fusies moet duidelijkheid over de inhoud van het nieuw samengestelde archief gegarandeerd zijn.

2001**AANBEVELING 2001-28**

De Vlaamse overheid moet blijven aandringen bij het ministerie van Financiën om de samenwerking in het kader van de aanvragen studietoelage te verbeteren, zowel inzake gegevensuitwisseling als mogelijkheden tot samenwerking bij nieuwe fiscale regelgeving.

AANBEVELING 2001-29

De Vlaamse overheid moet de gegevenskoppeling van dossiers studietoelage van kinderen uit één gezin realiseren. Bij de afhandeling van dossiers moeten rechtstreeks toegankelijke gegevensbestanden optimaal gebruikt worden zodat de administratieve lasten van de aanvrager worden geminimaliseerd.

2000**AANBEVELING 2000-24**

De Vlaamse overheid moet alle aanvragen voor een studietoelage van één gezin en voor hetzelfde studieniveau (hoger of secundair onderwijs) koppelen bij de verwerking ervan, om laattijdige afhandeling en fouten te vermijden.

AANBEVELING 2000-25

De Vlaamse overheid moet de samenwerking met het Ministerie van Financiën verbeteren. Aanvragen zonder aanslagbiljet moeten evenzeer een vlotte afhandeling kennen als de andere dossiers.

AANBEVELING 2000-26

De Vlaamse overheid moet bij de voorbereiding van het nieuwe decreet inzake studietoelagen zeer zorgvuldig te werk gaan, zodat de nieuwe regelgeving optimaal is afgestemd op een complexe sociale realiteit.

1999**AANBEVELING 1999-25**

De Vlaamse overheid moet een herziening van de regelgeving inzake de toekenning van studietoelagen overwegen om een te rigide toepassing of onbedoelde effecten te voorkomen. Er moet worden onderzocht welke aanpassing te verkiezen is: de limitatieve lijst van situaties uitbreiden, een 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.

4.2 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 Ombudsvrouw

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.

4.3 KLACHTENCOÖRDINATOREN BELEIDSDOMEIN ONDERWIJS EN VORMING

DEPARTEMENT ONDERWIJS EN VORMING					
Afdeling	Klachtencoördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
MOD	Ann Gevaert (tot 01/01/2015)				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	5C21	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	5C02	ann.dejaeghere@ond.vlaanderen.be	Beleidsvoorbereiding niveau-overschrijdende beleidsthema's

Afdeling	Klachtencoördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
Basisonderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs	Veronique Adriaens	02/553.92.32	2A25	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	6C21	rita.vandurme@ond.vlaanderen.be	Beleidsvoorbereiding instellingen en leerlingen SO en leerlingenbegeleiding
Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs	Erwin Malfroy	02/553.98.79	6A11	erwin.malfroy@ond.vlaanderen.be	Beleidsvoorbereiding hoger onderwijs en volwassenenonderwijs
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

AGENTSCHAP VOOR ONDERWIJSDIENSTEN

Afdeling	Klachtencoördinator	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	4M05	johan.heyman@ond.vlaanderen.be	Beleidsuitvoering leerlingen- en schooldossiers BaO en CLB
ICT	Christa Vandenhende	02/553.94.13	4C03	christa.vandenhende@ond.vlaanderen.be	ICT
Scholen Secundair Onderwijs. Scholen & Leerlingen	Pieter Lemahieu	02/553.88.10	4A02	pieter.lemahieu@ond.vlaanderen.be	Beleidsuitvoering leerlingen- en schooldossiers SO en DKO

AGENTSCHAP VOOR HOGER ONDERWIJS, VOLWASSENENONDERWIJS EN STUDIETOELAGEN (AHOVOS)

Afdeling	Klachtencoördinator	Telefoon	Kantoor	E-mail	Bevoegdheid
Hoger Onderwijs	Christel De Coorde	02/553.97.01	6A	christel.decoorde@ond.vlaanderen.be	Beleidsuitvoering personeel en instellingen hoger onderwijs
Volwassenenonderwijs	Rebecca Dom	02/553.98.43	7A	rebecca.dom@ond.vlaanderen.be	Beleidsuitvoering personeel en instellingen sector LLL (CVO's en CBE's)
Studietoelagen	(Philip Huyghe)	02/553.86.28	1M01	philip.huyghe@ond.vlaanderen.be	Studiefinanciering kleuters, leerlingen en cursisten
Coördinatie agentschap	NN				

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

Jaarverslag 2014 over de klachtenbehandeling in het GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap

18-2-2015

Huis van het GO!
Willebroekkaai 36
1000 Brussel

1.	Inleiding 10 jaar klachtrecht in het GO!	3
2	Servicemeter	5
1.1.	Klachtencaptatie	5
1.1.1.	Een directe aanpak: informeel en oplossingsgericht , eenvoudig en laagdrempelig	5
1.1.2.	Drager	6
1.1.3.	Hoedanigheid van de klager	6
1.1.4.	Kanaal	6
2.2	Kwaliteitsvolle klachtenbehandeling	7
2.	Klachten die niet werden behandeld volgens de principes van het klachtendecreet en de omzendbrief over het klachtenmanagement	9
2.1.1.	Redenen	9
2.2.	Mate van gegrondheid	10
4.2	Oorzaken van klachten	10
4.3	Overzicht van de klachten in verschillende categorieën	11
4.4	Klachten van personeelsleden	12
2.3.	4.5 Klachten in beeld	13
4.5.1	Zorg voor leerlingen	14
4.5.2	Tuchtmaatregelen ten aanzien van leerlingen	14
4.5.3	Informatieverstrekking door de school	15
4.5.4	Financiële zaken	15
4.5.5	De materiële staat van de leslokalen, schoolgebouwen (o.m. verwarming lokalen), de veiligheid en hygiëne in de school en de schooloverlast	15
5	Zorg voor klachten: acties en overwegingen die de kwaliteit van de dienstverlening kunnen verbeteren	16
6	Besluit	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

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. Inleiding 10 jaar klachtrecht in het GO!

In december 2004, tekende het GO! haar klachtenprocedure uit.

Intussen hebben we reeds een lange weg afgelegd. Van 70 geregistreerde klachten in 2005 tot 381 voor het werkjaar 2014. Van een verslag dat initieel uitsluitend uit cijfermateriaal bestond naar een gedocumenteerd en uitgebreid verslag inclusief verbetervoorstellen en andere aanbevelingen.

‘Vooreerst hebben we nagenoeg elke jaar een stijging gezien van de klachten. Daar waar het de eerste jaren vooral een zoekwerk was op welke manier we invulling konden geven aan een klachtendecreet dat helemaal niet geschreven was op maat van het onderwijs, zijn we stilaan geëvolueerd naar een systeem waar het onderwijs zich kan in herkennen. Het ontwerp van een eigen meldingsfiche heeft hier in grote mate toe bijgedragen. Het regelmatig samenbrengen van de klachtencoördinatoren over de scholengroepen heent werkt verruimend naar benaderingswijzen en vormt een grotere samenhang. Mede door het feit dat meer en meer scholen inzien dat klachtencoördinator “een vak apart” is en hier een specifiek persoon met belastingen, draagt bij tot de verdere professionalisering.’ (Ben Verhaevert, klachtencoördinator scholengroep Ringscholen).

Onze houding tegenover klachten is fundamenteel veranderd. In het verleden waren we zeer sterk gericht op de procedures. Nu vinden wij het belangrijk dat er tijdig, duidelijk en begripvol wordt gecommuniceerd.

Onze bekommernis vanuit de centrale diensten de voorbije jaren, was toen en blijft nu ook de vraag: ‘hoe gaan we met de klachtenbehandelaars in het veld een band opbouwen?’. We hebben gekozen voor een geleidelijke aanpak. In 2006 vroegen we elke scholengroep om een eigen verslag op te maken en om naast de cijfers even stil te staan bij verbetervoorstellen. In 2007 maakten wij een handleiding op en pasten we het klachtenformulier aan. De praktische omkadering voor de afhandeling van de klachten zat hiermee goed.

In 2008 bogen we ons over de vraag hoe we de klachtenbehandelaars in de scholengroepen konden bijstaan in de klachtenbehandeling. Hoe we samen konden werken aan een positieve benadering van klachtenmanagement? Wat klachtenbehandelaars in de scholengroepen voor elkaar kunnen betekenen? Dus hebben we toen het initiatief genomen om een netwerk op te starten.

Eerder dit jaar, in maart 2014 verscheen een persbericht van de Vlaamse Ombudsdienst over hun klachtenbehandeling tijdens de legislatuur van de vorige Vlaamse regering. In dat persbericht staat: “Bovendien kan de steeds betere klachtenbehandeling bij Welzijn, bij de VRT, bij de VDAB, bij het GO!,

toonzettend zijn voor een heel werkveld met tal van (semi-) private spelers."

In zijn inleiding in het klachtenboek 2013 schrijft de Vlaamse Ombudsman nog: "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, ..." Voor het GO! betekent deze appreciatie heel erg veel en is het een stimulans om hier verder aan samen te werken.

De klachtenprocedure zoals wij die kennen in het GO! is uniek in het onderwijslandschap. In de andere netten kent men geen geformaliseerde klachtenprocedure. Wij zien dit als een pluspunt in het kader van onze klantgerichte ondersteuning naar onze instellingen toe.

Efficiënt inspelen op klachten betekent voor ons in eerste instantie informeel en oplossingsgericht werken, waarbij lessen getrokken worden uit het klachtenbeeld om de dienstverlening te verbeteren.

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. Klachten gaan hoofdzakelijk over een verstoorde relatie tussen ouders en leerlingen aan de ene kant en leerkrachten en directies aan de andere kant. 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. 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.

'Wij vinden het belangrijk dat de bekommernissen van de mensen betreffende onze werking op een vlotte manier bij ons raken en op een correcte en vlotte manier worden behandeld. Voor ons is dit een vanzelfsprekend gevoel van een maatschappij waarin burgers steeds mondiger worden. Wij vinden mondigheid overigens een belangrijke eigenschap, hetgeen vervat is in het Pedagogisch Project van het Gemeenschapsonderwijs (PPGO.) (Immanuel Synaeve, stafmedewerker scholengroep 3 Agora)

En, toegegeven, we leven nu eenmaal in een complexe maatschappij waar de rechten van het individu wel eens het summum zijn, waarbij men vergeet dat andere individuen evenveel rechten hebben. Elke leerling heeft recht op kwalitatief onderwijs, dat is het waar het om draait.

Dirk De Wachter omschrijft het probleem waarbij onze scholen wel eens te maken krijgen treffend als volgt: *'Nooit waren de vragen rond opvoeding zo fundamenteel en zo massaal aanwezig als in onze tijd. (...) Ook op school is de opvoedende opdracht van de leerkracht zwaar onder vuur komen te liggen. Leerlingen zijn niet langer bereid zich neer te leggen bij het opvoedingsproject van hun school en krijgen inspraak in beslissingen en ruimte om de strafmaat mee te bepalen of te wijzigen. Ouders hebben inspraak en het recht om zaken aan te vechten, alles moet in vraag kunnen worden gesteld en herbekeken. De directie wordt overrompeld door bergen tuchtdossiers die volledig en in detail alle elementen moeten bevatten die nodig zijn om een volgende stap in de procedure in gang te kunnen zetten, leerkrachten die niet elk voorval met een leerling online geregistreerd hebben, hebben op de klassenraad geen recht van spreken en staan machteloos.'*

Dirk

De Wachter, *Borderline Times*, Lannoo Campus, p. 109.

*Jessica Poppe, klachtencoördinator GO!
23 januari 2015*

2. Servicemeter

De servicemeter van de Vlaamse Ombudsdienst biedt de bestuursinstellingen van de Vlaamse overheid een aantal indicatoren om in te schatten of ze de langetermijndoelen 'klachtencaptatie', 'kwaliteitsvolle klachtenbehandeling' en 'kwaliteitsmanagement' realiseren. In dit hoofdstuk wordt het klachtenmanagement van het GO! aan de hand van deze indicatoren geanalyseerd.

Daarnaast heeft het GO! ook een eigen servicemeter opgemaakt voor de eigen klachtenbehandelaars in de scholengroepen. Met de servicemeter stellen we 10 principes voorop die we belangrijk vinden bij onze klachtenbehandeling en een kwaliteitsvol klachtenmanagement (zie bijlage).

2.1. Klachtencaptatie

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.

2.1.1. Een directe aanpak: informeel en oplossingsgericht , eenvoudig en laagdrempelig

Klachten moeten in principe binnen de school of instelling zelf opgelost kunnen worden. Op die manier kan zo snel mogelijk op de gepaste manier worden gereageerd. De cijfers tonen aan dat de directies er veelal wel in slagen om het conflict in de kiem te smoren. Wellicht worden de meeste klachten op schoolniveau informeel afgehandeld. 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.

Maar het lukt niet altijd. En dan is het aan de scholengroep en komt de klacht terecht in de formele klachtenprocedure.

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.

In 2014 ontving het GO! 381 klachten. Tegenover 2013 een stijging van het aantal klachten met 46 %.

262 klachten, of 68 % van het totaal aantal klachten, werden behandeld volgens de principes van het klachtendecreet. Dit zijn er 82 meer in vergelijking met het voorgaande jaar.

De centrale klachtencoördinator fungeert als meldpunt en registreert voor 2014 in totaal 145 klachten en meldingen. 32 meldingen gingen wel over hetzelfde probleem.

De centrale klachtencoördinator stuurde in 2014, 35 klachten rechtstreeks door naar de scholengroepen (tegenover 30 in 2013). 43 klagers werden doorverwezen naar de scholengroepen. In de andere gevallen werd informatie gegeven over de mogelijke procedures.

Informatie over hoe een klacht kan worden ingediend, is gemakkelijk te raadplegen in het schoolreglement en op de website van het GO!.

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

2.1.2. Drager

Aantal klachten volgens de drager	brief:	174
	mail:	125
	telefoon:	72
	fax:	1
	bezoek:	9

2.1.3. Hoedanigheid van de klager

Hoedanigheid van de klager	ouder:	227
	leerling / cursist:	25
	personeelslid:	102
	andere verzoeker :	27

In vergelijking met 2013 valt onmiddellijk op dat we meer dan een verdubbeling van de klachten van personeelsleden registreerden.

2.1.4. Kanaal

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van verzoeker	324
	via de centrale klachtencoördinator naar de scholengroep	35
	via kabinet	1
	via Vlaamse Ombudsdienst:	3
	via advocatenkantoor	10
	via georganiseerd middenveld (belangenverenigingen, vakbonden, andere klachtendiensten, ziekenfondsen)	8

2.2. Kwaliteitsvolle klachtenbehandeling

2.2.1 Doorlooptijd

Een snel herstel van de relatie heeft baat bij een snelle klachtenafhandeling.

Behandelingsduur van de klachten (tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het antwoord)	aantal klachten behandeld binnen 45 dagen:	349
	aantal klachten behandeld na meer dan 45 dagen:	15
	gemiddeld aantal dagen om een klacht te behandelen:	17

We streven met onze servicemeter naar een kortere behandeltermijn van 14 tot 28 dagen. Duurt het wat langer, dan houden we de verzoeker hiervan op de hoogte.

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.

2.2.2 Bemiddeling

Bemiddeling is volgens ons in de praktijk een goede oplossing. Iedere partij kan zijn eigen verhaal doen waarbij het niet de bedoeling is om 'de waarheid' te achterhalen, maar om te komen tot een oplossing dat door iedere partij kan worden geaccepteerd en worden nageleefd.

Aanbeveling

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, waarbij het emotionele wordt overstegen om te komen tot een meer rationele benadering.

2.2.3 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.

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 Interfederaal Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding, het Kinderrechtencommissariaat, Kind en Gezin voor de kinderdagverblijven, ...

Een verzoeker stuurt zijn klachten steeds naar verschillende afzenders waaronder het generieke GO-mailadres en dat van de klachtencoördinator. Hij merkt op dat zijn mail uit de GO!-mailbox is verwijderd zonder te zijn gelezen. Verzoeker is geen onbekende en de beheerder van de GO!-mailbox ging er van uit dat de klacht sowieso door de klachtencoördinator wordt opgevolgd. Wat uiteraard ook het geval is. Begrijpelijk komt dat bij verzoeker wat vreemd over. Het GO! excuseert zich voor dit voorval.

2.3 Kwaliteitsmanagement

2.3.1 De klachtencoördinator binnen de centrale diensten

- 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.
- 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.

2.3.2 Professionalisering klachtenbehandeling

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:

- o deelname klachtennetwerk Vlaamse Overheid op 2 april 2014 ;
- o overleg met de collega-klachtencoördinator van het Departement Onderwijs

We werkten samen met het kinderrechtencommissariaat en maakten een gezamenlijke tekst op over tuchtmaatregelen. Een aantal van hun suggesties en aandachtspunten, sluiten aan bij ons pedagogisch project van het GO! Scholen die de waarden van het PPGO! In hun dagelijkse werking in de praktijk omzetten, dragen de kinderrechten vanzelfsprekend hoog in het vaandel. Zij hebben namelijk respect voor de eigenheid van iedere leerling, ze geven kinderen en jongeren inspraakmogelijkheden en leren hen verantwoordelijkheid te dragen. Het kinderrechtenverdrag en het PPGO! vormen dan ook samen de kapstok voor schoolpraktijken met kinderen en jongeren. Enerzijds voor intermenselijke relaties op school zoals bijvoorbeeld het belang van een participatieve houding. Anderzijds voor structurele maatregelen zoals bijvoorbeeld het belang van een goede rechtspositie op school.

Interne contacten

- Ontmoetingsdag klachtenmanagement voor de klachtenbehandelaars in de scholengroepen op 27 november 2014.

‘De ontmoetingsdag is een waardevol (informatie)moment dat zeker voor herhaling vatbaar is’ (Frank Van Herck, algemeen directeur scholengroep 2 Forum).

‘Door expertise-uitwisseling wordt de klachtenbehandelaar sterker’ (Erik Ruts, algemeen directeur scholengroep 5)

- De klachtencoördinator maakt deel uit van het kwaliteitsteam van het GO!.

Vanaf 1 februari 2015 maakt de klachtencoördinator deel uit van de afdeling Strategie en Beleid.

3. Klachten die niet werden behandeld volgens de principes van het klachtendecreet en de omzendbrief over het klachtenmanagement

3.1. Redenen

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) :	1
Beroepsschriften tegen uitgereikte B- of C-attesten - getuigschriften basisonderwijs – zittenblijven BaO	70
Beroepsschriften tegen de definitieve uitsluiting	16
Kennelijk ongegronde klachten:	8
Geen belang van de klager:	5

Anonieme klachten:	7
Klachten over beleid en regelgeving:	4

119 klachten werden onontvankelijk verklaard. 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.

Opvallend is de sterke stijging van het aantal geregistreerde beroepsschriften tegen B- en C-attesten (62 %) en meer dan een verdubbeling van het aantal geregistreerde definitieve uitsluitingen.

Door het nieuwe rechtspositiedecreet van de leerling worden de beroepsprocedures ingewikkelder want afhankelijk van het onderwijsniveau. Scholen hebben nog weinig ervaring met de nieuwe procedures. Dit wordt afwachten.

Een anonieme klacht die onontvankelijk was werd toch behandeld (over de moeilijke grens in het kunstonderwijs afdeling Dans bij het aanraken van leerlingen tijdens de opleiding) o.a. via het opstellen van een deontologische code voor dansleerkrachten en het aanstellen van een vertrouwenspersoon op school om deze problematiek bespreekbaar te maken.

4. Klachtenbeeld

4.1. Mate van gegrondheid

Aantal ontvankelijke klachten die verder werden behandeld volgens de principes van het klachtendecreet:		262
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	99
	deels gegrond:	56
	ongegrond:	82
	geen oordeel mogelijk:	13

Aantal klachten dat momenteel nog in behandeling is: 12

Van de ontvankelijke en behandelde klachten werden er 155 gekwalificeerd als gegrond of gedeeltelijk gegrond. Dit komt neer op een percentage van 59 %. In vergelijking met 2013 is er dus weinig verschil. Toen kregen 64 % van de klagers geheel of gedeeltelijk gelijk.

4.2. 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>	24 2 4
De burger vindt dat de beslissing van de instelling te lang uitblijft:	11
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend: <i>(Bijv. wat betreft begrijpelijkheid, juistheid en volledigheid van de informatie)</i>	24
De burger klaagt over de bereikbaarheid van de instelling:	3
De burger voelt zich onheus bejegend:	81

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.

- *Een vader wenst zijn zoon in te schrijven in een school waar geen plaats meer is. Hij beweert door een personeelslid onheus te zijn bejegend tijdens een gesprek hierover. De directeur voerde een gesprek met de vader, er werd een alternatieve SO-school voorgesteld waar het kind werd ingeschreven. Capaciteitsproblemen leidden tot veel ongerustheid, informatie kan altijd beter.*
- *Een zaakvoerder had een aanvaring met de directeur. Het bedrijf (eveneens stageplaats voor leerlingen van de school) had een leerling in dienst genomen die beslist had zijn studies te beëindigen. Er volgde een gesprek met de directie en een getuige die aanwezig was tijdens het telefoongesprek van de directie met de zaakvoerder. Naar aanleiding hiervan werd de directie gewezen op het belang van klantvriendelijkheid.*

4.3. 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	15	27	17	8	67
over het uitblijven van een beslissing	3	6	7		16
over de bereikbaarheid van de instelling	2		1		3
over de informatieverstrekking door de school	1	7			8
Over de informatieverstrekking door de school aan niet-samenwonende ouders	4	6	2		12
Over een tucht –of ordemaatregel die werd	1	5	6	2	14

Onderwerp	gegrond	deels gegrond	ongegrond	Geen oordeel mogelijk	Totaal
genomen ten aanzien van leerlingen (uitgezonderd de definitieve uitsluiting)					
over het verloop van een beroepsprocedure tegen een definitieve uitsluiting (niet het beroepsschrift zelf)	2	4	2		8
over het verloop van een beroepsprocedure tegen een B- of C-atteest (niet het beroepsschrift zelf) en het overzitten in het basisonderwijs	3	1	3	1	8
over de organisatie van activiteiten door de school	4	3	4		11
over schooloverlast (klacht door burens bijv.)	4	2	1		7
over de materiële staat van de leslokalen, schoolgebouwen, warme maaltijden	7	1			8
over de veiligheid en hygiëne in de school	2	1			3
over zorg en begeleiding van leerlingen (incl. CLB)	10	7	5	1	23
over zorg en begeleiding van leerlingen met speciale noden	4	3	5	1	13
over pesten van leerlingen door leerlingen op school	1	6	8	1	16
over financiële zaken o.m. de schoolkosten, maximumfactuur	8	3	4	1	16
over leerlingenvervoer (organisatie en busbegeleiding)				2	2

4.4. 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	28	11	12	4	55
over een handeling of houding van een personeelslid	2	1		2	5
over het uitblijven van een beslissing	2				2
over een niet-heraanstelling als tijdelijke	2		5		7

Onderwerp	gegrond	deels gegrond	ongegrond	Geen oordeel mogelijk	Totaal
over welzijn op het werk (algemeen)	27	2	4	7	40
over de toepassing van het statuut	1		2		3

De centrale diensten registreerden 19 klachten over het verplichte gebruik van een eID of token bij de aanmeldingsprocedure voor de kandidaten voor een tijdelijke aanstelling. Omwille van veiligheidsredenen moeten wij gebruik maken van deze nieuwe aanmeldprocedure met eID of token. Aanmelden op een andere manier is niet meer mogelijk.

Omdat wij beseffen dat het niet voor iedereen evident is om op deze nieuwe manier aan te loggen hebben wij alle kandidaten die vorig jaar hebben gekandideerd een mail gestuurd van zodra de toepassing online was (op 7 april 2014) om hen in te lichten over de nieuwe aanmeldprocedure en nog eens op 15 april (zoals elk jaar). Op die manier was er tijd genoeg voor de kandidaten om zich in orde te stellen (om naar een school te gaan om er een pc met kaartlezer te gebruiken, om een kaartlezer te lenen/kopen, om een nieuwe pincode aan te vragen, om een token aan te vragen, om de juiste software te installeren,...). Ook via andere kanalen hebben we hierover gecommuniceerd (Prikbord voor leerkrachten, nieuwsbrief GO!, Belgisch Staatsblad, Oproep tot de kandidaten,...). Onze helpdesk en de helpdesk van FedICT stonden bovendien ter beschikking om de kandidaten zo goed mogelijk te begeleiden bij het kandideren/aanmelden. We zullen zeker rekening houden met de ervaringen van dit jaar en waar nodig bijsturingen doorvoeren om de procedure volgend schooljaar vlot(ter) te laten verlopen.

4.5. Klachten in beeld

‘Er is weer een nieuwe directie in de school van mijn dochter. Ze heeft zich nog niet aan de ouders voorgesteld. Meteen werd het uurrooster door elkaar gegooid waardoor ze nu drie uren na elkaar Frans heeft. Die leerkracht doet niks.’

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 terechtkomen. Kleine ergernissen worden opgelost door de directeur. Cumulatieve klachten komen terecht in de scholengroep.

Eén voorval kan ook aanleiding geven tot een waterval van klachten over eerdere kleine incidenten of kan uitgroeien tot een veel groter dispuut.

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 steeds incidentele gevallen waardoor we niet onmiddellijk kunnen spreken van structurele problemen.

Het klachtenbeeld vertoont dezelfde grote thema's als de voorbije jaren.

4.5.1. Zorg voor leerlingen

- Ouders die vinden dat de school niet de nodige zorg en begeleiding geeft aan hun hoogbegaafde kind.
- Gebrek aan begeleiding langdurig zieke leerling
- Toedienen relatie op sportactiviteit. Relatie mag volgens ouder enkel toegediend worden in de klas.
- De vervangster van een afwezige juf komt niet meer, waardoor kinderen worden samengezet met een andere klas en opnieuw een andere juf krijgen.
- Probleem met afwezige leerkrachten waardoor leerlingen heel wat praktijklessen missen.
- Moeder klaagt over het feit dat de leerkrachten in de refter of op de speelplaats gebruik maken van voetbalfluitjes om de kinderen te doen zwijgen. Het geluid van de fluitjes is heel schril en doet de kinderen (vooral de kleintjes) pijn aan de oren. Het trommelvlies van de dochter van mevrouw is aangetast en dit zou een van de oorzaken kunnen zijn. Haar dochter (2de leerjaar) is ook bang van het geluid van de fluitjes en reageert er heel verstijfd op.
De directeur had begrip voor de situatie en heeft haar personeel opgedragen de fluitjes niet meer te gebruiken.
- Ouder klaagt dat haar zoontje nooit huiswerk heeft.

Klachten naar aanleiding van pestgedrag beginnen meer en meer voor te komen. Scholen moeten aan deze complexe problematiek verder de nodige aandacht schenken.

- De ouders van een leerling stellen dat hun kind gepest wordt op school. De ouders nemen hierover telefonisch contact op met de algemeen directeur. Ze mailen hun klacht eveneens naar de algemeen directeur. De algemeen directeur verklaart zich bereid om in deze materie te overleggen en eventueel te bemiddelen. Na een onderzoek van de mogelijke feiten blijkt dat er weinig bewijzen te vinden te zijn van mogelijk pestgedrag. Er wordt voorgesteld om over te gaan tot het maken van duidelijke afspraken tussen de gepeste leerling en de leerlingen die pesten, maar de ouders en de leerlingen wensen dit niet, want ze willen geen "confrontatie" aangaan. De ouders mogen steeds opnieuw contact opnemen met de algemeen directeur. Er komen echter geen nieuwe meldingen meer. Het blijft een voortdurend aandachtspunt om (mogelijk) pestgedrag te detecteren en efficiënt aan te pakken.

4.5.2. Tuchtmaatregelen 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.

De ouders hebben het moeilijk met de opgelegde sanctie naar aanleiding van het onbeschoft gedrag van hun dochter (uitgesloten van de uitstap naar Parijs, een dag uitsluiting en een volgkaart). Naar hun mening is zij te hard aangepakt en verdient zij een mildere straf. De ouders vinden het grof taalgebruik van hun dochter ook niet ok en hebben haar daarover aangesproken. Zij menen dat het advies van de klassenraad te streng is: zij gaan akkoord met de uitsluiting voor de uitstap naar Parijs maar achten een dag uitsluiting te zwaar.

De algemeen directeur gaat na wat er in het schoolreglement staat: de sanctie moet evenredig zijn met de ernst van het incident.

Het attituderapport geeft op geen enkel ogenblik aan dat het gedrag van de leerling niet ok is. Ook werden de ouders nooit op de hoogte gebracht van enige problematiek hieromtrent.

Telefonisch overleg met de directie:

De algemeen directeur stelt voor om de klassenraad opnieuw samen te roepen om eventueel hun advies en de beslissing van de directie aan te passen.

De directie vindt dit een redelijke oplossing rekening houdend met het feit dat de leerkrachten vaak te weinig info geven aan ouders over hetgeen zich op school voordoet.

Opnieuw samenroepen klassenraad:

De klassenraad geeft het advies om de dag uitsluiting om te zetten in een strafstudie.

De directeur neemt de beslissing om haar niet te laten meegaan naar Parijs, de volgkaart te behouden en de dag uitsluiting om te zetten naar strafstudie.

De ouders worden op de hoogte gebracht en kunnen hiermee instemmen.

Het GO! werkt momenteel aan een cahier rond het sanctiebeleid. Hiermee wil zij haar standpunt omtrent het sanctiebeleid verduidelijken en de scholen een kapstok aanreiken om mee aan de slag te gaan.

4.5.3. Informatieverstrekking door de school

- Een verzoeker vraagt inzage in de verslagen van de ouderraad. Verzoeker kan die steeds inzien maar ter plaatse op het kantoor van de directie. Diezelfde verzoeker dient later ook een klacht in over het plaatsen van foto's van de kinderen op de website van de school. In het kader van het gebruik van sociale media wordt dit dossier mee opgevolgd door de centrale diensten. Ondanks verschillende uitnodigingen weigert verzoeker in te gaan op een gesprek met de scholengroep. Ook de tussenkomst van het Kinderrechtencommissariaat kan hem niet van gedachten doen veranderen. Dit is jammer. Het is voor een directie heel belastend om bestookt te worden met mailberichten waar de verzoeker eist dat er telkens schriftelijk wordt op geantwoord maar die weigert om in dialoog te gaan.
- Een ouder vindt dat hij te weinig informatie kreeg over een schoolongeval.
- Afschaffing van een studierichting. Beloftes van de directies om de richting verder te organiseren worden niet nagekomen.
- School praat met schoolpsychologe zonder ouders hiervan op de hoogte te brengen.
- De informatie met betrekking tot de inschrijvingsprocedure in een school wordt vroeger gecommuniceerd dan afgesproken.

4.5.4. Financiële zaken

Ter illustratie, een greep uit de praktijk:

- Kostenraming op de website van de school is onduidelijk
- Ouder vindt de kosten die gemaakt worden in de haarzorg te hoog. Er volgt een gesprek met de directie. Er wordt bekeken of gekocht materiaal na het schooljaar terug door de school kunnen overgenomen worden. Eventueel materiaal te huur aanbieden.
- Een verzoeker heeft vragen rond de besteding van geïnde gelden door de schooldirectie. De verificatiedienst voert een onderzoek. Er worden een aantal aanbevelingen geformuleerd. Er volgt een opvolgingsonderzoek door de verificatiedienst.

4.5.5. De materiële staat van de leslokalen, schoolgebouwen (o.m. verwarming lokalen), de veiligheid en hygiëne in de school en de schooloverlast

Er is een stijging van het aantal klachten binnen deze categorie. Hier komen ook de meeste klachten van 'andere' burgers voor, de burens die dichtbij de school wonen.

Besparingen en laagconjunctuur kunnen een negatieve invloed hebben op de klachtenbehandeling (meer klachten over organisatie van activiteiten door de school, de materiële staat van schoolgebouwen, verwarming, schoolkosten,...)

Een bloemlezing:

- Een afvalcontainer van een restaurant uit de buurt veroorzaakt overlast in de omgeving van de school. De politie werd ingeschakeld en de container werd verplaatst.
- Een vader dient klacht in bij de politie omwille van diefstal uit de locker van zijn dochter: een paar sportschoenen en 20 euro. Hij vindt dat de school de politie moet inschakelen. Het deurtje bleek geblokkeerd en kon niet gesloten worden doordat er linten van een schort uit staken.
- Diefstal van een horloge van een leerling in de klas. Leerlingen mochten de klas verlaten. De verzoeker heeft het gevoel dat er geen actie wordt ondernomen om de dader te vatten. Er werden ijsjes verkocht door de leerlingen van de klas. Met de opbrengst werd de diefstal van het horloge vergoed aan de leerling. De dief werd niet gevat. In geval van diefstal in de klas mag in de toekomst geen enkele leerling de klas nog verlaten vooraleer de dader zich kenbaar maakt.
- Directies moeten leerlingen er op wijzen om persoonlijke bezittingen niet te laten rondslingeren en hameren op respect voor mekaars bezittingen.
- Een verzoeker beklagt zich over zand uit de zandbak die overal in huis ligt.
- Hygiëne toiletten

Voor klachten over de veiligheid in en rond de schoolgebouwen werkt de klachtencoördinator nauw samen met de Gemeenschappelijke Preventiedienst.

5. 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. Communiceer tijdig.
- 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 opmerkingen 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 bejegeningssklachten 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.

6. Besluit

Klachten over onderwijs gaan vaak over van alles en 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 basis van het ongenoegen.

Wij pleiten voor een open dialoog. Dit impliceert dat de klachtenbehandelaar naar alle partijen luistert. Niet alleen om de belangen van de verzoeker recht te doen, maar ook de belangen van de mensen (leerkrachten, directie, medeleerlingen,...) om hem heen.

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. Maar we moeten ook duidelijk durven stellen dat verwachtingen van ouders en leerlingen niet altijd realistisch zijn. Dat de school en de ouders in een aantal uitzonderlijke gevallen lijnrecht tegenover elkaar komen te staan. Dit is niet in het belang van de leerling en wijst op een gebrek aan vertrouwen. Het is duidelijk dat ouders gevoeliger geworden zijn voor een onvriendelijke bejegening.

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.

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.

Tenslotte willen wij de klachtenbehandelaars in de scholengroepen bedanken. Zij zetten zich immers elke dag in om de klachtenbehandeling in goede banen te leiden.

'In de loop van de voorbije tien jaar hebben wij ongetwijfeld een kwalitatieve evolutie doorgemaakt van het klachtenmanagement. Wij zijn erin geslaagd klachten als een positief instrument te beschouwen en ze te gebruiken om onze kwaliteitszorg te verbeteren. De uitdagingen waarvoor wij staan zullen ook te maken hebben met onze digitale wereld. Klachten rond gebruik en misbruik van facebook, e.d. sijpelen nu en dan al binnen. Van onze wetgevers moeten wij verwachten kunnen, dat zij hiervoor een degelijke en duidelijke wetgeving op poten zetten.

Voor de overige moeten wij ervoor zorgen, dat het klachtenmanagement een vanzelfsprekend onderdeel is van onze werking ' (Denis Vonckers, algemeen directeur scholengroep 14 Maasland)

Servicemeter klachtenmanagement GO!

Samen zorg dragen voor klachten

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘Kwaliteitsvolle klachtenbehandeling’

- 1 De klachtenbehandelaar is vlot bereikbaar
 - o De klachtenbehandelaar is bekend en vlot toegankelijk binnen de organisatie (bv. de gegevens zijn vindbaar op internet, verschillende contactmogelijkheden).
 - o De klachtenprocedure is eenvoudig, laagdrempelig en is ruim bekend.
- 2 De gemiddelde doorlooptijd van de klachtenbehandeling is maximaal 45 dagen. We streven naar een kortere behandeltermijn van 14 tot 21 dagen. Duurt het wat langer, dan houden we de verzoeker hiervan op de hoogte.
- 3 We zorgen voor zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden (bv. een onderzoek ter plaatse doen, organisatie van een woord-wederwoord-gesprek, begrijpelijk taalgebruik, empathie...).
- 4 We verwijzen naar de Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten.
- 5 Bij een kwaliteitsvolle klachtenbehandeling hanteren we de volgende kernwaarden:
 - Openheid
Open en duidelijke communicatie, transparant, goede informatieverstrekking, luisteren, goede motivering, inlevingsvermogen.
 - Respectvol
Respecteren van rechten, eerlijk en oprecht, inlevingsvermogen, luisteren, fatsoenlijke bejegening, evenredigheid, fair play, bijzondere zorg, hoffelijkheid.
 - Verantwoordelijk
Betrokken, oplossingsgericht, maatwerk, de-escalatie, initiatief, beslissen.
 - Integriteit
Eerlijk en betrouwbaar, onpartijdig en objectief, professionaliteit, redelijkheid.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'Kwaliteitsmanagement'

- 6 We leveren inspanningen voor professionalisering van de klachtenbehandeling door het organiseren van momenten van kennisdeling, het volgen van passende bijscholing en intervisiemomenten tussen de klachtenbehandelaars.
- 7 De klachtenbehandeling is ingebed in het kwaliteitsmanagement.
- 8 We zorgen voor een jaarlijks klachtenrapport dat tijdig wordt ingeleverd bij het GO!. De klachtencoördinator van het GO! zorgt er voor dat alle rapporten van de scholengroepen in één rapport verwerkt worden en dat dit gecoördineerd verslag tijdig wordt opgestuurd naar de Vlaamse Ombudsman.
- 9 We rapporteren aan het college van directeurs en de Raad van Bestuur.
- 10 In de rapportage besteden we aandacht aan beleidsaspecten en verbeteracties op basis van systematisch verzamelde gegevens in het klachtenregister dat door elke klachtenbehandelaar wordt bijgehouden. Klachten worden gebruikt om de dienstverlening te verbeteren.

KLACHTENRAPPORTAGE 2014 – UNIVERSITEIT GENT

I. ALGEMEEN

Algemene behandeling van klachten van derden door het afdelingshoofd Juridische Zaken als klachtenbehandelaar (directie Bestuurszaken).

Er werden in 2014 geen klachten gemeld bij de klachtenbehandelaar.

II. OMBUDSDIENSTEN

Aangelegenheden ressorterende onder de Onderwijs- en examenregeling, behandeld door de institutionele ombudsdienst.

1 Opdracht

Het Decreet betreffende de rechtspositieregeling van de student (19-03-2004) voorzag in artikel II.9 dat het instellingsbestuur een ombudsdienst diende op te richten. In de Codex Hoger onderwijs (11-10-2013) werd het artikel betreffende de ombudsdienst opgenomen onder artikel II. 279.

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. Sinds 2012-2013 is er eveneens per faculteit een ombudspersoon voor doctorandi aangesteld. 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 ZAP-leden met de graad van hoofddocent, hoogleraar of (buitengewoon) hoogleraar. Ten hoogste twee derde van de ad hoc samengestelde institutionele beroepscommissie mag bestaan uit personen van hetzelfde geslacht. 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 institutionele 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 2014 en het eventuele vervolg bij de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen en de Raad van State. Het overzicht heeft betrekking op het kalenderjaar 2014 omdat de meeste interne beroepen in een academiejaar worden ingediend vanaf februari en de afhandeling van de dossiers soms duurt tot december.

In 2014 werden in totaal 540 centrale interne beroepen ingediend. Dat zijn slechts 7 dossiers meer dan in 2013 waardoor we van een status quo kunnen spreken.

Het aantal beroepen die onder categorie 1 vallen (examencijfers, deliberatiebeslissingen, examentuchtbeslissingen en vrijstellingen), is nagenoeg gelijk gebleven: we zien een lichte stijging van 104 naar 113 dossiers (+8%).

In categorie 2 (bindende voorwaarden en weigeringen tot inschrijving) is het aantal dossiers eveneens nagenoeg gelijk gebleven: van 429 naar 427 dossiers.

Daarnaast zien we voor het eerst in twee academiejaren een lichte daling bij het aantal studenten die de bindende voorwaarde aanvechten (daling van 18 naar 11 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 er een status quo is wat het aantal ingediende beroepen betreft.

79 % 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) Geground</u>	<u>Ongegrond</u>	<u>Onontvankelijk</u>	<u>Zonder voorwerp</u>	<u>Totaal</u>
Examenbeslissing	9	38	16	5	68

Examentuchtbeslissing		3			3
Deliberatie	7	15	1		23
Combinatie Examen- deliberatie	1	1			2
Vrijstelling	4	11	1	1	17
Weigering inschrijving voorbereidings- en/of schakelprogramma					0
Totaal	21	66	18	6	113

In 2014 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 60% betrekking op een examencijfer (68 beroepen), 20% had betrekking op deliberatie en tolerantierregels (23 dossiers), 2% betrof een combinatie van examencijfer en deliberatiebeslissing (2 dossiers), 15% ging over vrijstellingen (17 dossiers) en 3% of 3 dossiers had betrekking op examentuchtbeslissingen.

Er werd in 2014 geen enkel dossier ingediend naar aanleiding van een weigering tot inschrijving voor een voorbereidings- en/of schakelprogramma.

Van 21 studenten werd het intern beroep (deels) gegrond verklaard, wat neerkomt op 19%. Vorig jaar verklaarde de institutionele beroepscommissie 26% van de beroepen (deels) gegrond.

Wanneer we de voorbije vier 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%, in 2013 werd 26% van de beroepen (deels) gegrond verklaard en nu zien we terug een daling tot 19%. 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 jaren aangetoond wordt, kan het aandeel beslissingen 'gegrond' van jaar tot jaar dan ook erg verschillen naargelang van de dossiers die behandeld worden.

66 dossiers werden formeel ongegrond verklaard (58%).

Opvallend veel dossiers werden in 2014 dossiers onontvankelijk verklaard (18 dossiers of 16%), meestal omdat ze buiten de beroepstermijn van vijf kalenderdagen werden ingesteld.

6 interne beroepen werden zonder voorwerp omdat de student geen belang meer had bij het doorlopen van de procedure (5%). 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: 11 RE: 24 PP: 22 PS: 1 EB: 26	BW: 2 FEA : 6 WE: 6	GE: 9 DI: 5 FW: 1

De verschillen tussen de faculteiten hebben vermoedelijk deels te maken met de mate waarin studenten systematisch en expliciet worden gewezen op de beroepsmogelijkheden in beslissingen (bijvoorbeeld bij vrijstellingen) en de mate waarin ombudspersonen en trajectbegeleiders onbevangen communiceren met de studenten over de beroepsmogelijkheden.

Een aantal zaken vallen op in vergelijking met vorig jaar:

We zien dit jaar een opvallende stijging van 12 naar 26 dossiers in de faculteit Economie en Bedrijfskunde (+53%). Vijf dossiers waren echter onontvankelijk wegens te laat of niet aangetekend verstuurd. Het ging om vijf gelijkaardige dossiers van hetzelfde opleidingsonderdeel.

Ook de faculteit Rechtsgeleerdheid kende een opvallende stijging van 13 naar 24 dossiers (+46%).

De faculteit Psychologie en Pedagogische wetenschappen kent dan weer een daling van 31 naar 22 dossiers. Ook de faculteit Politieke en Sociale wetenschappen kende een daling van 6 naar 1 dossier.

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	241	21	2	264
Weigering art. 22§2	41	5		46
Weigering art. 22§1 en §2	89	16		105
Weigering art. 22 §3	0	1		1
Bindende voorwaarden	8	3		11
Totaal	379	46	2	427

In totaal zijn 1214 unieke studenten die ingeschreven waren in 2013-2014 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. 192 studenten van die 1214 studenten werden geweigerd voor de hele universiteit conform artikel 22§2 van het OER (=16%), 803 unieke studenten werden enkel voor een opleiding geweigerd conform artikel 22§1 (=66%) en 219 studenten werden door beide artikelen gevat (=18%).

De procentuele cijfergegevens liggen in de lijn met de cijfers die in het jaarverslag 2013 werden opgenomen. Er is een lichte stijging van het aantal studenten die geweigerd zijn voor de volledige instelling (+5%), een daling van het aantal studenten die geweigerd zijn voor de opleiding (-6%) en een verwaarloosbare stijging van het aantal studenten die door zowel art. 22§1 en art.22§2 gevat worden (+1%)

Eén student die geweigerd werd om zich opnieuw in te schrijven met een creditcontract conform artikel 22§3 diende een beroepschrift in. De institutionele beroepscommissie besliste om de student geen toelating tot inschrijving voor de betrokken opleidingsonderdelen te geven gelet op eerdere onsuccesvolle pogingen een creditbewijs te behalen.

416 studenten (of 34%) hebben tegen de weigering tot inschrijving intern beroep aangetekend. Ter vergelijking: vorig jaar diende 30% intern beroep in tegen een weigering.

Bij die 416 studenten zaten 261 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 155 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. Zes 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 42 van de 155 studenten werd de weigering door de institutionele beroepscommissie bevestigd (27%). Dit is in vergelijking met vorig jaar een grote stijging: toen werd 13% van de ter tafel behandelde weigeringen bevestigd.

73% 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 2013 was dat 87%.

Dit betekent dat de commissie strenger geoordeeld heeft dan voorgaande jaren. Dit is enerzijds het gevolg van het onderzoek van de institutionele ombudsdienst waaruit blijkt dat 63% van de in 2011-2012 terug toegelaten studenten opnieuw geweigerd waren na afloop van het academiejaar 2012-2013 en is anderzijds mee ingegeven door het feit dat 'flexibilisering' niet heiligmakend is: studenten heroriënteren beter sneller in plaats van te blijven aanmodderen in een richting die hen minder goed ligt.

Van de 1214 geweigerde studenten blijven er uiteindelijk wel 840 studenten volledig geweigerd (69%). 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.

4745 studenten die in 2013-2014 waren ingeschreven, kregen bindende voorwaarden opgelegd. Dat wil zeggen dat ze, als ze zich terug hebben ingeschreven voor 2014-2015, moeten slagen voor de helft van de opgenomen studiepunten. Zo niet worden ze geweigerd voor 2015-2016.

11 studenten hebben intern beroep aangetekend tegen de bindende voorwaarden op basis van persoonlijke omstandigheden of overmacht. De institutionele beroepscommissie hief voor 8 van deze studenten de bindende voorwaarden op. Bij drie 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. Ter

informatie kan wel worden meegegeven dat in 2014 drie externe beroepen tegen een curriculumbeslissing werden ingediend. In één zaak werd de student in het gelijk gesteld.

We zien een grote stijging van het aantal studenten dat in vergelijking met 2013 naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen stapte: waar in 2013 slechts 9 studenten een beslissing van de institutionele beroepscommissie hebben aangevochten (1.6%) hebben dit jaar 24 studenten de stap naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen gezet (4.4%).

<u>Klacht</u>	<u>(deels) Gegrond</u>	<u>Ongegrond</u>	<u>Onontvankelijk</u>	<u>Totaal</u>
Examencijfer	2	4	1	7
Deliberatie		3		3
Weigering art. 22§1 en §2	1	4		5
Weigering art. 22§1		5		5
Weigering art. 22§2		1		1
Bindende voorwaarden	1			1
Vrijstelling		1		1
Examentuchtbeslissing		1		1
Totaal RBS	4	19	1	24

De daling die de voorbije jaren was ingezet, wordt hiermee niet doorgezet. De stijging situeert zich bij de weigeringsdossiers waar het aantal van 2 naar 12 gaat. De overige cijfers zijn min of meer gelijk gebleven.

Een concrete verklaring voor deze stijging is niet eenduidig te geven. Het al dan niet indienen van een beroepschrift is vaak een zeer doordachte beslissing van de student omdat hij van mening is dat hem/haar onrecht is aangedaan. Bij studenten van wie de inschrijving geweigerd wordt, is naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen stappen vaak de laatste strohalm om een definitieve weigering terug te schroeven.

Van de 24 studenten die naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen stapten, besliste de raad in 4 gevallen in hun voordeel (16%). Dit wijst erop dat de institutionele beroepscommissie haar beslissingen voldoende doordacht neemt en motiveert waardoor de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen meestal geen argumenten ziet om de beslissingen te vernietigen.

Raad van State

In 2014 heeft geen enkele UGent-student een dossier ingeleid bij de Raad van State tegen een beslissing van de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen.

Conclusie

Het aantal beroepen kent de afgelopen twee jaren een status quo.

In 2014 vergaderde de IBC 4 keer effectief. Dat is drie keer minder dan in 2013. 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 8% (van 104 naar 113 dossiers).

De institutionele beroepscommissie verklaarde in 2014 minder klassieke interne beroepen (categorie 1) van de studenten gegrond ten opzichte van 2013. In 2013 werden 26% van de klassieke interne beroepen gegrond verklaard, in 2014 zijn dat er 19%. 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, 26% in 2013 en 19% in 2014. 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 een student in 2014 bij een externe beroepsprocedure van de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen in het gelijk werd gesteld, 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 2014 behandeld door de institutionele ombudsdienst

In 2014 werd de institutionele ombudsdienst 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. Een beperkt aantal klachten vergt een diepgaander onderzoek met gesprekken met verschillende betrokkenen, en de ombudsdienst stelt soms een bemiddelde oplossing voor aan het bestuur.

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 de vertrouwenspersoon, DPO en/of juridische zaken. Sinds 2014 is een ad hoc werkgroep bestaande uit medewerkers van diverse betrokken diensten (doctoral schools, directie personeelsaangelegenheden, ombudsdienst, juridische zaken,...) een kwaliteitsprocedure aan het ontwikkelen om dergelijke problemen zoveel mogelijk te vermijden.

Volgende problemen werden in 2014 frequent (> 3 keer) aan de institutionele ombudsdienst gesignaleerd.

- Problemen bij het gebruik van faciliteiten in het kader van een toegekend bijzonder statuut
- 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 en het door de studenten als te moeilijk ervaren niveau van de examens Nederlands voor Anderstaligen.
- Vragen met betrekking tot wijzigingen aan een vastgelegd curriculum.
- Vragen met betrekking tot (foutieve) informatie in de studiefiche
- Vragen met betrekking tot het Onderwijs- en Examenreglement. Opvallend hierbij waren de vragen met betrekking tot de tolerantierregels.
- Klachten met betrekking tot gebrekkige communicatie van docenten ten opzichte van werkstudenten waardoor belangrijke informatie hen te laat of niet bereikt.
- Gedrag van de evaluator op mondeling examen
- Klachten over de selectieprocedure voor Erasmusplaatsen.
- Klachten over onvriendelijke behandeling door UGent-personeel bij inschrijvingen en samenstellen curriculum.

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 de student hetzij de UGent en of de genomen beslissing billijk was. De ombudsdienst is hierbij uiteraard gebonden door de vigerende regelgeving.

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. Dit geldt eveneens voor de klachten met betrekking tot de moeilijkheidsgraad van de evaluaties Nederlands voor Anderstaligen: deze bleken bij nazicht van een correct niveau te zijn.

Tot slot werd de ombudsdienst in 2014 twee maal geconfronteerd door studenten tegen wie een tuchtprocedure was opgestart. De ombudsdienst heeft het verloop van de procedure met de studenten doorgenomen zodat ze wisten wat ze konden verwachten. Beide procedures zijn intussen afgehandeld.

3 Facultaire ombudspersonen

De facultaire ombudspersonen nemen net zoals de institutionele ombudsdienst diverse functies waar: een bemiddelingsfunctie, een inlichtings- en verwijzingsfunctie 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.

De positieve tendens waarbij 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, wordt ook in 2014 waargenomen.

In tegenstelling tot vorig jaar zijn er minder meldingen van ongeruste ouders die de ombudsdienst contacteren, 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). 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 2014 waren er opnieuw veel vragen van studenten die wegens ziekte/ongeval/overmacht 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.
- (vermoeden van) Fraude tijdens examens.
- (vermoeden van) 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. Er dient wel opgemerkt te worden dat het aantal klachten hierover verminderd is.

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.
- (Deel-)vrijstellingen.
- Erasmus: ook dit jaar waren er 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.

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. Enkele faculteiten maken melding van minder klachten in vergelijking met vorig academiejaar.

In bijna alle faculteiten vermelden de facultaire ombudspersonen de goede samenwerking met de facultaire studentenadministratie en de studie(traject)begeleiders inzake ombudsvragen.

Over één dossier was een procedureel meningsverschil tussen een facultaire ombudspersoon en de institutionele ombudsdienst doordat beiden door verschillende partijen werden gecontacteerd zonder dat ze dat van elkaar wisten.



Universitair Ziekenhuis Gent

JAARVERSLAG OMBUDSDIENST 2014

De Pintelaan 185 - B 9000 Gent

Tel: 09/332.52.34 - Fax: 09/332.55.91 - ombudsdienst@uzgent.be



Bron: Markus Trott

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, 2012 en 2013.

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.

Werking van de Ombudsdienst

- Binnen het klachtenmanagement wordt de aanpak van klachten door de eerste lijn voorop gesteld. Het is immers belangrijk dat de reflex om aandacht te hebben voor vragen, bezorgdheden, klachten en reacties van patiënten integraal deel uitmaakt van de globale ziekenhuiscultuur. De verantwoordelijkheid om klachten te behandelen wordt zoveel mogelijk bij de zorgverlener zelf gelegd, zodat een directe en informele klachtenbehandeling kan gebeuren op de plaats waar de klacht zich voordoet. Indien hier echter geen bevredigend resultaat bekomen wordt, kan er doorverwezen worden naar **de Ombudsdienst, als tweede lijn**.
- Op het vlak van **toegankelijkheid** streeft de Ombudsdienst naar een laagdrempelig karakter. Patiënten hebben trouwens niet altijd de behoefte om formele procedures te starten of alles op papier te zetten. Hiervoor kunnen we verwijzen naar de onthaalbrochure en de website van UZ Gent.

Voor de UZ Gent - medewerkers werd een toelichting patiëntenrechten en Ombudsfunctie, ter info en raadpleging, voorzien op de intranetsite.

- De Ombudsdienst is **beschikbaar** van maandag tot vrijdag van 8.00 u – 12.00 u en van 13.00 u tot 17.00 u, behalve op woensdagnamiddag, tijdens dewelke de ombudsfunctie waargenomen wordt in AZ Lokeren, partnerziekenhuis van UZ Gent.
- De **transparantie** van de Ombudsdienst vindt zijn weerslag in het huishoudelijk reglement waarin de bevoegdheden van de Ombudsdienst geëxpliciteerd worden. De opbouwende dialoog met de eerste lijn wordt hier hoog in het vaandel gedragen.
- De **communicatie** van de Ombudsdienst is zowel extern (naar de overheid) als intern gericht. Er worden aanbevelingen en suggesties gegeven aan de organisatie, waarbij deze uitgenodigd wordt om die ter harte te nemen, zodat deze als hulpmiddel kunnen fungeren in de preventie van klachten.

Mensen en middelen

De ombudsfunctie in het UZ Gent wordt waargenomen door een 0,9 FT eq. ombudsfunctionaris. In 2014 is de overheid met een bedrag van 27.357€ tussengekomen in de werkingskosten van de ombudsdienst.

In 2014 werd de ombudsfunctie administratief ondersteund met 1,5 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 2014 volgende opleiding genoten:

- VVOVAZ tweedaagse bijscholing ' De bemiddelaar blijft overeind' (16 en 17/10)
- Interne Opleidingen:
 - o Oazis voor eindgebruikers - bijkomende opleiding (07/01)
 - o Nieuwe parkeerorganisatie en nieuw fietsbeleid (05/05)
 - o Brandblusoefeningen (18/09)

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 (17/03 - 03/06 - 07/07 - 02/09 - 06/10 - 04/11 - 02/12).
 - Info - sessie patiëntenrechten en ombudsfunctie, Toolkit Startende Leidinggevenden (07/10).
 - Deelname aan de Europese Dag van de Patiëntenrechten (18/04) - Flyers rechten en plichten van de patiënt.
 - Interview Chirurgisch Dagziekenhuis afgenomen door de kwaliteitspromotor kritieke Diensten (22/05).
 - Deelname aan de werkgroep strategische doelstellingen: zichtbare kwaliteit van de dienstverlening (06/01 - 21/01 - 10/02) .
 - Deelname aan de werkgroep strategische doelstellingen: teamwerk via samenwerking en ontwikkeling (06/01 - 27/01 - 10/02).
 - Deelname aan de werkgroep assistentiehonden in het ziekenhuis (08/01).
 - Deelname aan de werkgroep Equity - Self assesment tool for implementation (24/03 -

05/05 – 21/05).

- Deelname aan de stuurgroep Diversiteit en Gelijke kansen (24/06).
- Deelname aan de informatievergaderingen voor leidinggevenden.
- Deelname aan de vergadering m. b.t. de accreditering (opmaak van fact sheets) i. s. m. de dienst vorming (23/10).

- Externe contacten

- De Ombudsfunctionaris neemt deel aan de bestuursvergaderingen van VVOVAZ Vlaamse Vereniging Ombudsfunctie van Alle Zorgvoorzieningen (28/01 – 21/02 – 31/03 – 09/05 – 20/06 – 22/08 – 03/10 – 07/11).
- Het systematisch bijwonen van de provinciale VVOVAZ – vergaderingen (20/03 – 05/06 – 25/09 – 04/12).
- Deelname aan de provinciale Intervisie (20/03 – 05/06 – 25/09 – 04/12).
- Gastdocente Arteveldehogeschool (2° jaars Medical Management Assistant): toelichting van de ombudsfunctie en praktische toepassing van de procedure inzage/afschrift van het patiëntendossier (18/03).
- Deelname aan het Netwerk Klachtenmanagement van de Vlaamse Ombudsdienst (02/04).
- Deelname aan het uitwisselingsproject van de klachtencoördinator van het Gemeenschapsonderwijs (10/06).
- Begeleiding studente bij de opmaak van haar masterproef ‘ De ziekenhuisombudsdienst: jaarverslagen en klachtenprocedure in kaart gebracht – case study UZ Gent’.

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 2014

1.1. Inleiding

De Ombudsdienst van het UZ Gent heeft in het totaal 1298 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 1298 meldingen werden er 1274 als ontvankelijk beschouwd en bijgevolg effectief weerhouden.

Er werden 24 klachten als onontvankelijk beschouwd. Dit betreffen doorgaans anonieme klachten (13), klachten inzake interne personeelsaangelegenheden (2), klachten die betrekking hebben op de dienstverlening in een ander ziekenhuis of een externe zorgverstreker (2), en andere klachten (7) die niets te maken hebben met de werking van het UZ Gent.

Het totaal aantal ontvankelijke meldingen (1274) wordt in de registratie ook nog eens als volgt onderverdeeld:

- 845 meldingen die effectief weerhouden werden als klachtenmelding;
- 370 meldingen van louter informatieve aard; en
- 59 proactieve (interne) meldingen van (potentiële) problemen door medewerkers van het UZ Gent: Artsen (26), (hoofd)verpleegkundigen (23) en andere zoals administratieve medewerkers (9) en pastoraal werker (1).

Er wordt een sterke stijging vastgesteld in vergelijking met de jaren 2013 en 2012. In de periode 2011-2013 bleef het aantal klachten in de grootteorde van 1000. Ten opzichte van 2011 is het aantal klachten met 33% toegenomen. In vergelijking met 2013 wordt een toename van 20% genoteerd.

Het aantal effectieve klachten is met 42% gestegen ten opzichte van 2012 en met 11% ten opzichte van 2013.

De informatieve vragen bleven in 2012 en 2013 quasi gelijk, maar zijn in 2014 sterk toegenomen. Ten opzichte van 2012 en 2013 werden bijna 50% meer meldingen van informatieve aard genoteerd.

De interne meldingen zijn in vergelijking met de vorige werkingsjaren stabiel gebleven en circuleren rond de 60 (59 in 2014, 56 in 2013, 67 in 2012).

De stijging in het aantal geregistreerde dossiers over de periode 2006-2014 (referentieperiode) is vrij lineair qua trend, met uitzondering van 2012 waar ten opzichte van de overige jaren er eerder sprake was van een stagnatie.

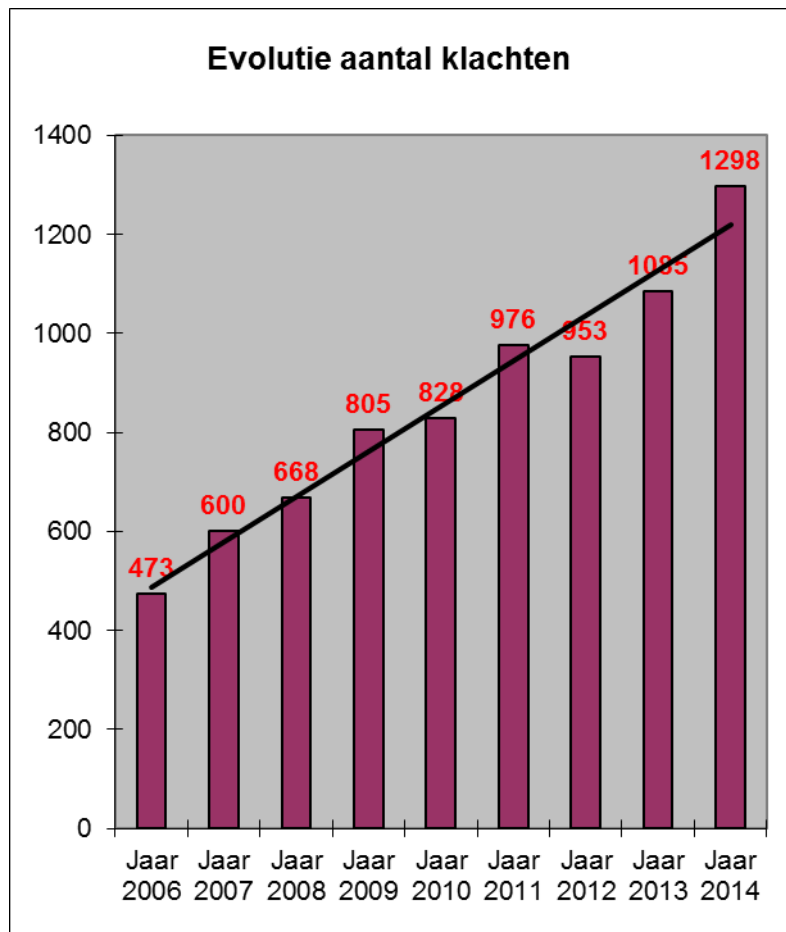
In 2014 zien we dat het aantal dossiers gestegen is met 174% t.o.v. 2006.

Gemiddeld gezien komen er jaarlijks 100 klachten bij.

De gemiddelde jaarlijkse groei (cumulatieve stijging over de referentieperiode) bedraagt 12,3% (in 2013: 11,4%).

De groei in 2014 was bijzonder sterk ten opzichte van de vorige jaren. Mocht de gemiddelde trend zich echter voortzetten, dan kunnen er tegen het jaar 2020 minstens 2000 klachten verwacht worden.

Een overzicht van deze trends wordt weergegeven op Grafiek 1 hieronder.



Grafiek 1: Overzicht van de evolutie in het aantal klachten over de periode 2006-2014

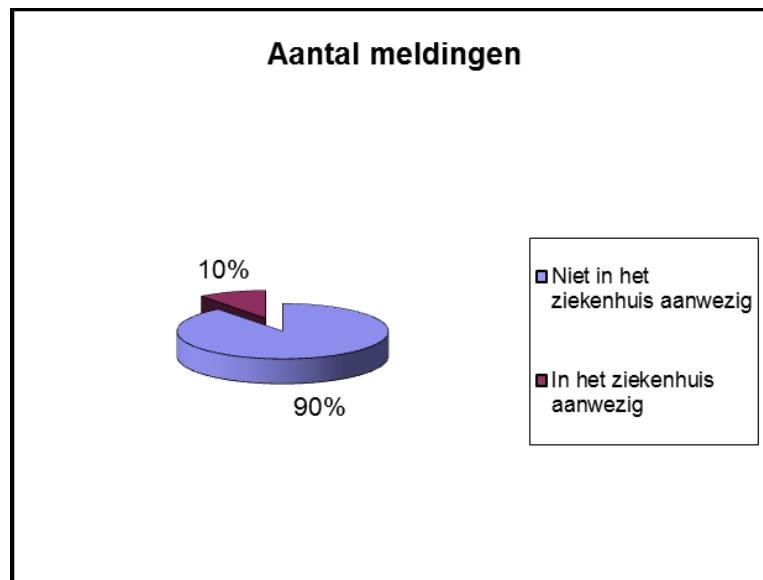
1.2. Analyse van het klachtenbeeld

In de hierna volgende bespreking wordt een globale analyse doorgevoerd van de ontvankelijke meldingen.

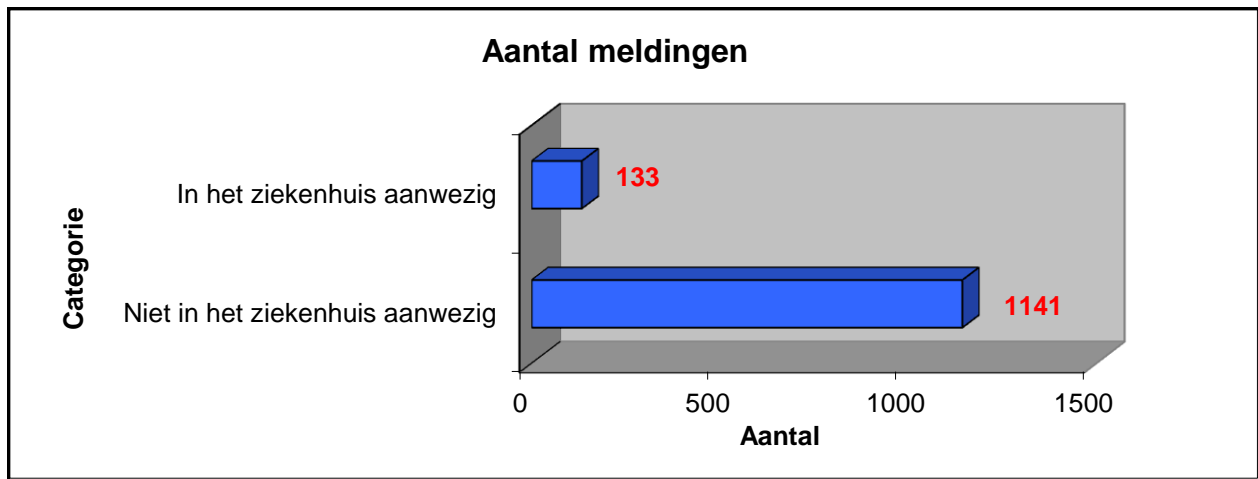
Van de 1274 ontvankelijke klachten zijn er 133 melders nog aanwezig in het ziekenhuis, op het moment van de klachtmelding. De overige 1141 melders hebben hun klacht ingediend nadat ze het ziekenhuis hebben verlaten. Dit is mede te verklaren na analyse van het klachtenbeeld zelf: bepaalde medische gevolgen, 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% (op grond van gegevens van voorafgaande jaren). Over het jaar 2014 is deze verhouding echter slechts gelijk aan 10%.

De Grafieken 2.a. en 2.b. geven een overzicht van het aantal effectief weerhouden meldingen in het jaar 2014 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 1274 klachtmeldingen)

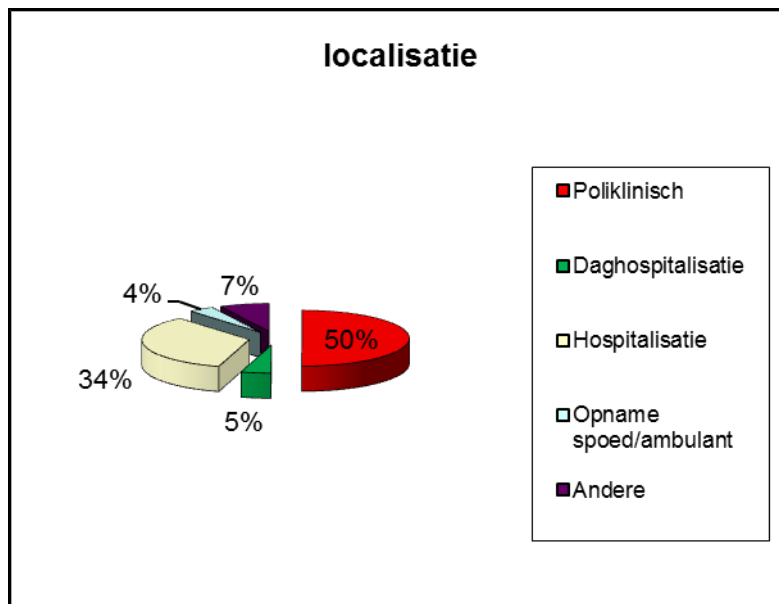
Verdere analyse van het klachtenbeeld geeft duidelijk aan dat de meeste klachten, op het moment van het ontstaan van de melding, zich situeren bij gehospitaliseerde en poliklinische patiënten (34%, respectievelijk 50%). Voorts zijn er nog een aantal kleinere categorieën waaronder de klachten die ontstaan ter hoogte van de ambulante spoedopname (4%), daghospitalisatie (5%) en andere (7%).

In vergelijking met vorige jaren, wordt een sterke stijging van het aantal klachten in poliklinisch verband vastgesteld. In 2014 is het procentueel aantal 50% van alle klachten. In 2013 bedroeg deze verhouding 43%.

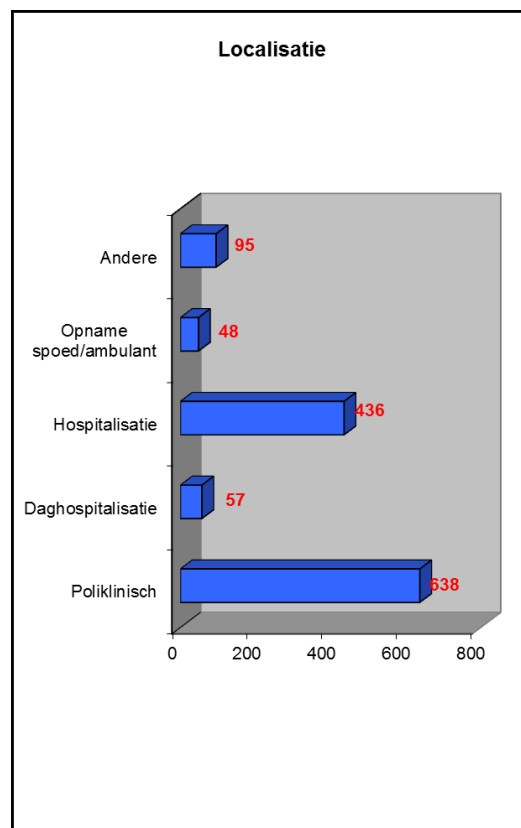
In gehospitaliseerd verband is het procentueel aantal klachten licht gedaald ten opzichte van 2013 (34% in 2014 versus 37% in 2013)

De verhoudingen voor de overige categorieën zijn quasi onveranderd ten opzichte van de vorige jaren.

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 lokalisatie van de patiënt op moment van ontstaan van de melding



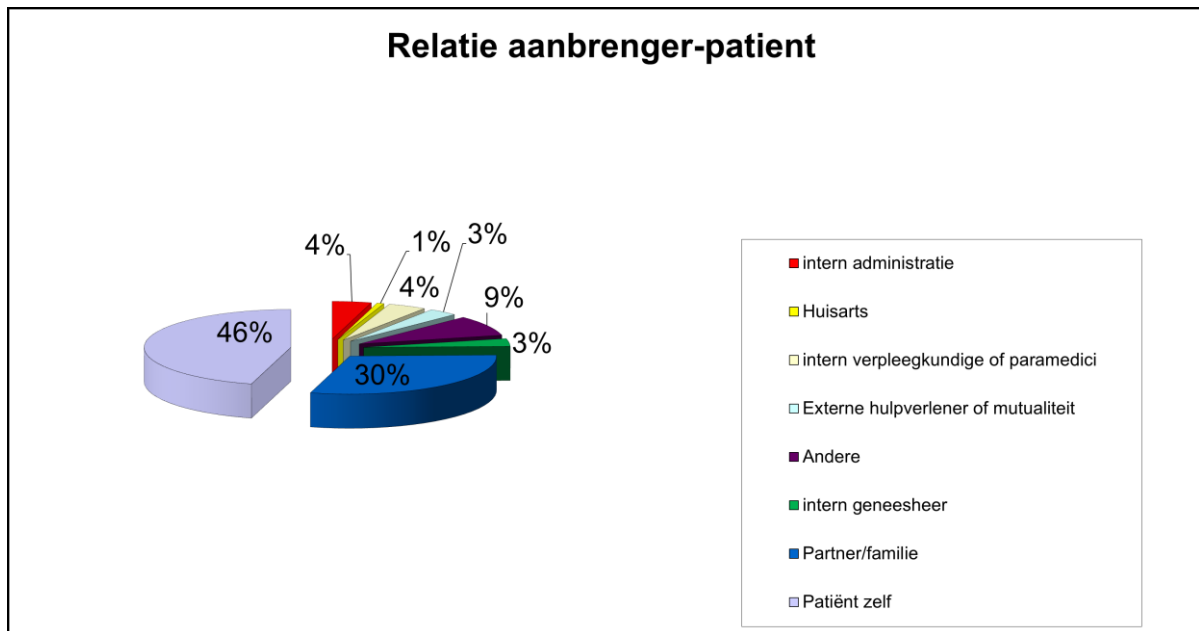
Grafiek 3.b.: lokalisatie van de patiënt op moment van ontstaan van de melding (totaal van 1274 klachtmeldingen)

Wanneer de relatie aanbrenger van de klacht versus patiënt nader wordt beoordeeld, blijkt dat bijna de helft (46%) de patiënt zelf betreft, gevolgd door partners, familieleden of mensen uit de onmiddellijke omgeving van de patiënt (30%). Andere categorieën betreffen meldingen vanuit de interne administratie, interne meldingen van verpleegkundigen paramedici en geneesheren, meldingen van externe hulpverleners of mutualiteiten. Wanneer de verhoudingen worden vergeleken met vorige werkingsjaren, kan worden vastgesteld dat de cijfers van

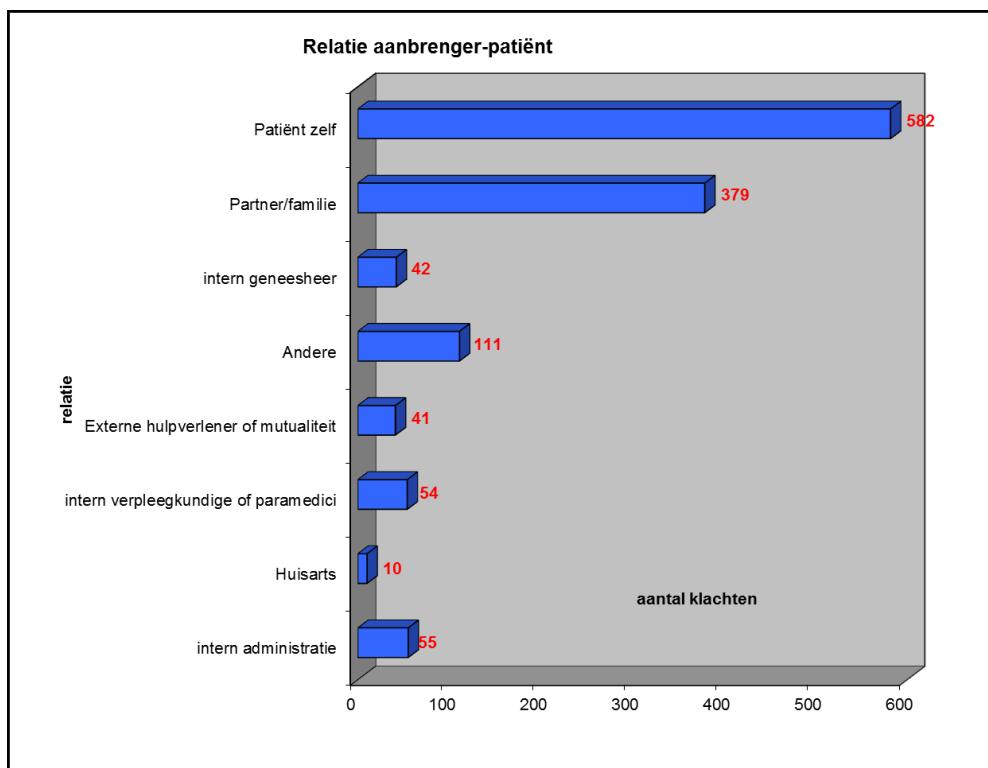
2014 vergelijkbaar zijn met vorige jaren en dat er zich weinig fluctuaties voordoen.

De categorie "andere" (totaal van 9%) betreft aanbrengers van meldingen zoals het Fonds Voor de Medische Ongevallen, politie, advocaten, vrijwilligers, mantelzorgers, externe artsen (Best Doctors) e.d.

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 1274 klachtmeldingen)

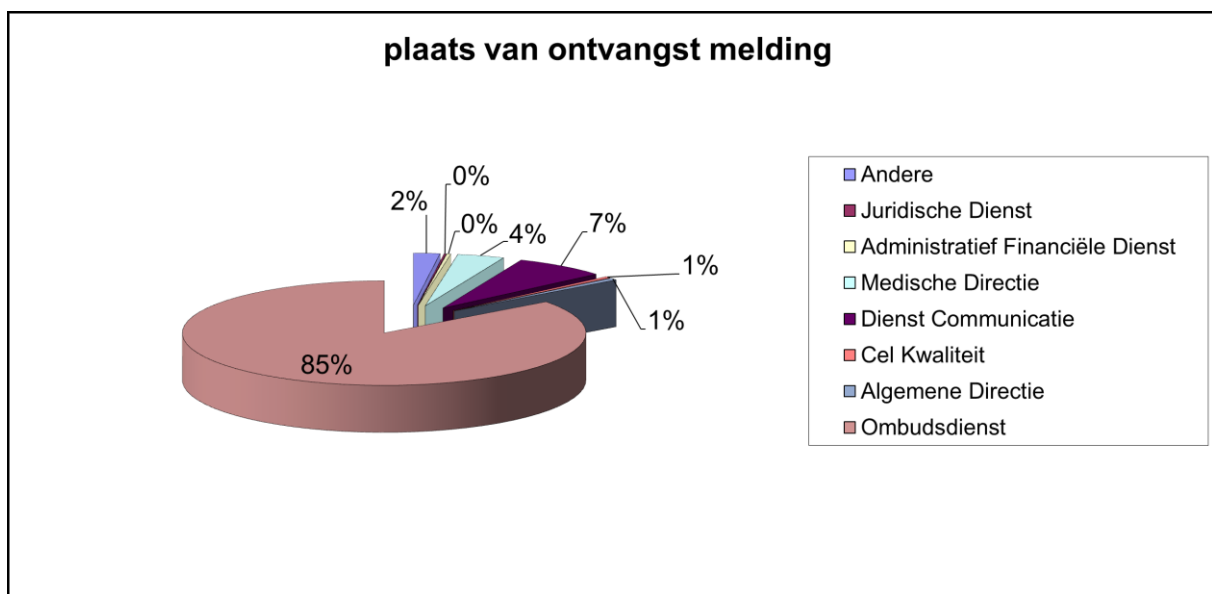
Het overgrote deel van de klachtmeldingen is bij de Ombudsdienst terecht gekomen (85 % van het totaal aantal ontvankelijk bevonden klachten), wat een lichte daling is ten opzichte van 2013 (88%).

Het procentueel aantal klachten dat de Medische Directie bereikt (4%) blijft nagenoeg status-quo en situeert zich om en bij de 4%.

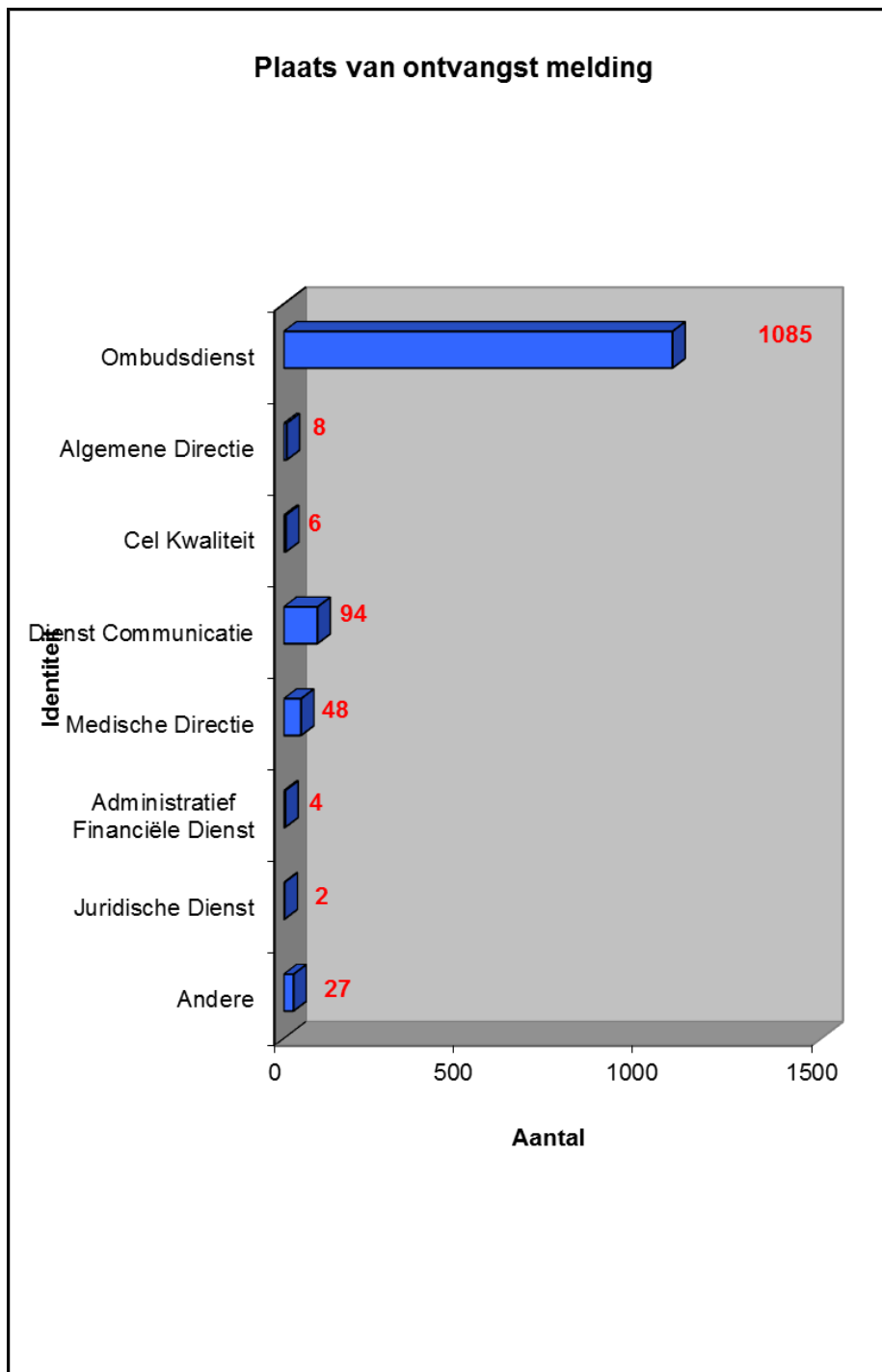
Bij de dienst communicatie werden er 7% klachten genoteerd (versus 4% in 2013).

Het aantal klachten dat de Algemene Directie bereikt bedraagt 1%. Bij de Juridische Dienst werden twee klachten genoteerd (1 in 2013). 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 1274 klachtmeldingen)

De wijze waarop de klachten de Ombudsdienst bereiken, betreffen vooral telefonische oproepen (40%) en klachten via e-mail (39%). In 2013 bedroeg de procentuele verhouding van beide categorieën samen 81%.

Er is een opvallende stijging waar te nemen in het aantal meldingen per e-mail (39% in 2014 versus 33% in 2013). Procentueel gezien komen er minder meldingen per telefoon binnen (40% in 2014 versus 48% in 2013).

In 13% van de gevallen wordt de klacht geformuleerd in een persoonlijk onderhoud (ten opzichte van 11% in 2013 en 14% in 2012).

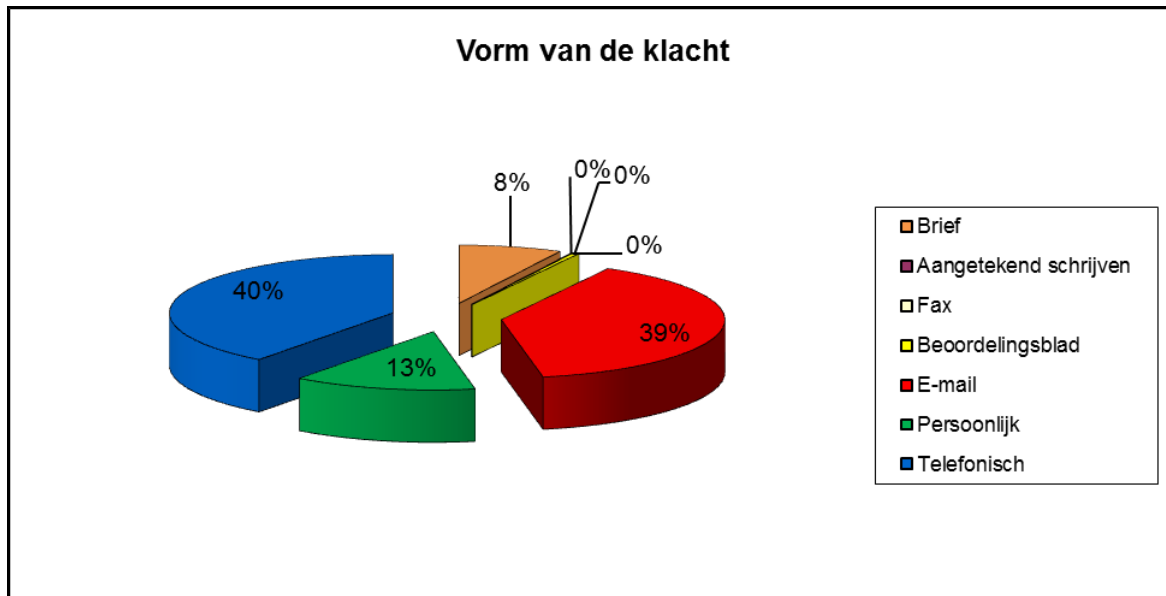
In 8% van de gevallen wordt de klacht overgemaakt per brief (inclusief aangetekend schrijven), wat vergelijkbaar is met de trends vastgesteld in vorige werkingsjaren.

Er bereiken alsmaar minder klachten het ziekenhuis via een beoordelingsblad of per fax (deze twee categorieën samen vertegenwoordigen geen 1%).

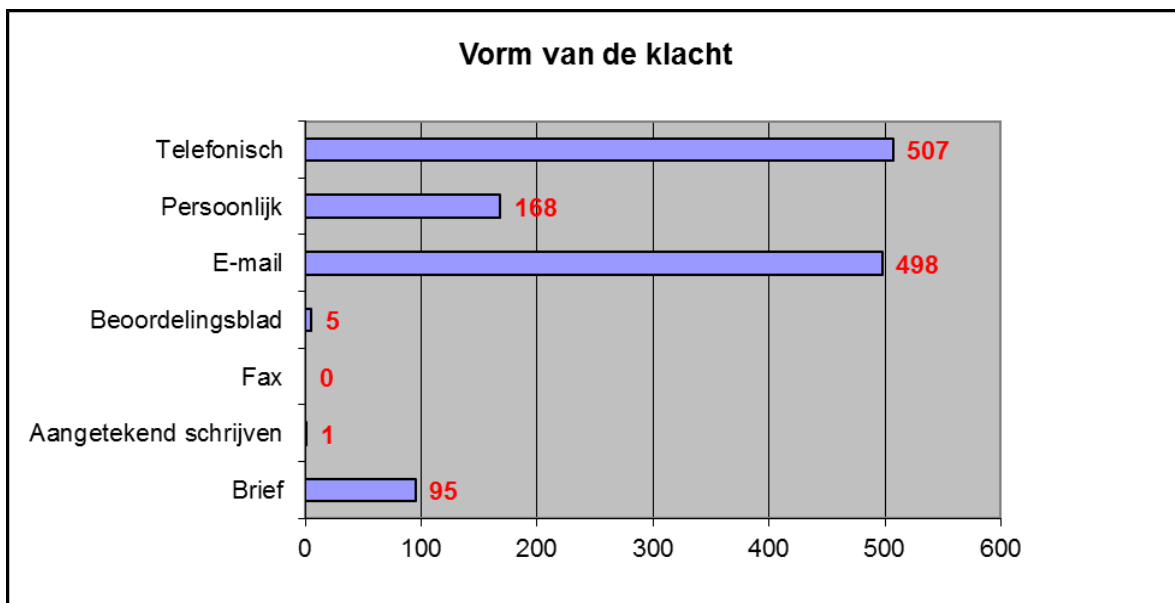
Globaal gezien kan gesteld worden dat minstens 53 % van de klachten de Ombudsdienst bereiken tijdens de openingsuren (telefonisch en persoonlijk onderhoud). Deze categorie vereist dan ook een onmiddellijke aandacht naar de patiënt of klager toe. Procentueel gezien betreft dit een lichte daling ten opzichte van de vorige 2 werkingsjaren 2012 en 2013, waar het percentage op ca. 58% lag.

Het aantal meldingen dat tijdens de openingsuren de Ombudsdienst bereikt is echter gestegen (van 624 naar 675) of een stijging van 8%.

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 1274 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 2013 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. Deze trend is nog toegenomen in vergelijking met vorige jaren. Thans situeren ca. 44% van het totaal aantal meldingen in de bemiddelings sfeer. Over de werkingsjaren 2011, 2012 en 2013 situeerde de procentuele verhouding zich steeds rond de 37 à 38%.

De tweede belangrijkste categorie betreft het oplossen van een probleem (ander akkoord dan een financieel akkoord), zoals bijvoorbeeld het bekomen van een afschrift of inzage van het medisch dossier. Deze categorie vertegenwoordigt 18% van het totaal aantal dossiers. In de vorige werkingsjaren situeert deze categorie zich tussen de 11 en 14%.

Een derde belangrijke categorie (deze situeert zich rond de 6%) is het bekomen van een factuurcorrectie (een akkoord van financieel administratieve aard). Procentueel gezien is deze categorie gehalveerd ten opzichte van het jaar 2013 en zelfs meer dan gehalveerd ten opzichte van 2012.

De Ombudsdienst bespreekt op regelmatige tijdstippen de factuurbetwistingen met de Hoofddarts van het UZ Gent. De hoofddarts is immers, volgens de interne bevoegdheidsdelegaties, bevoegd om een eindbeslissing te nemen in deze materie.

Patiënten vinden het nog steeds belangrijk om een signaal uit te sturen. Het aantal signalen is gedaald ten opzichte van 2013 (10% in 2014 versus 13% in 2013).

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 is licht gestegen ten opzichte van de vorige 3 werkingsjaren (2011-2013). In die periode varieerde het aantal tussen de 76 en 78 claims per jaar. In 2014 is het aantal schadeclaims gelijk aan 83. Van de 83 dossiers werden er 28 doorgestuurd naar de BA- Verzekeraar van het UZ Gent, wat een lichte stijging is ten opzichte van vorige jaar (24 dossiers in 2013). De Ombudsdienst tracht het aantal dossiers dat aan de B.A. verzekeraar wordt overgemaakt zo veel mogelijk te beperken met behulp van bemiddeling.

De overige schadeclaims (55) betreffen ingediende verzoeken om schadeloosstelling in volgende situaties:

- verloren voorwerpen (gebitsprothese, bril, persoonlijke spullen ...) (9)
- opgelopen schade aan persoonlijke kledij en persoonlijke spullen (2)
- het niet doorgaan van vooraf geplande raadplegingen/opnames/onderzoeken/behandelingen (8)
- ingestelde behandeling waarbij complicaties zijn opgetreden (bv. extravasatie, tandschade n.a.v. intubatie ...) (6)
- andere (valincidenten e.a op de campus, extern vervoer dat niet conform de procedure werd aangevraagd, problemen met de teruggave van de borg aan de drs. stagiairs bij indiening van hun badge, ...) (30)

45% van deze overige schadeclaims werd opgelost ten gevolge van de bemiddelingsinspanningen vanuit de Ombudsdienst. Concreet gezien werden in deze casussen minnelijke schikkingen getroffen. (tussenkost 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, terugbetaling van de gestorte waarborg aan de drs. stagiairs e.d.).

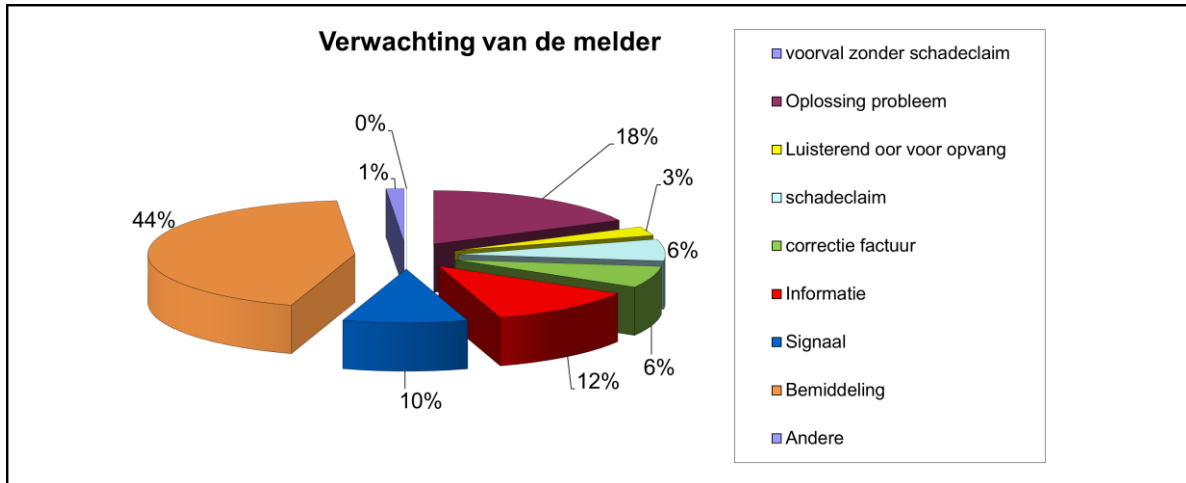
Patiënten komen ook bij de Ombudsdienst met allerhande vragen. Door het verstrekken van de juiste of volledige informatie aan de patiënt verdwijnt het ongenoegen en wordt de communicatie hersteld.

De vragen die hier aan bod komen zijn van medische, organisatorische en administratief - financiële aard. Deze categorie vertegenwoordigt 12% van het totaal aantal klachten en is vergelijkbaar met de niveaus in de werkingsjaren 2011 en 2012. In 2013 lag het niveau nog op 15%.

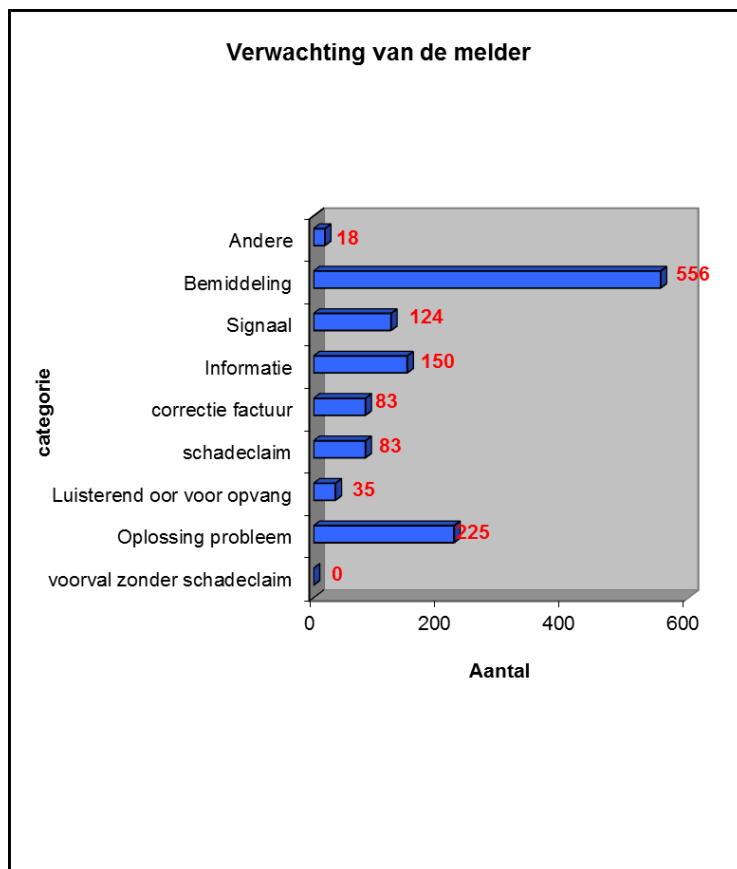
Tenslotte komt de categorie “luisterend oor” in 3% van de gevallen aan bod (3% in 2013, 1% in 2012, 2% in 2011). Het betreft klagende patiënten die behoefte hebben aan een luisterend oor. Deze vragen meestal ook een vorm van begeleiding in de formulering en in de afhandeling van de klacht. Een deel van 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 2014.

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 1274 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 1274 weerhouden klachten bevatten 845 effectieve klachten en 59 pro – actieve meldingen. 370 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:

- *Verzoeken om afschrift/ inzage van het patiëntendossier (181)*

Van de 370 dossiers die zuiver betrekking hebben op informatieverstrekking zijn er 181 dossiers (49%) gerelateerd 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 112 dossiers betreft het een vraag van de patiënt zelf of van zijn/haar vertegenwoordiger;
- In 32 dossiers betreft het een vraag van een raadsman, ziekenfonds, hospitalisatie- of ongevallenverzekeraar of externe zorgverstreker;
- In 28 dossiers betreft het een vraag van het Fonds voor de Medische Ongevallen
- In 9 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.

- *Verzoeken om financieel-administratieve informatie (20)*

Deze verzoeken hebben vooral betrekking op de opname overeenkomst, de facturatie binnen Oazis ...

- *Verzoeken om medische informatie (16)*

- *Verzoeken van sociale aard (2)*

- Nood aan sociale begeleiding
- Nood aan specifieke informatie (bv. m.b.t de regeling van een afbetalingsplan)

- *Verzoeken om medische attestering (bv. voor de hospitalisatieverzekering); attestering van het ziekenhuisverblijf ... (5)*

- *Algemene verzoeken*

- M.b.t de bestaande procedures: inzage/afschrift van het patiëntendossier (12), schenking van het lichaam aan de wetenschap (1), verloren voorwerpen (1) ...
- Behandeling van onbestelbare brieven (10)
- M. b. t. de ombudsfunctie (1)
- Andere (121) (bv. nood aan informatie m. b.t. de parkeertarieven, m.b.t de te nemen voorzorgsmaatregelen door bezoekers i. h .k. van MRSA, verzoeken om advies vanwege externe ombudsfunctionarissen ...)

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.

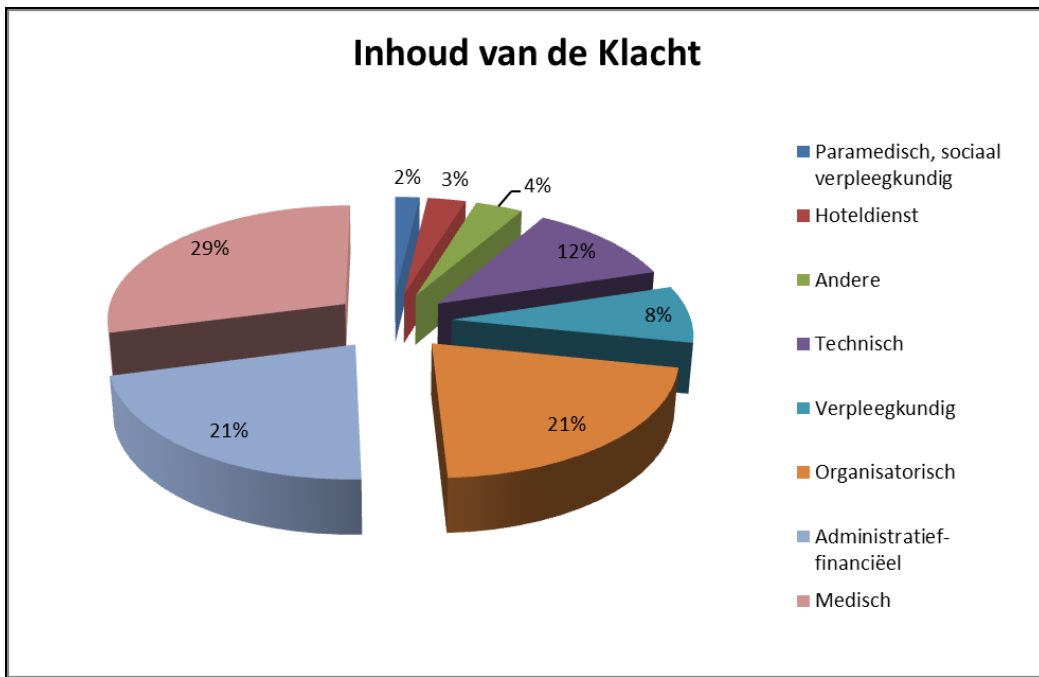
Bij deze analyse werden 904 meldingen weerhouden: enerzijds de effectieve klachtmeldingen (845) en anderzijds de proactieve meldingen (59).

Bij het indelen van de klachtendossiers in klachtaspecten (totaal van 1120), stellen we een relatief sterke stijging vast van 5.5% ten opzichte van 2013 (1061) en van 30% ten opzichte van 2012 (864).

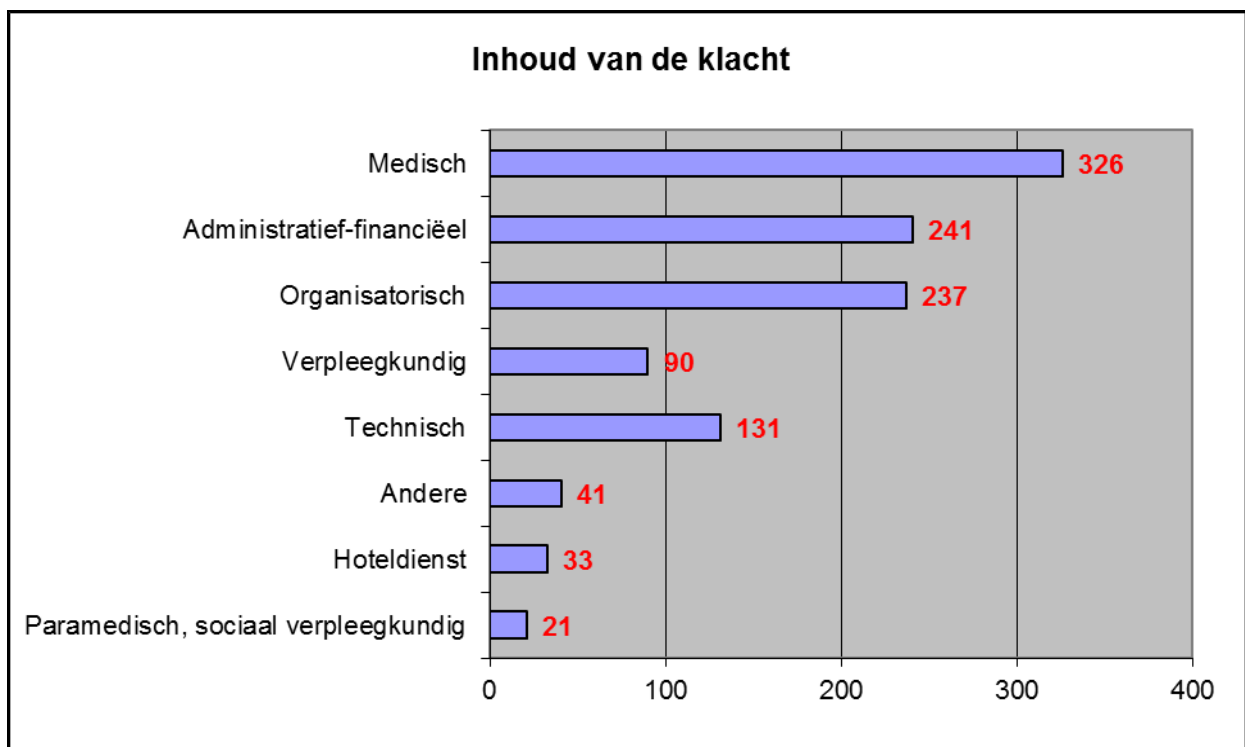
Bij analyse van het beeld van 2014 zijn er ten opzichte van vorige werkingsjaren een aantal verschuivingen gebeurd:

- De belangrijkste categorie van klachten betreft de klachten van medische aard. Deze categorie vertegenwoordigt 29% van het totaal aantal klachten. Ten opzichte van de vorige werkingsjaren is de procentuele verhouding echter gedaald (32%);
- Er wordt een vrij aanzienlijke stijging genoteerd van het aantal klachten van organisatorische aard. 21% van het totaal aantal klachten is van die aard. Ten opzichte van vorige jaren en zeker ten opzichte van 2013 (17%) vertegenwoordigt dit een belangrijke stijging;
- Het procentueel aantal klachten van administratief-financiële aard bedraagt ook ca. 21% van het totaal aantal klachten. Ten opzichte van de vorige jaren is dit een daling (vorige jaren situeerden deze zich rond de 25%);
- Een andere groep die een sterke stijging noteert betreft het aantal klachten van technische aard. In 2014 betroffen 12% van het totaal aantal meldingen klachten van technische aard. In de vorige jaren situeerde de verhouding zich rond de 8%;
- Het procentueel aandeel aan verpleegkundige klachten blijft tussen de 7.5 en 8% van het totaal aantal klachten en is vergelijkbaar met de vorige werkingsjaren (8% in 2014 en 2013);
- Het procentueel aandeel klachten van paramedisch en sociaal verpleegkundige aard blijft rond de 2% stagneren, net zoals vorige jaren;
- Het aantal klachten betreffende de hoteldienst is gestegen van 2% in 2013 naar 3% in 2014; en
- De categorie "andere aspecten" (4%) is gedaald ten opzichte van 2013 (6%). In deze categorie werden meldingen behandeld m.b.t. incidenten op de campus, privacy en beroepsgeheim, de tijdelijke afschaffing van de tramlijn naar het UZ Gent, weigering terugname medicatie door de apotheek, de verzending van een staal naar het verkeerde labo, storende medepatiënt, protest tegen gebruik van het opschrift ' Kiss & Ride', verzorgingsmateriaal (stoma, sondes ...) al dan niet begrepen in de ligdagprijs , verzoeken tot verwijdering van psychiatrische gegevens in het EPD e.d.

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 1120 klachtmeldingen)

Deelaspecten medische klachten

Binnen de 326 medische klachten kwamen in het totaal 475 deelaspecten aan bod.

Het belangrijkste deelaspect binnen de medische klachten betreft de behandeling. Dit deelaspect (38%) is in vergelijking tot verleden jaar (36%) ongeveer op hetzelfde niveau gebleven. In absolute cijfers is het aantal klachten die betrekking hebben tot behandeling op precies hetzelfde niveau gebleven (180). 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.

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 23% van de gevallen (25% in 2013 en 27% in 2012). Ten opzichte van 2013 is het absoluut aantal klachten inzake informatieverstrekking gedaald met 10% (111 in 2014 ten opzichte van 122 in 2013). Er is een duidelijke verbeterende tendens waar te nemen, die mogelijk het gevolg is van een optimalisatie van de medische informatieverstrekking.

Het deelaspect inzake aandacht, opvang en privacy is over de laatste jaren gevoelig gestegen. In 2012 betrof deze categorie slechts 9% van het totaal aantal medische deelaspecten. Thans is het aantal meer dan verdubbeld in relatieve cijfers (19%) en verdrievoudigd in absolute cijfers (33 klachten in 2012 ten opzichte van 91 in 2014). De patiënt is hier niet of onvoldoende tevreden over de persoonlijke aandacht of empathische ingesteldheid van de arts.

In 8% 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 2013 (10%) is een duidelijke daling waarneembaar, zowel procentueel als in absolute cijfers.

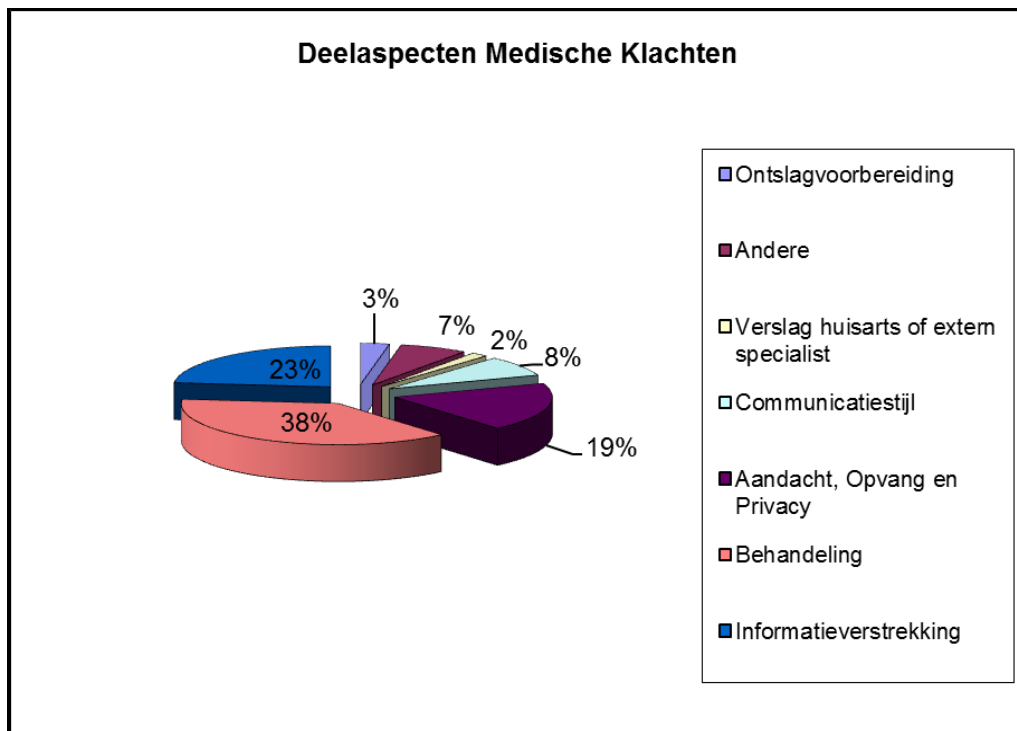
In 3% van de deelaspecten wordt een ongenoegen geuit m.b.t. de ontslagvoorbereiding. Er zijn duidelijk heel wat minder klachten rond dit aspect in vergelijking met de vorige jaren.

In 2% 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 in de vorige jaren tussen de 3 en 5%.

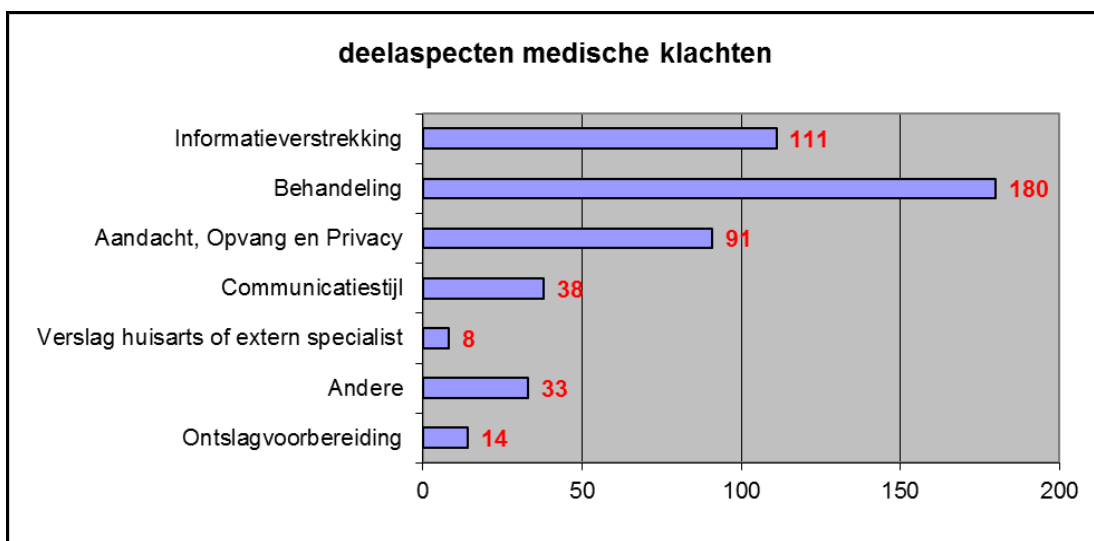
Het aantal klachten dat onder de categorie "andere" valt bedraagt 7% van de deelaspecten. Deze betreffen hoofdzakelijk een ontevredenheid m. b. t. de aflevering van attesten voor de hospitalisatieverzekering, de medisch adviseur e.d.

De meervoudigheid van de medische klachten (verhouding aantal deelaspecten versus aantal medische klachten) is ongeveer hetzelfde gebleven in vergelijking met 2013 (1,46 in 2014 ten opzichte van 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 475 deelaspecten)

Deelaspecten van verpleegkundige klachten

Van de 90 verpleegkundige klachten werden 160 deelaspecten genoteerd.

De belangrijkste categorieën betreffen aandacht/opvang/privacy en technische verpleegkundige zorgverlening (36%, respectievelijk 27%). Op grond van deze gegevens is een duidelijk trend waarneembaar in die zin dat de technische zorgverlening er op grond van het klachtenbeeld op vooruit is gegaan, maar dit ten koste van het aspect aandacht/opvang/privacy. In deze categorie is het aantal klachten immers met 21% gestegen. Voor de technische verzorging is er een daling van 9% (43 klachten in 2014 ten opzichte van 47 in 2013).

De daaropvolgende categorie betreft de communicatiestijl. Deze vertegenwoordigt ca. 19% van het totaal aantal deelaspecten en is, ten opzichte van 2013 (27%), sterk gedaald. Ook in absolute cijfers is het aantal klachten rond dit deelaspect gedaald met 22% (31 klachten in 2014 versus 40 klachten in 2013).

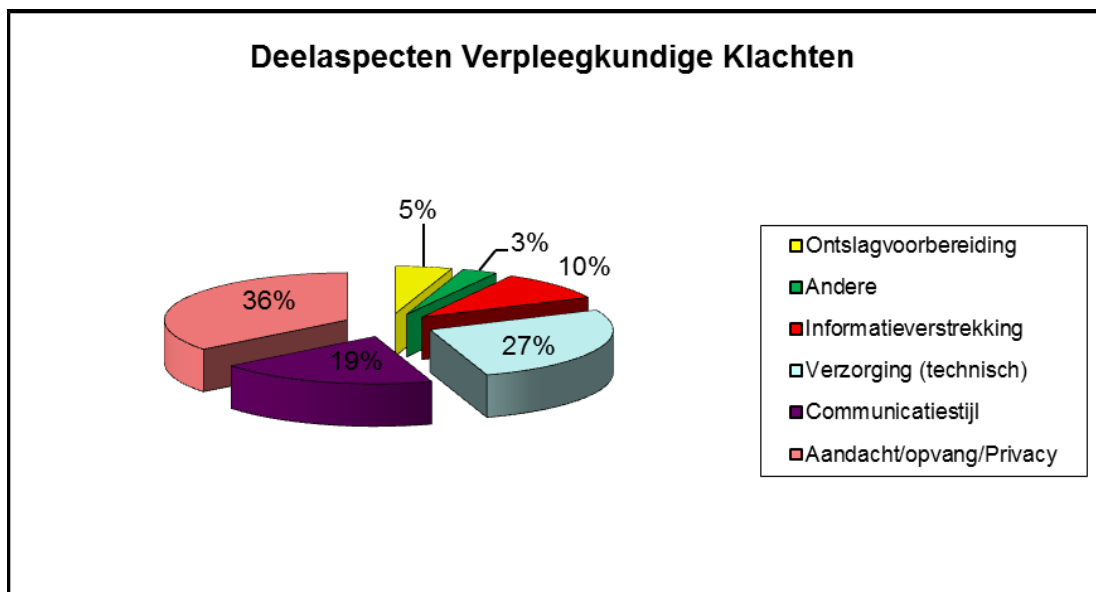
In 10% van de vermelde deelaspecten is de patiënt niet of onvoldoende tevreden over de informatie van de verpleegkundige/verzorgende betreffende het verpleegkundig zorgproces, hetgeen een duidelijke trendbreuk is met de cijfers van de periode 2011-2013, waar de cijfers in de grootteorde van 4-6% lagen.

In 5% 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 en een lichte stijging ten opzichte van 2013 (4%).

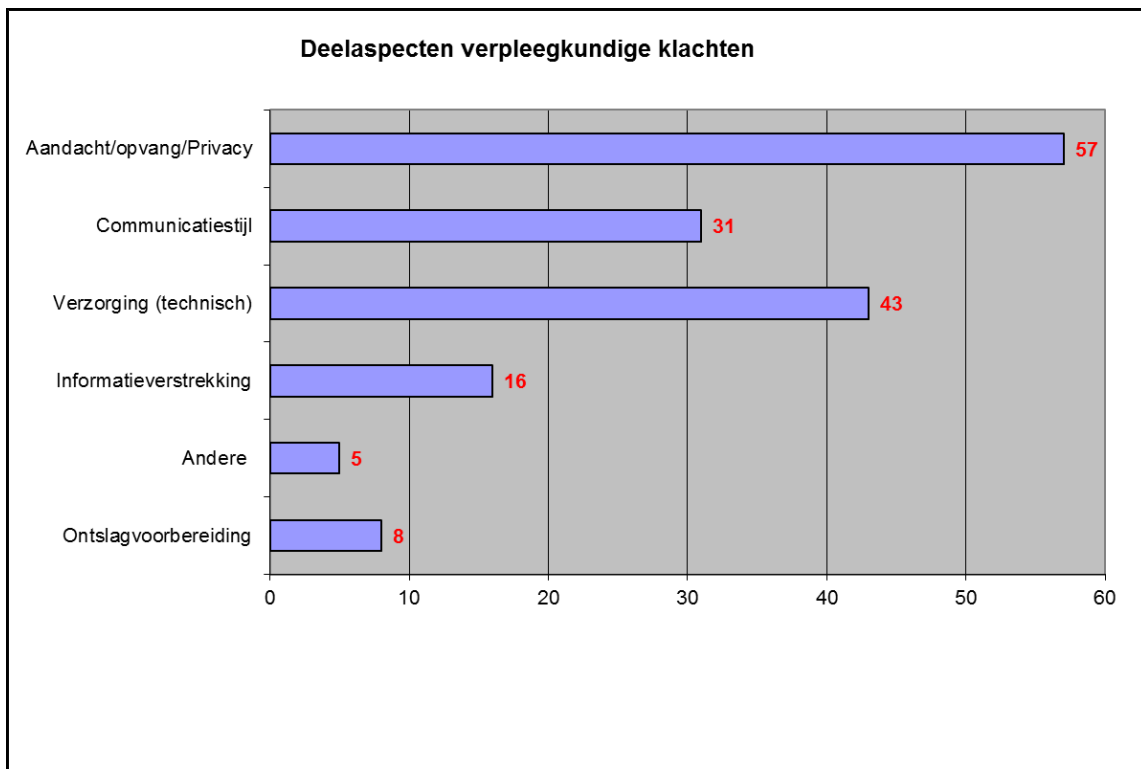
Het aantal klachten dat onder de categorie "andere" valt, situeert zich rond de 3%.

Het aantal deelaspecten van verpleegkundige aard (160) is ten opzichte van 2013 gestegen met 9%. De meervoudigheid van verpleegkundige klachten is ten opzichte van 2013 op hetzelfde niveau gebleven (1,77 in 2013 en 1,78 in 2014).

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 160 deelaspecten)

Deelaspecten van paramedische en sociaal verpleegkundige aard

Binnen het totaal van 21 effectieve klachten van paramedische en sociaal verpleegkundige aard werden 26 deelaspecten vastgesteld.

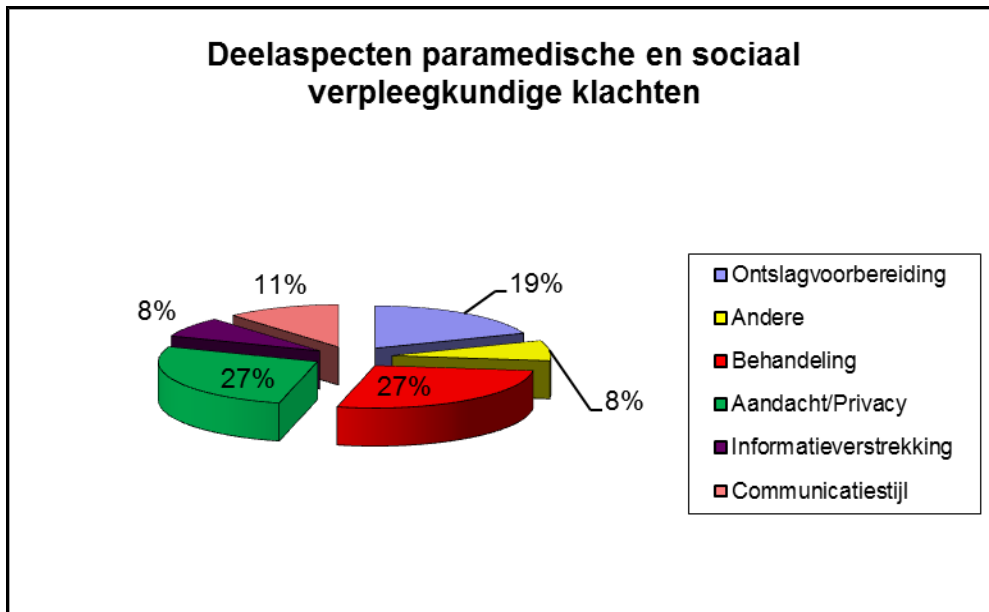
Deze betreffen klachten m. b. t. behandeling, ontslagvoorbereiding, aandacht en privacy, informatie en communicatie.

Inzake trend kan gesteld worden dat het aantal klachten op vlak van behandeling gelijk is gebleven (7 klachten zowel in 2014 als in 2013).

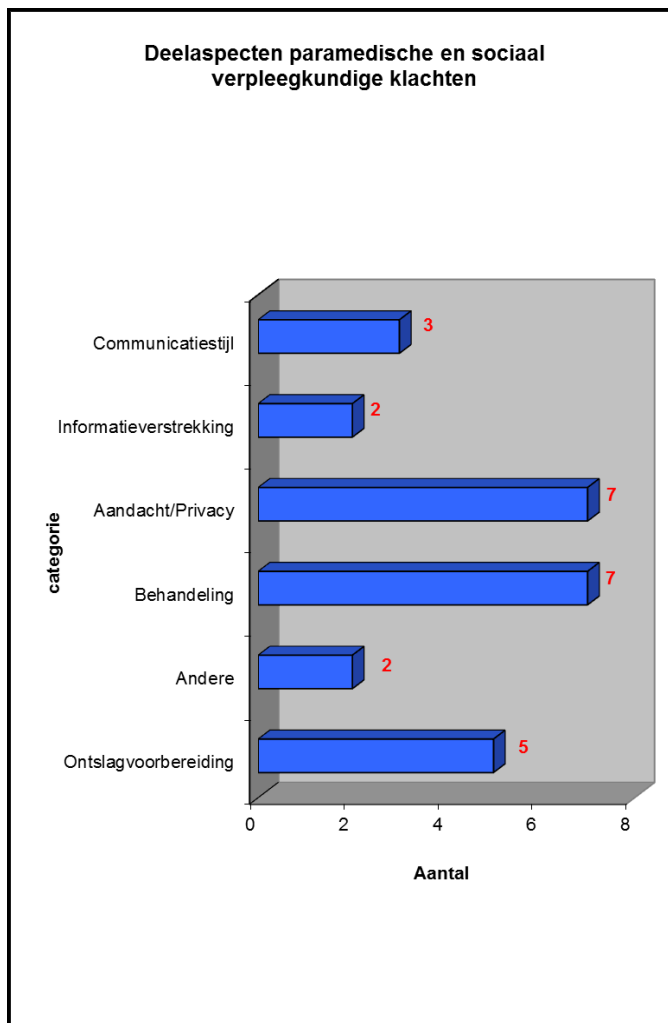
Gezien het beperkt aantal klachten in deze categorie wordt een verdere trendanalyse van de andere deelaspecten niet doorgevoerd.

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 26 deelaspecten)

Deelaspecten administratief financiële klachten

Van de 241 effectieve klachten op administratief financieel vlak werden 280 deelaspecten vastgesteld. Dit vertegenwoordigt een zeer lichte stijging (3%) ten opzichte van 2013. In 2011 werd ongeveer eenzelfde aantal deelaspecten vastgesteld (279). Enkel in 2012 was het aantal beduidend lager (222).

Deze klachten hebben overwegend te maken met facturatie (62%), wat een zeer sterke daling vertoont ten opzichte van de vorige jaren (82% in 2012, 78% in 2013). Ook in absolute cijfers is het aantal klachten sterk gedaald. Ten opzichte van 2013 is het aantal klachten gedaald met 18%.

Facturen worden onder meer geprotesteerd omwille van volgende redenen:

- ontevredenheid over onderzoek, behandeling, follow-up, ... (23%)
- ongenoegen betreffende de facturatie, los van de zorgverstrekking (protesten wegens laattijdige facturatie, problemen m.b.t. de tussenkomst van de hospitalisatieverzekering, aanrekening van geprivatiseerde raadpleging/second opinion, aanrekening van een eenpersoonskamer, aanrekening van niet-RIZIV vergoedbare verstrekkingen, het uitblijven van de terugbetaling van een tegoed op de factuur, het uitblijven van de voorziene creditering van de factuur, ...) (44%)
- factuurprotest wegens organisatorische redenen (opnames waarbij een heelkundige ingreep of onderzoek wordt uitgesteld, het niet kunnen doorgaan van betalingen aan de kassa ...) (4%)
- andere (29%)

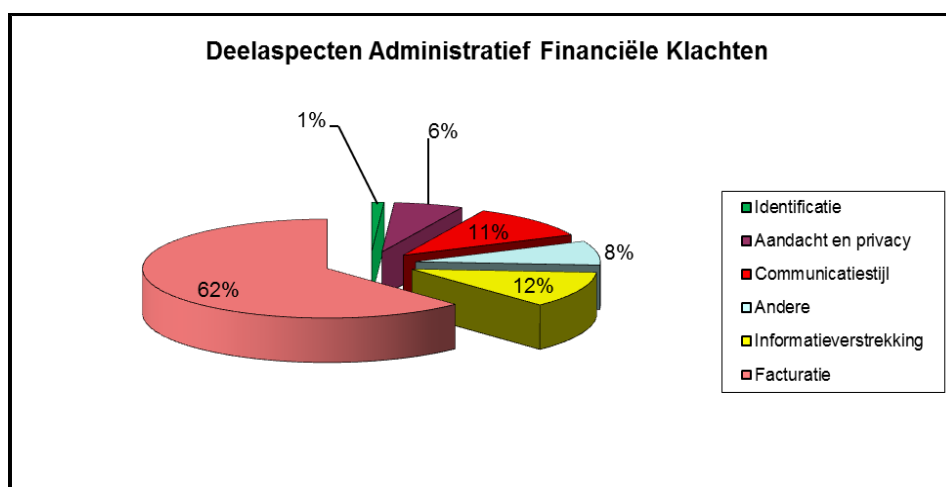
Patiënten dienen ook klacht in door een gebrek aan informatie (12 % van het totaal aantal deelaspecten), wat een gevoelige stijging is ten opzichte van 2013 en 2012 (9%, respectievelijk 5%) en terug op hetzelfde niveau komt van de werkingsjaren 2011 en 2010.

Het aantal klachten betreffende de communicatiestijl van de financieel administratieve diensten (11%) is sterk gestegen ten opzichte van de vorige jaren, waar het niveau tussen de 6 à 7% lag.

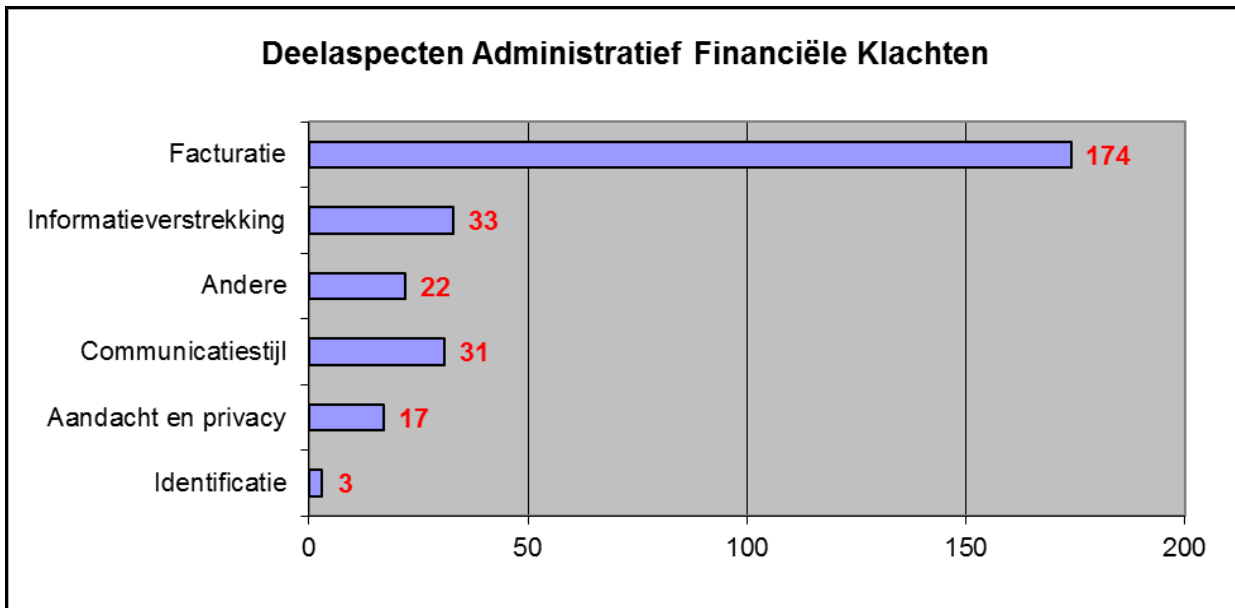
Voor de andere deelaspecten zijn de verhoudingen ongeveer vergelijkbaar met deze van verleden jaar.

De klachten van administratief financiële aard waren in de vorige werkingsjaren hoofdzakelijk van enkelvoudige aard. Thans wordt een verhouding genoteerd van 1,16 hetgeen duidelijk aantoont dat de meldingen in 2014 meerdere deelaspecten bevatten.

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



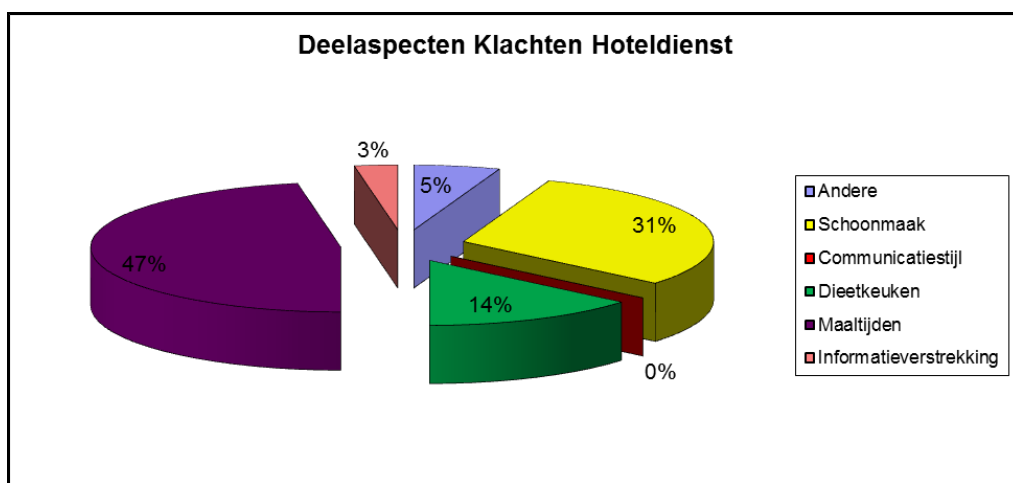
Grafiek 12.b.: Verdeling van de deelaspecten van de administratief financiële klachten (totaal van 280 deelaspecten)

Deelaspecten klachten hoteldienst

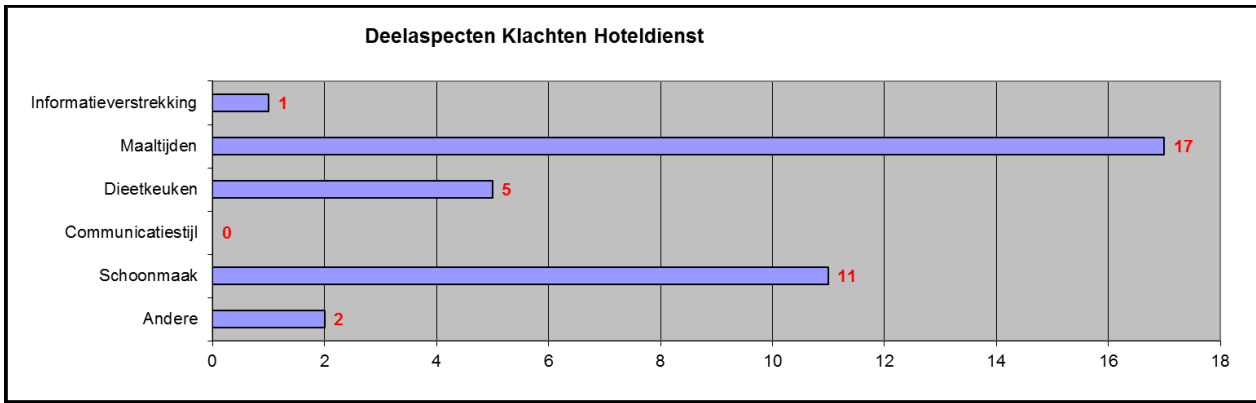
Over het totaal van 33 effectief geregistreerde klachten betreffende de hoteldienst komen in het totaal 36 deelaspecten aan bod. Ten opzichte van het vorige jaar zijn de klachten betreffende de hoteldienst in zijn geheel gestegen (24 klachten en 25 deelaspecten). Ze betreffen hoofdzakelijk de maaltijden (47%), wat in lijn ligt met het niveau van 2013 (52%). Het aantal klachten aangaande de dieetkeuken is gestegen van 8% (2013) naar 14% (2014). De stijgende trend van klachten inzake schoonmaak zet zich door (van 6% in 2012 naar 24% in 2013 en 31% in 2014).

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 36 deelaspecten)

Deelaspecten Technische Klachten

Over het totaal van de 131 geregistreerde technische klachten werden 147 deelaspecten geregistreerd. Dit betekent een zeer sterke stijging ten opzichte van 2013 en 2012 (81, respectievelijk 68 geregistreerde technische klachten met 91, respectievelijk 72 deelaspecten). Het aantal klachten is bijgevolg verdubbeld sedert 2012.

De technische klachten in 2014 worden (zoals in 2013) vooral overheerst door klachten inzake telefonie (37%). Dit betreft hoofdzakelijk een ontevredenheid over de telefonische bereikbaarheid van de poliklinieken. Het aantal klachten inzake telefonie is in vergelijking met 2013 verdubbeld.

Een tweede belangrijke groep omvat de parkeermoeilijkheden die door patiënten en bezoekers worden aangebracht. Het aantal klachten (43) is ernstig toegenomen ten opzichte van 2013 (25) en 2012 (13). Deze klachten betreffen vooral het gebrek aan parkeerplaatsen voor patiënten (inclusief minder valide personen), maar eveneens de toegankelijkheid van de parking bij voetbalmatches, de toepassing van de parkeertarieven, het recht op een parkeerkaart en de problemen die men ondervindt bij het verlengen van de parkeerkaart.

Het aantal klachten betreffende comfort (15) is t. o. v. 2013 afgenomen (18). Het betreft hier een diversiteit van klachten: gebrek aan eenpersoonskamers, te kleine eenpersoonskamers, tekort aan rolwagens vooral op de Dialyse-afdeling en op de dienst Mond-, Tand- en Kaakziekten, de afscherming van de lavabo d.m.v. een gordijn in een gemeenschappelijke kamer hetgeen niet bevorderlijk is voor de privacy, temperatuurregeling in bepaalde therapieruimtes en wachtzalen e.d.

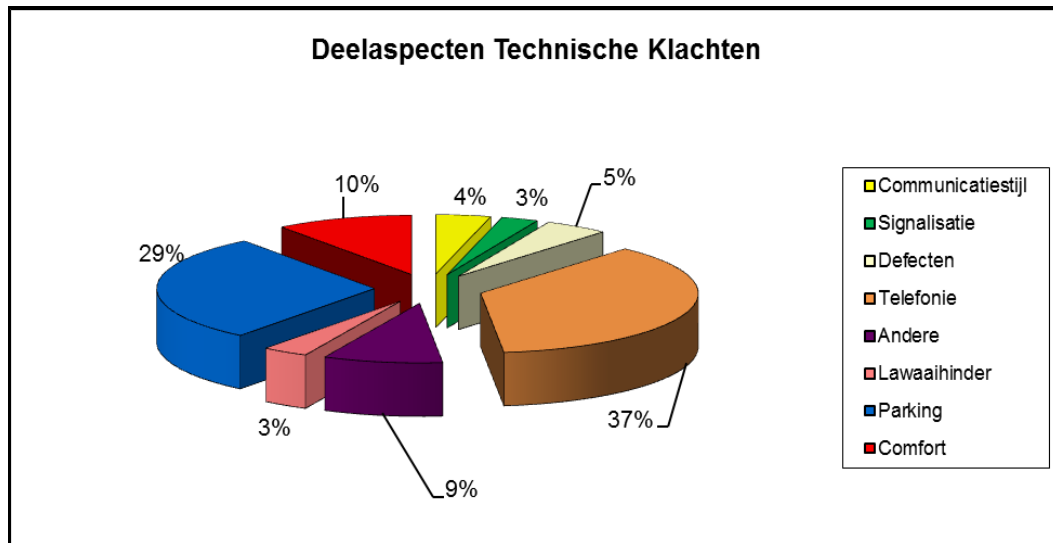
Inzake lawaaihinder is er thans een vrij stabiel aantal te noteren van ongeveer 5 gevallen per jaar (7 gevallen in 2010; 5 in 2011; 4 in 2012; 5 in 2013). De redenen zijn sterk uiteenlopend. Gezien de schaal van het ziekenhuis, de diversiteit aan activiteiten (inclusief aannemingswerken) en het aantal mensen is het aantal gevallen van lawaaihinder verwaarloosbaar. Concreet gezien was er bv. sprake van lawaaihinder op de kamer wegens herconditioneringswerken op de bovenliggende of aanpalende verdieping, lawaaihinder voor de buurtbewoners t. g. v. de werken in uitvoering ter hoogte van P6, storend geluid afkomstig van medewerkers (op naaldhakken) werkzaam op de bovenliggende verdieping e.d.

Er is een stagnatie van het aantal klachten inzake defecten (6 in 2012; 5 in 2013 en 7 in 2014). In 2014 zijn dit klachten m.b.t de betaalautomaat van de parking; de verouderde staat van bepaalde infrastructuur e.d.

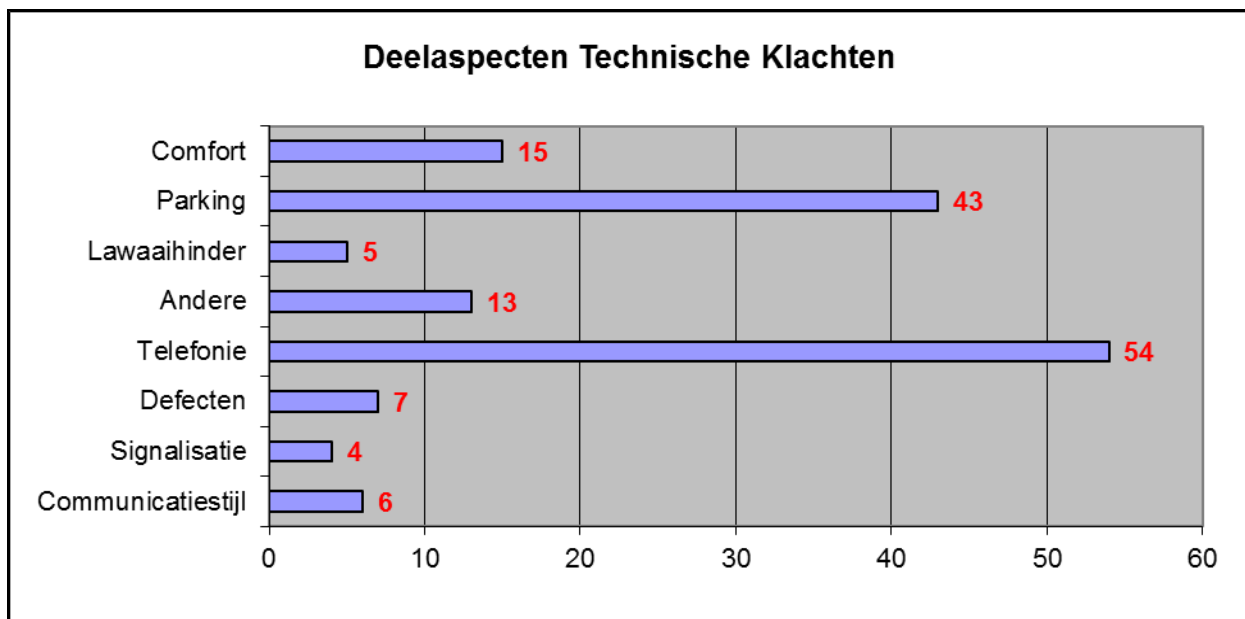
De patiënt/bezoeker uit doorgaans weinig klachten over de signalisatie (slechts 4 klachten of 3 % in 2014). Concreet gezien werden er klachten geuit m.b.t een ontoereikende bewegwijzering voor fietsers op de campus en de verwarrende invogstrook t. h. v. de vroegere hoofdingang (De Pintelaan).

Onder de categorie "andere" (9%) situeren zich diverse klachten m. b. t. het niet beschikbaar zijn van de e-kassa's, de gewijzigde verkeerscirculatie op de campus, een ontoereikende internetverbinding voor patiënten, de tuin t.h.v. K12 F die niet toegankelijk is voor rolstoelgebruikers, de staat van het wegdek op de campus 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 147 deelaspecten)

Deelaspecten organisatorische klachten

Van de 237 geregistreerde organisatorische klachten werden 260 deelaspecten geregistreerd. Ten opzichte van 2013 (180 klachten met 192 deelaspecten) is er een duidelijke stijging vast te stellen.

Het belangrijkste type klacht binnen deze categorie betreft de afsprakenregeling (28%). Patiënt vindt dat er te lange wachttijden zijn voor een poliklinisch bezoek of uit zijn ontevredenheid wegens het uitstellen van een geplande raadpleging. In absolute cijfers is het aantal klachten van die aard gestegen met 24% (73 in 2014 versus 59 in 2013).

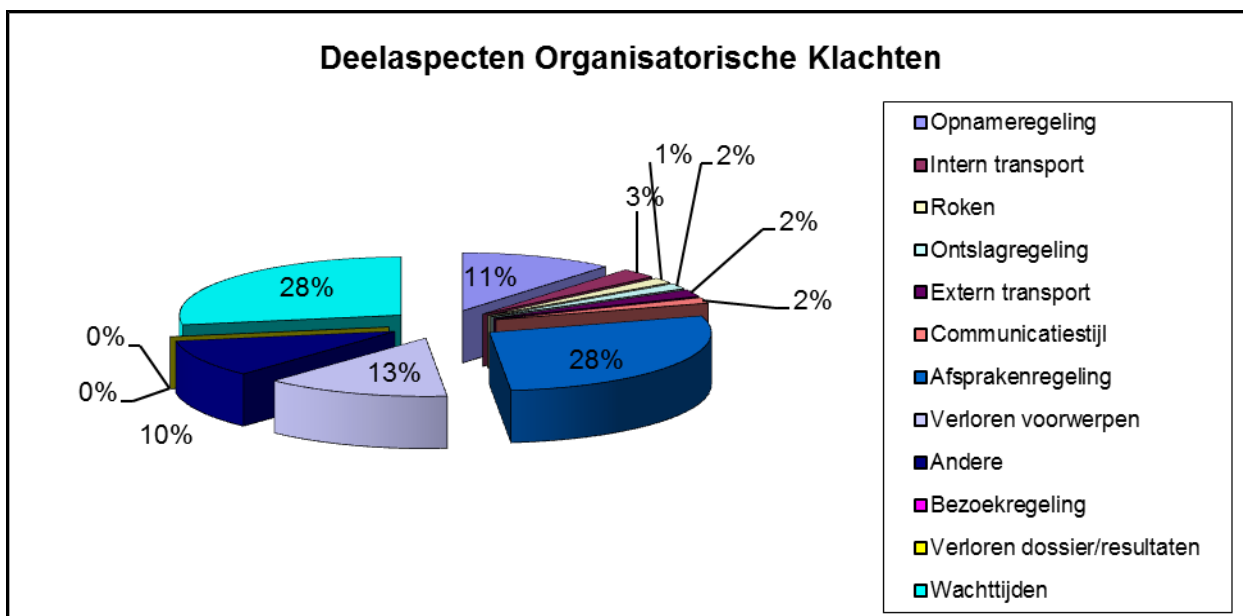
In 28% (72 in absolute cijfers) van de klachten worden te lange wachttijden aangehaald: voornamelijk bij geplande afspraken op de polikliniek (26), in de preoperatieve fase (11) maar ook aan het onthaal (10), op de dienst Spoedgevallen (8), op de dienst radiologie (5), in de dagkliniek (5) waar het concreet gezien gaat over wachttijden op chemotherapie, aërosoltherapie, ketaminebehandeling e.d., en op andere lokalisaties (7). Ten opzichte van 2013 (24% - 46 klachten) is er een stijgende trend waarneembaar.

In 13% van de klachten komt het verlies van persoonlijke bezittingen van de patiënt aan bod: bril, gebitsprothese, kledij, juwelen, ID-kaart, gehoorapparaat, persoonlijke spullen... Dit klachtenbeeld is quasi identiek aan dat van 2013.

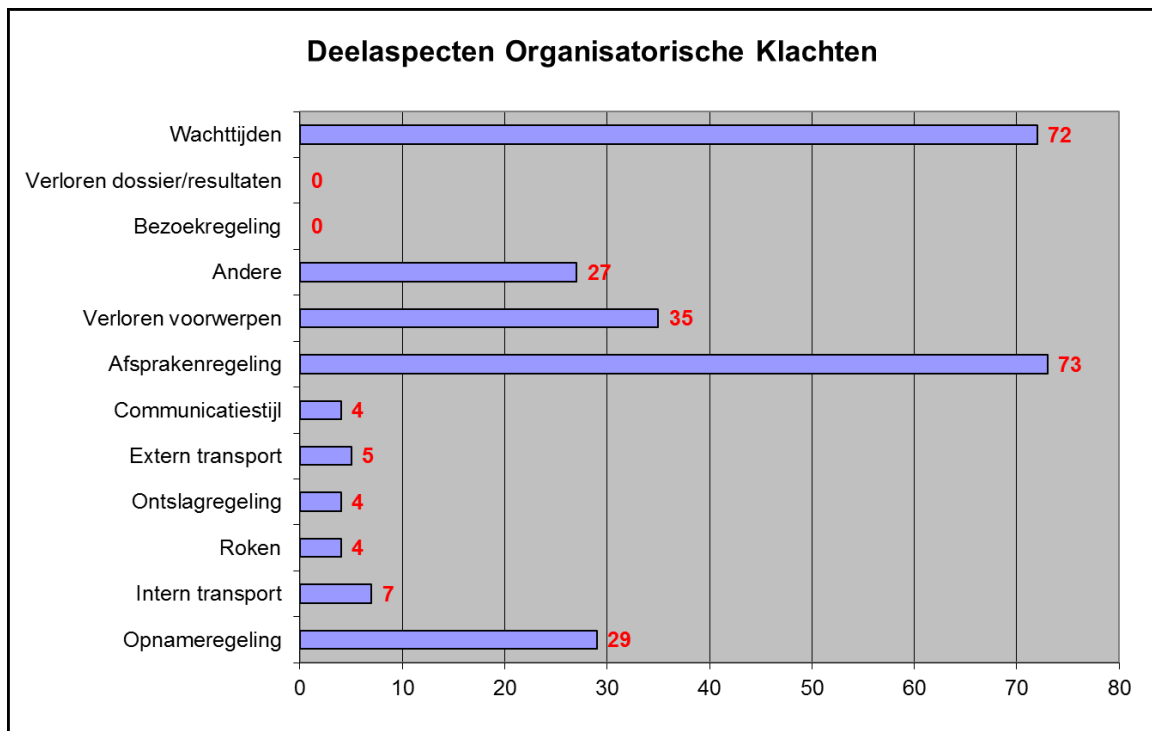
In 11% van de gevallen is de patiënt niet of onvoldoende tevreden over de organisatie van de opname. Dit betekent een geringe verbetering ten opzichte van 2013 (16%). Het betreft hier vooral klachten n. a. v. een uitgestelde opname, geen bed beschikbaar bij opname, het niet beschikbaar zijn van de gevraagde eenpersoonskamer, weigering van een éénpersoonskamer wegens openstaande facturen e.d. Het aantal klachten (29) is ten opzichte van 2013 (30) stabiel gebleven.

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 260 deelaspecten)

Klachten met betrekking tot bejegening

In 2014 werden 113 klachten geregistreerd m.b.t. communicatiestijl (bejegening). Dit is een daling van 6% ten opzichte van 2013 (120).

Dit betekent dat er iets minder patiënten niet of onvoldoende tevreden zijn 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:

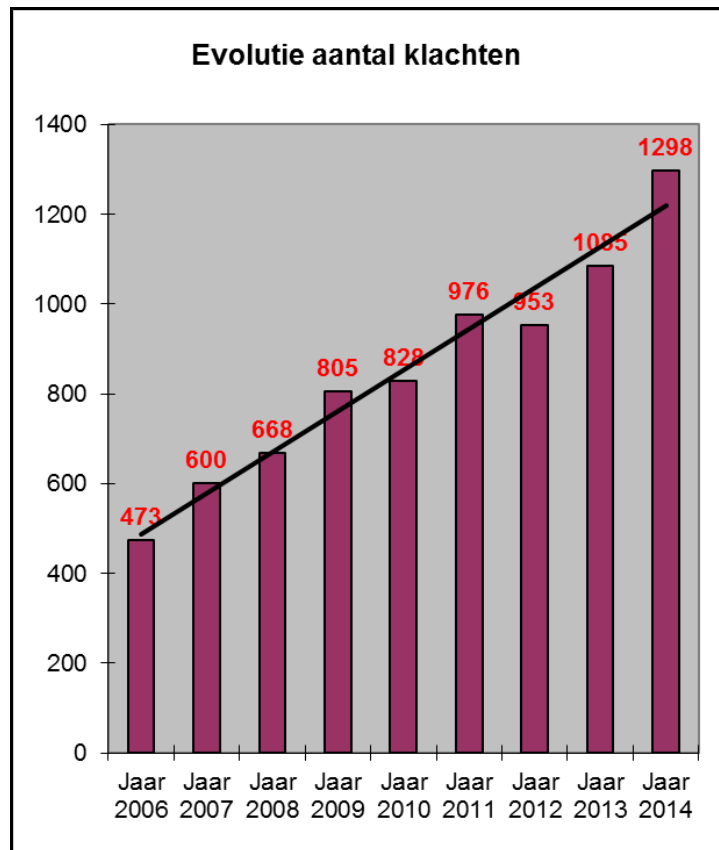
- artsen (38)
- verpleegkundigen (31)
- paramedici/sociaal verpleegkundigen (3)
- administratief medewerkers (31)
- medewerkers hoteldienst (0)
- medewerkers facilitaire dienst (10)

1.3. Trends- en KPI-analyse (Key performance indicators) over de voorbije 9 jaar

Evolutie van het aantal klachten

Gemiddeld gezien wordt over de ganse periode een stijging van het aantal klachten vastgesteld van ongeveer 12,3 % per jaar.

Over de referentieperiode (2006-2014) kan globaal vastgesteld worden dat het aantal meldingen verdubbelt om de 6 jaar.



Grafiek 16: Evolutie van het aantal klachten in de periode 2006-2014

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.

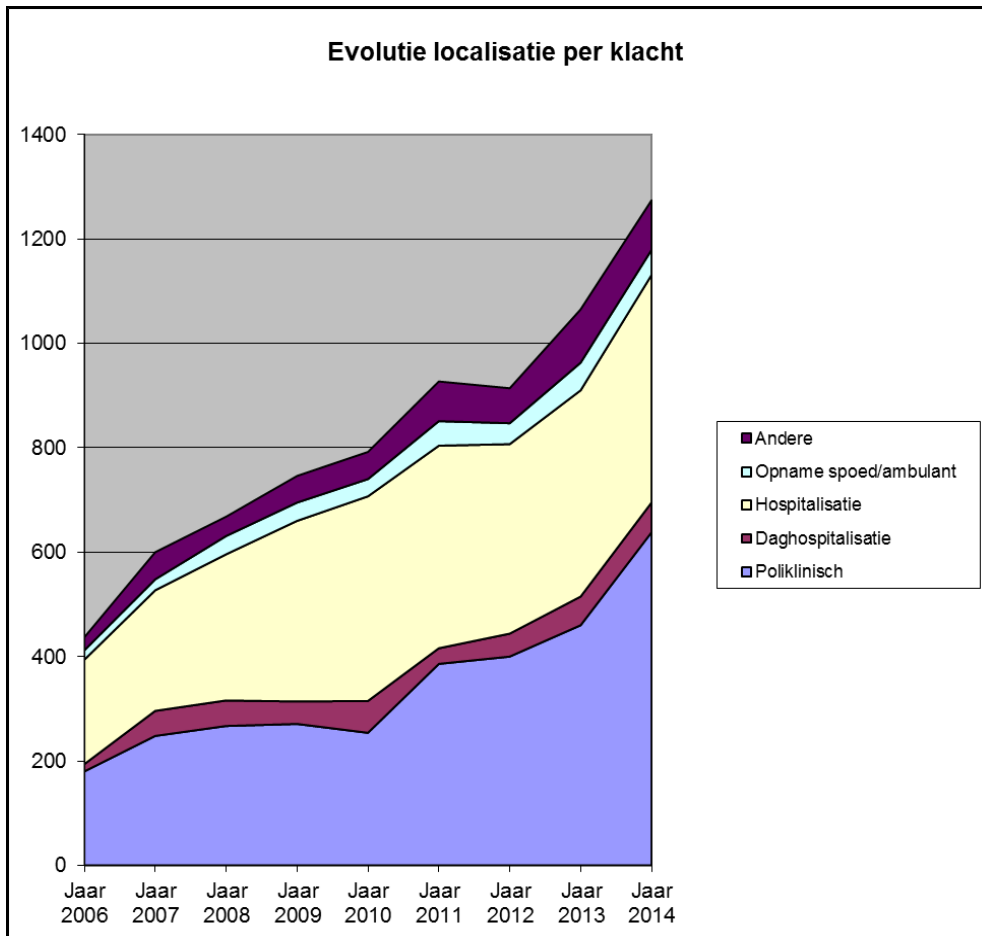
Bij de klachten op het vlak van hospitalisatie wordt een stijging in absolute cijfers vastgesteld en een verdere daling in procentuele verhouding sedert 2010. De klachten op het vlak van hospitalisatie situeren zich thans beneden de 35% van het totaal aantal klachten. Door deze trendomkering is het percentage van de poliklinische klachten (50%) hoger dan het niveau aan klachten binnen het segment van de hospitalisatie.

De klachten m. b. t. daghospitalisatie kennen een fluctuerend verloop tussen de 4 en de 8% van het totaal aantal klachten.

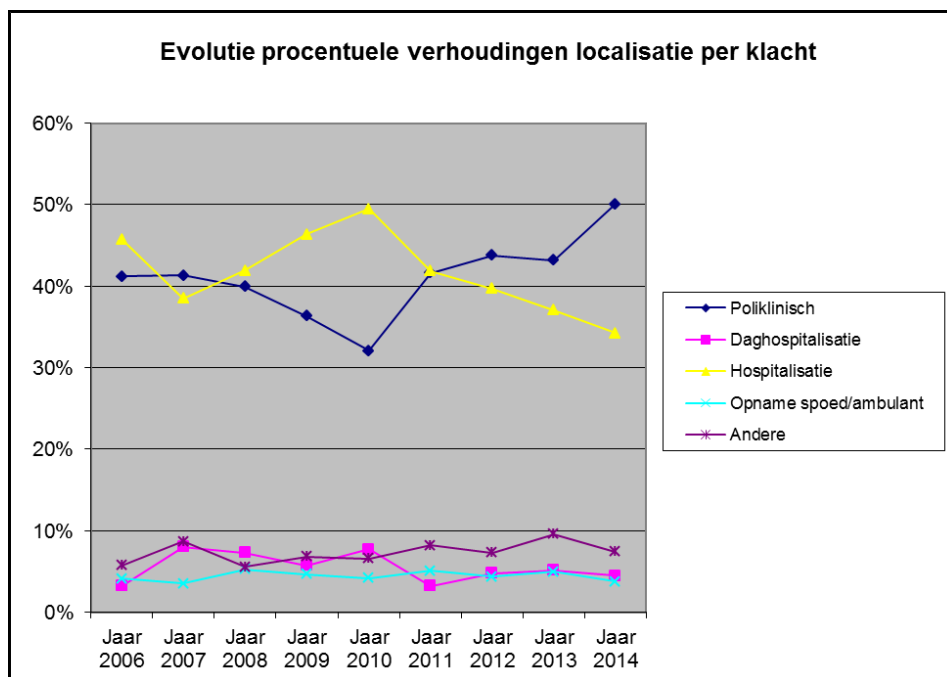
De klachten bij de Dienst Spoedopname blijven vrij stabiel en situeren zich rond de 5%.

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 2006-2014



Grafiek 17.b.: Evolutie van de procentuele verhoudingen localisatie van de klacht in de periode 2006-2014

Trends in ontvangstmelding van de klacht

Teneinde te evalueren hoe toegankelijk de Ombudsdienst is geworden in de laatste 9 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 2006-2014 gestegen van 72 naar 85%, met een piek van 88% in 2013. 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 een plafond van 90% heeft, 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. Deze tendens zet zich trouwens voort in 2014 (48 klachten). 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 en is verder afgenomen tot 8 meldingen in 2014. Procentueel bemerken we over de volledige periode een daling van 6% naar minder dan 1%.

Het aantal klachten dat de Administratief - Financiële Diensten bereikt, kent globaal gezien een dalende trend sinds 2007 (niveau ligt thans op minder dan 1%).

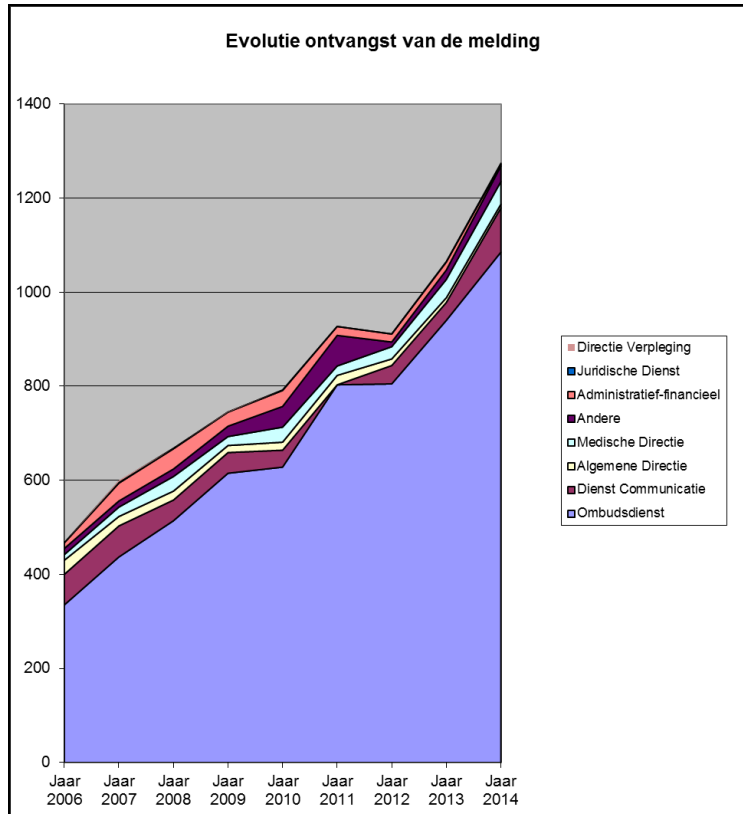
De Verpleegkundige Directie is in 2014 niet benaderd.

De meldingen die de Dienst Communicatie bereiken zijn gedaald van ca 13% in 2006 naar minder dan 1% in 2011. Sedert 2011 is het aantal meldingen gestegen tot 7% in 2014.

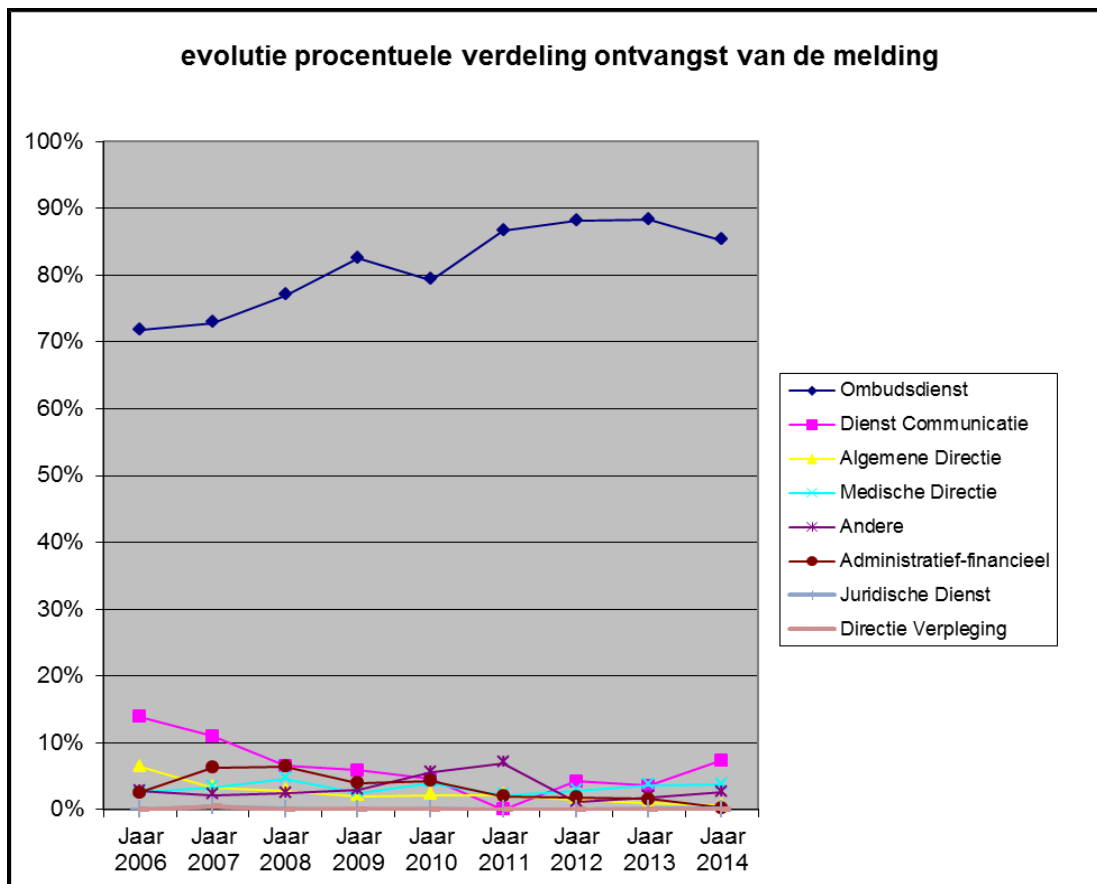
De Juridische Dienst is in 2014, in het kader van een klachtmelding, twee maal door de patiënt aangesproken.

Globaal gezien kan uit deze trendanalyse aangenomen worden dat de klachten die in het verleden de Algemene Directie en de administratieve diensten bereikten, thans voor een belangrijk gedeelte de Ombudsdienst bereiken.

De algemene trends in de 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 2006-2014



Grafiek 18.b.: Evolutie van de procentuele verhoudingen ontvangst van de melding in de periode 2006-2014

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 2006-2014 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, die na een periode van stabilisatie in 2012 en 2013, duidelijk verder gezet wordt in 2014, evoluerend naar een niveau van 44%. 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 tot een piek van 15% in 2013. Sedert 2014 is er een daling ingezet (12%). Door het geven van de juiste of volledige informatie kan de relatie en de communicatie met de patiënt 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 (tot beneden de 10% in 2014).

Het aspect "signaal" is ernstig afgenomen sinds 2010, van meer dan 15% naar 10% in 2014.

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%), gevolgd door een stijging in 2014 tot boven de 15% van het totaal aantal klachten.

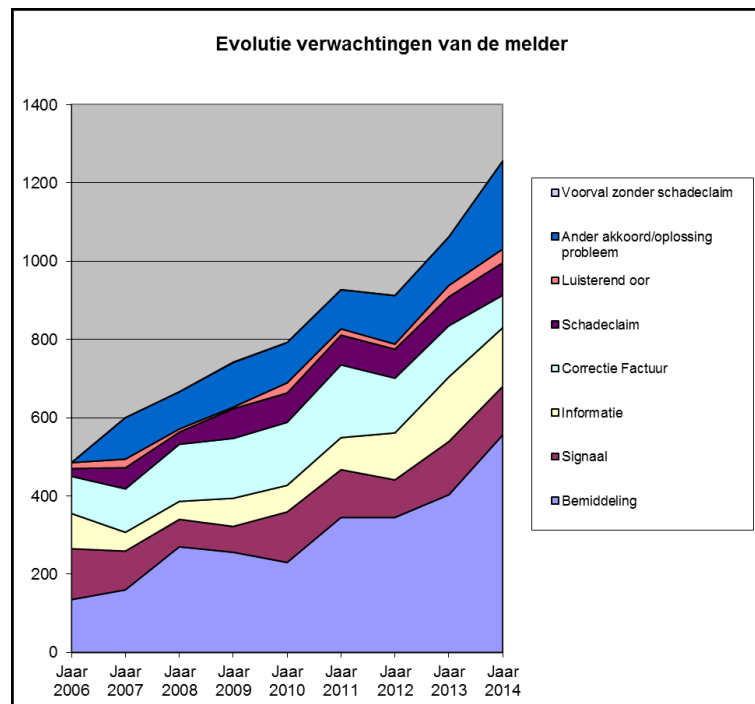
Wat het totaal aantal schadeclaims betreft wordt in absolute cijfers eenzelfde trend waargenomen van 2009 tot 2011. (76 claims in 2009, 75 in 2010, 76 in 2011). In de werkingsjaren 2012 en 2013 werden er 74 schadeclaims ingediend. In 2014 is er een stijgende trend waar te nemen en werden er concreet gezien 83 schadeclaims ingediend.

Opvallend is dat het aantal schadeclaims, dat verder behandeld dient te worden door de B.A. verzekeraar van het UZ Gent, de laatste jaren een dalende trend heeft vertoond (39 in 2010, 35 in 2011, 27 in 2012 en 24 in 2013).

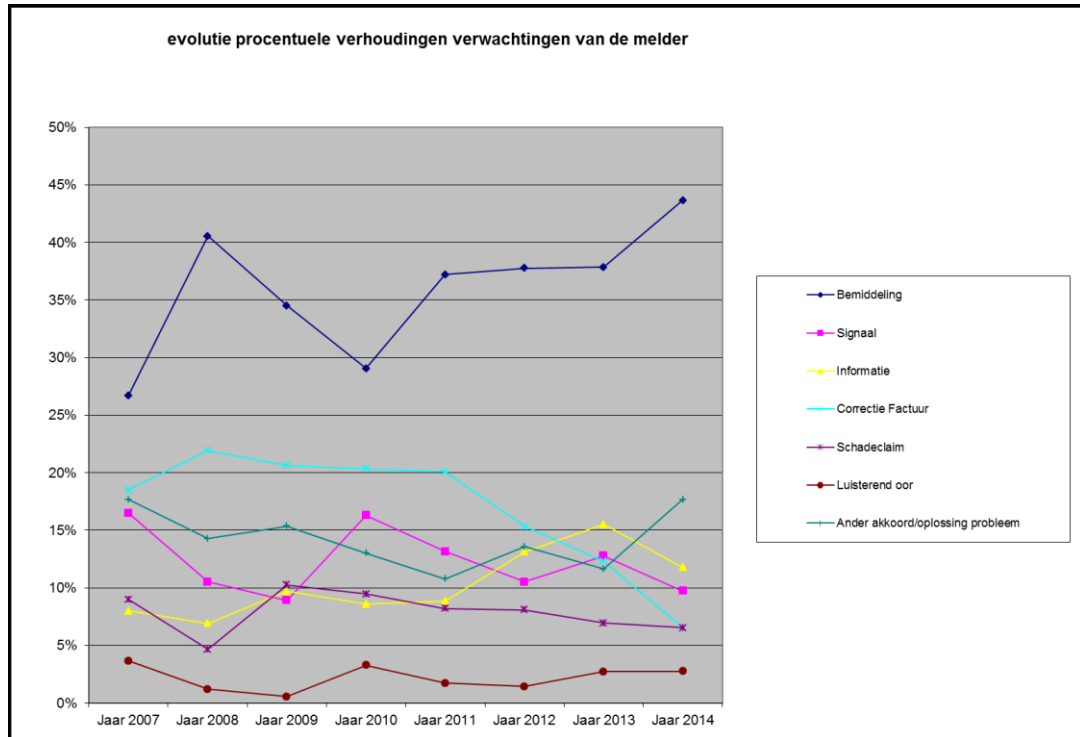
In 2014 is er echter een lichte stijging waar te nemen (28).

Op grond van de vergelijking van de cijfers uit de vorige jaren kan echter wel geconcludeerd worden dat er een mogelijke impact is van de bemiddelingsinspanningen door de Ombudsdienst.

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 2006-2014



Grafiek 19.b.: Evolutie van de procentuele verhoudingen verwachtingen van de melder in de periode 2006-2014

Inhoudelijke trends

Bij de analyse van de inhoud van de klacht is gebleken dat het aantal medische klachten relatief gezien afgenomen. Globaal gezien is er een dalende trend vast te stellen in de periode 2006-2010 met lichte verhogingen in 2009, 2011 en 2012. Sedert 2013 is er een daling die zich verder heeft gezet in 2014, tot op het niveau van 2011.

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. In 2014 is er een daling met 6% tot 326.

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. Deze tendens heeft zich in 2014 duidelijk verder gezet.

Klachten van organisatorische aard situeerden zich rond de 15% in de periode 2006-2013. In 2014 is deze categorie aan klachten echter gestegen tot boven de 20%.

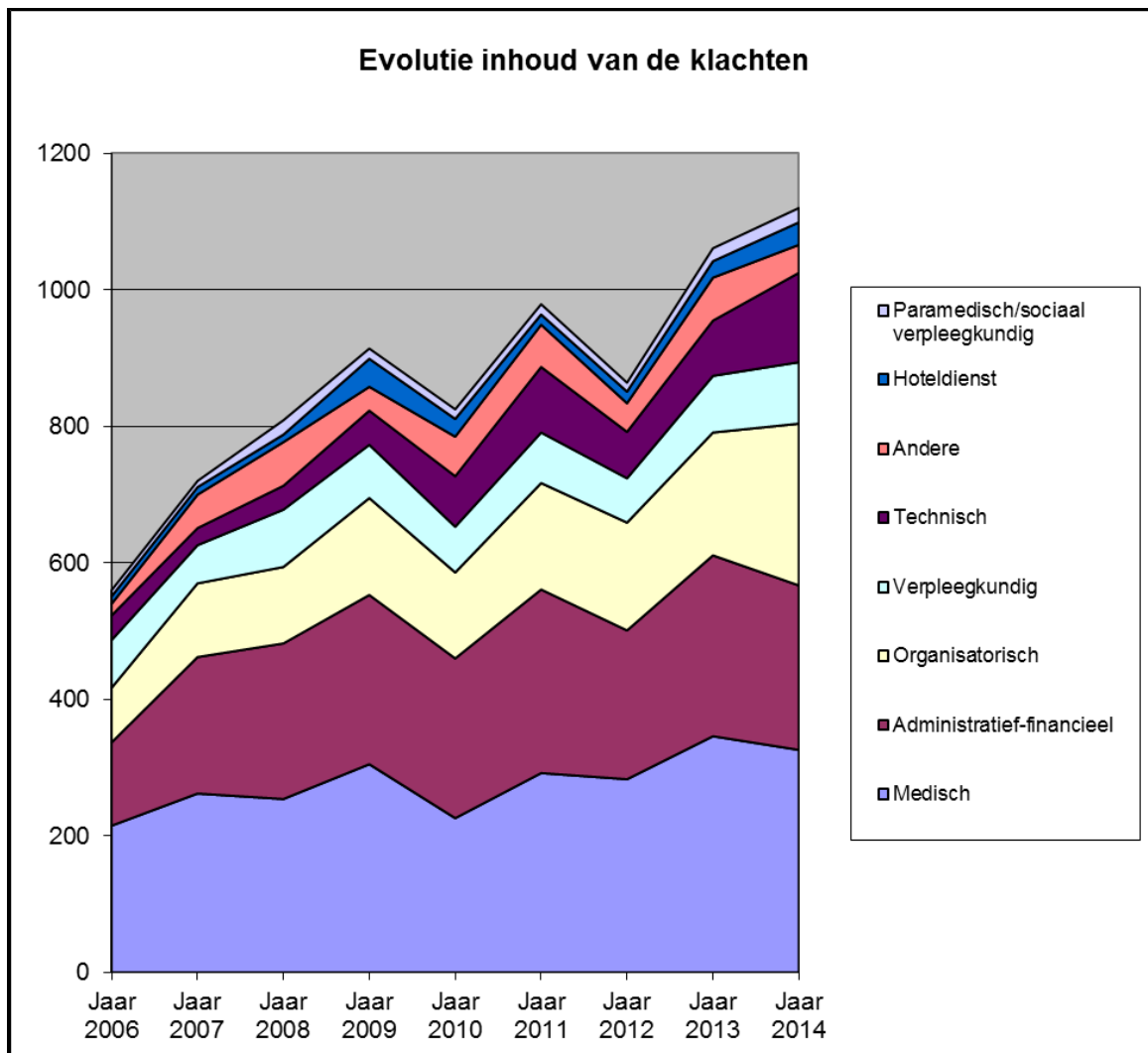
Verpleegkundige klachten vertonen over bijna de ganse referentieperiode (2006-2012) een zwak dalende trend (met een kleine piek in 2008). Zowel in 2012, 2013 als in 2014 zien we een percentage van om en bij de 8%.

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%) om terug te stijgen in 2014 tot een niveau van boven de 10%.

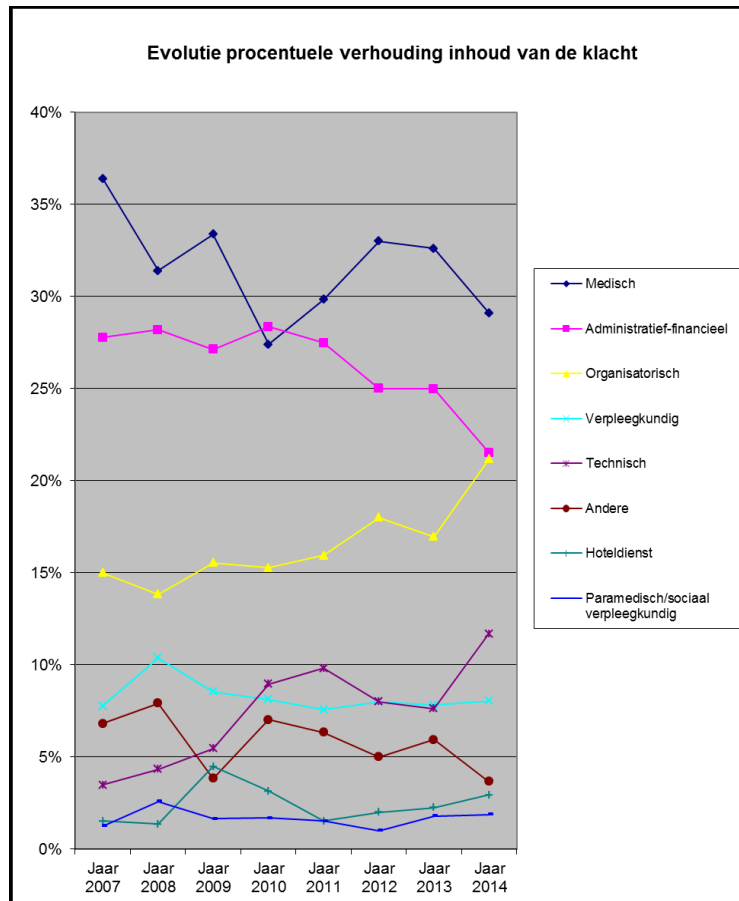
Het aantal klachten inzake hoteldiensten fluctueren doorgaans tussen 2 en 4%.

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 2006-2014



Grafiek 20.b.: Evolutie van de procentuele verhoudingen van de klachtinhoud in de periode 2006-2014

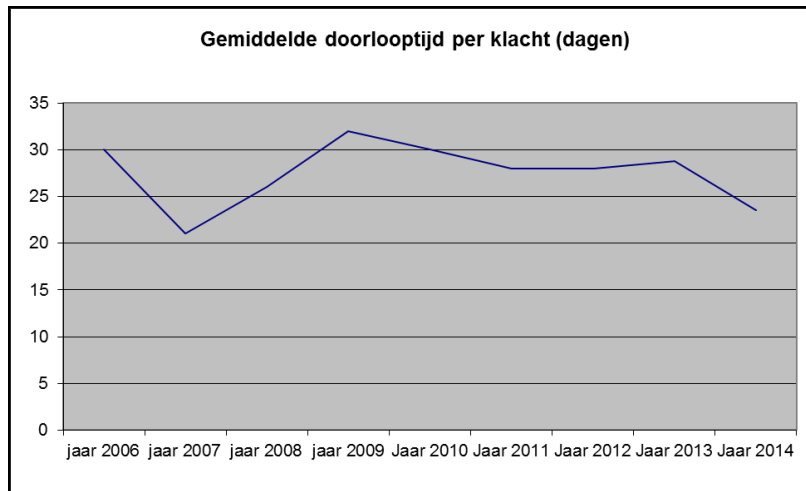
Gemiddelde doorlooptijd van de klachten en open dossiers op het jaareinde

In het 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.

In 2014 werd een gemiddelde doorlooptijd van 23,5 dagen gerealiseerd.

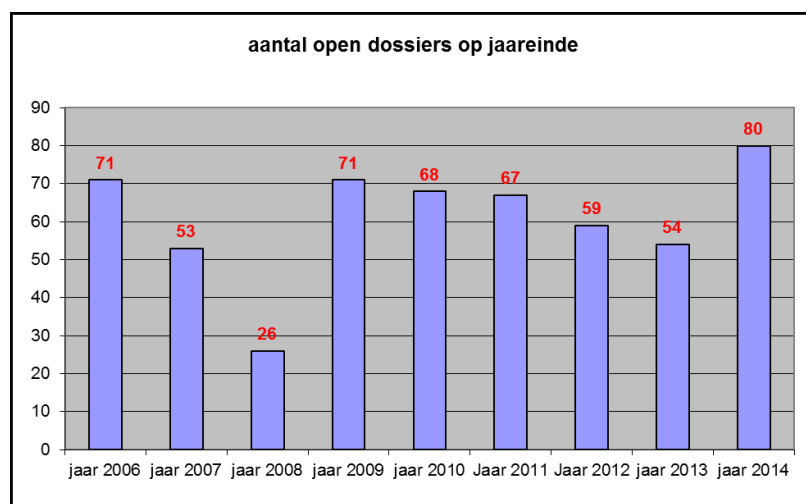
De termijnen waarin de klachten werden afgehandeld zijn in 2014 de volgende: 410 dossiers (< = 1dag), 254 dossiers (2 - 10 dagen), 159 dossiers (11 - 20 dagen), 109 dossiers (21 - 30 dagen), 89 dossiers (31 - 45 dagen), 132 dossiers (46 - 90 dagen) en 65 dossiers (> = 90 dagen).



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.

In 2014 worden er op het jaareinde 80 open dossiers vastgesteld. Deze stijging is vooral te wijten aan de sterke toename van het aantal meldingen.



Grafiek 22.: Evolutie van het aantal open dossiers op jaareinde

2. Suggesties en aanbevelingen naar het beleid toe
--

2.1 Administratief – financieel

- De voorziening van E-kassa's die aan het Oasis softwarepakket kunnen geconnecteerd worden.
- Correctie van enkele verkeerd gelopen facturaties ten gevolge van de omschakeling naar het Oasis softwarepakket.
- Patiënten vooraf verwittigen m .b. t. voorziene laattijdige facturatie (gezien de impact hiervan voor de buitenlandse patiënten, de problemen die zich stellen voor de aangifte van de successie ...)
- Oprissing van de hygiëneregels voor onthaalbedienden cfr. onthaalmedewerker met hoest- en niesgedrag en vermoeden van conjunctivitis . Aandachtspunten in geval van contact met immuno – verzwakte patiënten (werd als werkpunt opgenomen door het Comité Ziekenhuishygiëne).
- Rechtzetting openingsuren ticketshop op de aanvraagdocumenten voor een parkeerkaart (is inmiddels uitgevoerd).
- Bij de toekenning van de verlenging van een parkeerkaart dient gelet te worden op de bruikbaarheid tijdens het weekend (gezien de ticketshop tijdens het weekend en de feestdagen gesloten is). Hier dient eveneens aandacht te worden gegeven aan het tijdstip waarop de parkeerkaart vervalt (zodat in – én uitrijden van de campus mogelijk wordt gemaakt).
- Een duidelijke communicatie van de procedure m.b.t. de verlenging parkeerkaarten (persoonlijk een verzoek richten op de ticketshop/ per e-mail aanvragen ...?).

2.2 Hoteldiensten

- Meer aandacht dient besteed te worden aan een kindvriendelijke voeding. Het is niet alleen belangrijk dat de voeding aangepast is aan de leeftijd en aan de aandoening van het kind, maar er dient eveneens rekening te worden gehouden met de wijze waarop het kind het voedingsgebeuren ervaart. Wordt er voldoende rekening gehouden met het perspectief van het kind?
Het is belangrijk dat de kwaliteit van de voedingszorg hieraan getoetst wordt
(voorlopig werd er voor het Kinderziekenhuis reeds een extra degustatiebord ingelast).
- Aanpassing info documenten voor blijvende personen op de kamer: het ontbijt dat inbegrepen is, kan op weekend en feestdagen enkel in de cafetaria van K12 i. p. v. K1 genuttigd worden (reeds uitgevoerd).
- Aandachtspunten voor de schoonmaak K1 : sanitaire ruimten en verlichtingsarmaturen boven het bed
Wordt reeds als werkpunt opgenomen door de betreffende verantwoordelijke van de poetsdienst.

2.3 Medisch technische diensten

- De voorziening van een patiënteninformatiebrochure MRSA (eveneens bestemd voor bezoekers) waarin volgende aspecten worden toegelicht:
 - Wat is MRSA?
 - Wijze van overdracht?
 - Opsporing?
 - Behandeling?
 - Welke zijn de voorzorgsmaatregelen voor de zorgverstrekkers?
 - Welke beschermingsmaatregelen dienen door bezoekers genomen te worden?
(Zijn er maatregelen te nemen voor het betreden van de kamer/ bij het verlaten van de kamer. Zo ja, dewelke?)

- Zijn er verschillen tussen de voorzorgsmaatregelen voor zorgverstrekkers en deze na te leven door de bezoekers en waarom?
 - Moet het bezoek al dan niet tot een minimum beperkt worden?
 - Kunnen zwangere vrouwen, vrouwen met baby's, personen met immuniteitsproblemen al dan niet op bezoek komen?
 - Hoe zit het met het fysiek contact? Mag men patiënt een hand/kus geven? Wat mag niet?
 - Zijn er bepaalde was-instructies na te leven m.b.t. de persoonlijke was?
 - Welke adviezen kunnen er gegeven worden aan bezoekers, die na het bezoek nog andere patiënten in het ziekenhuis wensen te bezoeken?
 - Moeten de bezoekers zich al dan niet vooraf melden bij de verpleegkundigen voor instructies?
- Nood aan een patiënteninformatiebrochure op de dienst Pneumologie in het kader van het voorschrijven van een mandibular repositie apparaat.

- De voorziening van anesthesieconsultaties voor de optimalisatie van de preoperatieve screening.

Op deze pre-operatieve consultaties kan er naast de anamnese, het klinisch onderzoek, de bepaling en de verbetering van het risicoprofiel eveneens bijzondere aandacht worden gegeven aan de inforestrekking aan de patiënt:

- ° De anesthesietechniek (algemene of plaatselijke verdoving)
- ° Pre-operatieve richtlijnen m.b.t. medicatie e.d.
- ° De post-operatieve analgesie (de pijnregistratie en pijnbehandeling na de operatie)

- Optimalisatie van de post-operatieve pijnbehandeling.

Voor een goede post-operatieve pijnbehandeling dienen zowel de verpleegkundige aan bed, de anesthesist als de chirurg betrokken te worden. Het is ook belangrijk dat alle leden van het team de principes van pijn en pijnbehandeling beheersen. Ook dient duidelijk te worden gesteld wie op welk moment verantwoordelijk is voor de pijnbehandeling en dit op basis van éénduidige richtlijnen. Er dient gewerkt te worden aan een betere communicatie van de bestaande procedures en richtlijnen.

- Het bieden van een structurele oplossing voor patiënten met postpunctie hoofdpijn aan de hand van duidelijke richtlijnen en verantwoordelijkheden
- Oplossing van het ICT-probleem waarbij voorgeschreven medicatie in het EPD (vooropname) het apotheekpakket niet heeft bereikt. Dit wordt reeds als werkpunt opgenomen door de apotheek, samen met de betrokken actoren.
- Nood aan duidelijke richtlijnen m.b.t. creditering van erelonen.
- Betere informatie en communicatie van de voorzorgsmaatregelen die door PM - patiënten dienen genomen te worden bij MRI-onderzoek. Dit wordt als werkpunt reeds opgenomen door de dienst Cardiologie.
- Het inbouwen van controlemechanismen met het oog op de correctie identificatie en verzending van stalen naar het labo. Dit aspect werd reeds als werkpunt opgenomen.
- Kinderen jonger dan 1 jaar per definitie in een hogere triage-categorie houden (en dus sneller door een arts laten evalueren). Deze bijsturing werd inmiddels reeds uitgevoerd op de dienst Spoedgevallen.
- Optimalisatie van de levering van geneesmiddelen (bv. chemo) aan het dagziekenhuis (dit punt wordt opgenomen door de werkgroep geneesmiddelen distributie).
- Bijsturing van de richtlijnen "beschermende isolatie hematologie" in geval van vervoer van kwetsbare patiënten (wordt als verbeterpunt opgenomen door het Comité voor Ziekenhuishygiëne in overleg met de dienst Radiologie).
- 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 goeddunken 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, denkpluims, 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.).

- 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...).
- 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 (HLA-bepalingen, wachtvergoeding tandheelkunde ...).

2.4 Verpleegkundig

- Onderzoek dient gevoerd te worden naar de mededeling van niet-medische informatie door verpleegkundigen aan derden. Mag men melding maken van het feit dat patiënt naar de operatiezaal werd gebracht en nog lang zal moeten recupereren? Welke gegevens kunnen meegedeeld worden? Hoe ver kan men hierin gaan zonder de privacy van de patiënt te schenden?
- Preventie van links/rechts verwisseling in de medische beeldvorming.
- Opfrissing lactatierichtlijnen met het oog op een correcte adviesverlening naar de patiënt toe (dit is reeds als werkpunt opgenomen).

2.5 Paramedisch

2.6 Organisatorisch

- De wachttijden dienen op sommige poliklinieken nog beter binnen de perken gehouden te worden. Bij het uitlopen van deze wachttijden is het belangrijk dat patiënten hierover geïnformeerd worden.
- De voorziening van een online afsprakensysteem voor patiënten en hun doorverwijzers.
- De voorziening van een back-up bij afwezigheid van de campustaxi-chauffeur zodat een continuïteit in deze dienstverlening kan verzekerd worden.
- Preventie van het oneigenlijk gebruik van de parkeertoren door UZ-medewerkers.
- Optimalisatie van de Way-finding op de campus.
- De voorziening van rolwagens t. h. v. de Dialyseafdeling en de dienst Mond-, Tand- en Kaakziekten

wordt op heden onvoldoende gewaarborgd. Gepaste maatregelen zijn hier aan de orde.

- De interne communicatie van gratis parking voor minder validen (validering van het parkeerticket bij de ticketshop of aan het onthaal). De toepassing van een strikte zerotolerantie bij onrechtmatige inname van deze parkeerplaatsen.
- De uitwerking van een fietsbeleid op de campus (fietsritten, fietsroute, de voorziening van voldoende fietsstallingen ...) - communicatie van het fietsbeleid bv. via de website van het UZ Gent

2.7 Technisch

- Optimalisatie van de internetverbinding voor patiënten.
- Optimalisatie van de telefonische bereikbaarheid van de poliklinieken.
- De voorziening van geluiddempende vloeren bij toekomstige renovatiewerken ter voorkoming van lawaaihinder. (cfr. slaapkliniek versus bovenliggende verdieping P&O).
- De voorziening van kluisjes op de kamers van gehospitaliseerde patiënten en dit op ziekenhuis brede basis.
- Het bewerkstelligen van de toegankelijkheid van de tuin voor rolstoelgebruikers K12F.
- Het bewerkstelligen van de toegankelijkheid van de rookpaviljoenen voor rolstoelgebruikers, daar waar nodig (bv. ter hoogte van B1).
- Controle van de betaalautomaten voor de parking met het oog op een correcte tarifiëring van de parkeerkosten.
- Aanduiding parkeergebouw vrij/volzet en beschikbare parkeerplaatsen per niveau dit ter voorkoming van een verkeerschaos.

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.

- De voorziening van de nodige maatregelen ter bescherming van de persoonsgegevens van de patiënt. Bijvoorbeeld door de nodige aandacht te besteden aan de verwerving van de noodzakelijke voorafgaandelijke goedkeuring van de patiënt bij het doorgeven van adresgegevens aan derden met het oog op de distributie van infobrochures e. d.
- Patiënten sensibiliseren om hun behandelende arts tijdig te informeren over een reeds bestaande wilsbeschikking (bv. via de onthaalbrochure, de website van het UZ Gent ...)
- Verwijdering van de bestaande affichering van de ligdagprijzen 2004 op de patiëntenkamers.

Deze verplichting tot affichering werd opgeheven door het KB van 17 juni 2004 m.b.t de regeling van de opnameverklaring waarbij de ligdagprijs wordt meegedeeld in het toelichtingsdocument.

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.

324

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.).

243

3.2 Hoeveel keer betreft de klacht het recht op de vrije keuze van een beroepsbeoefenaar? (**art. 6**)

5



3.3 Hoeveel keer betreft de klacht het recht van de patiënt op informatie over zijn gezondheidstoestand? (art. 7)

76

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.

3

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)

28

3.8 Hoeveel keer betreft de klacht het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer? (art. 10)

14

3.9 Hoeveel keer betreft de klacht het recht op een op pijnbestrijding gerichte zorg? (art. 11bis)

14



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

4. Resultaat van het optreden

4.1 Aantal dossiers van klachten, dat nog lopende is (in welk jaar ook geopend):

80

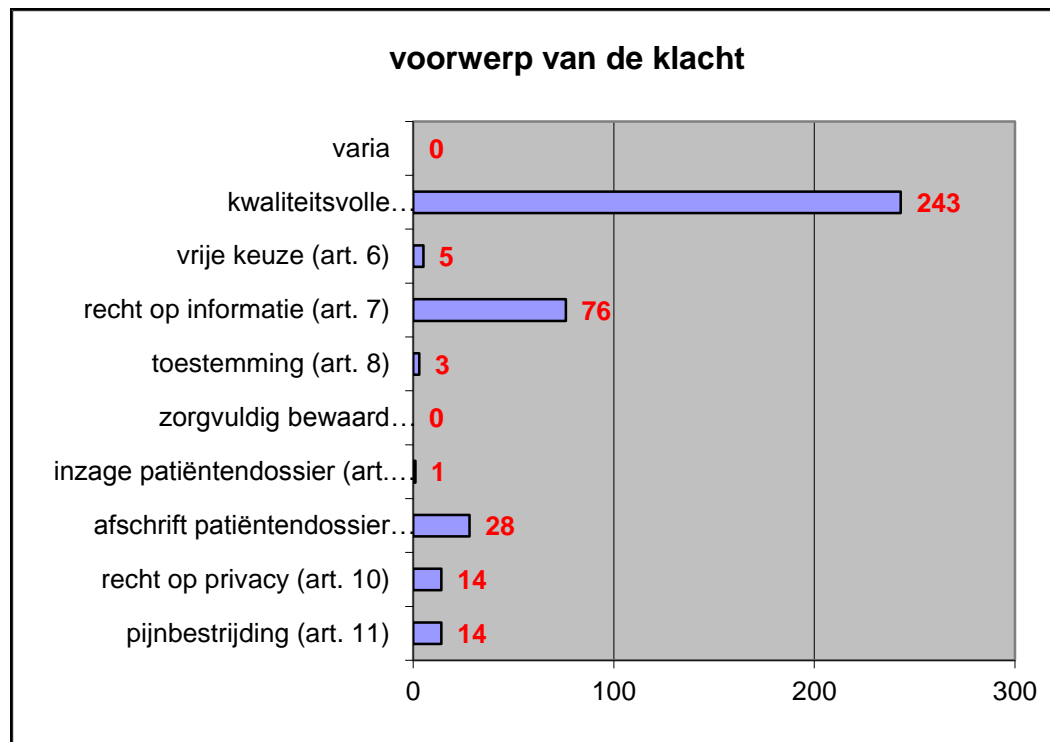
4.2 Aantal dossiers van klachten, dat in de loop van het afgelopen jaar afgesloten is (in welk jaar ook geopend):

1218

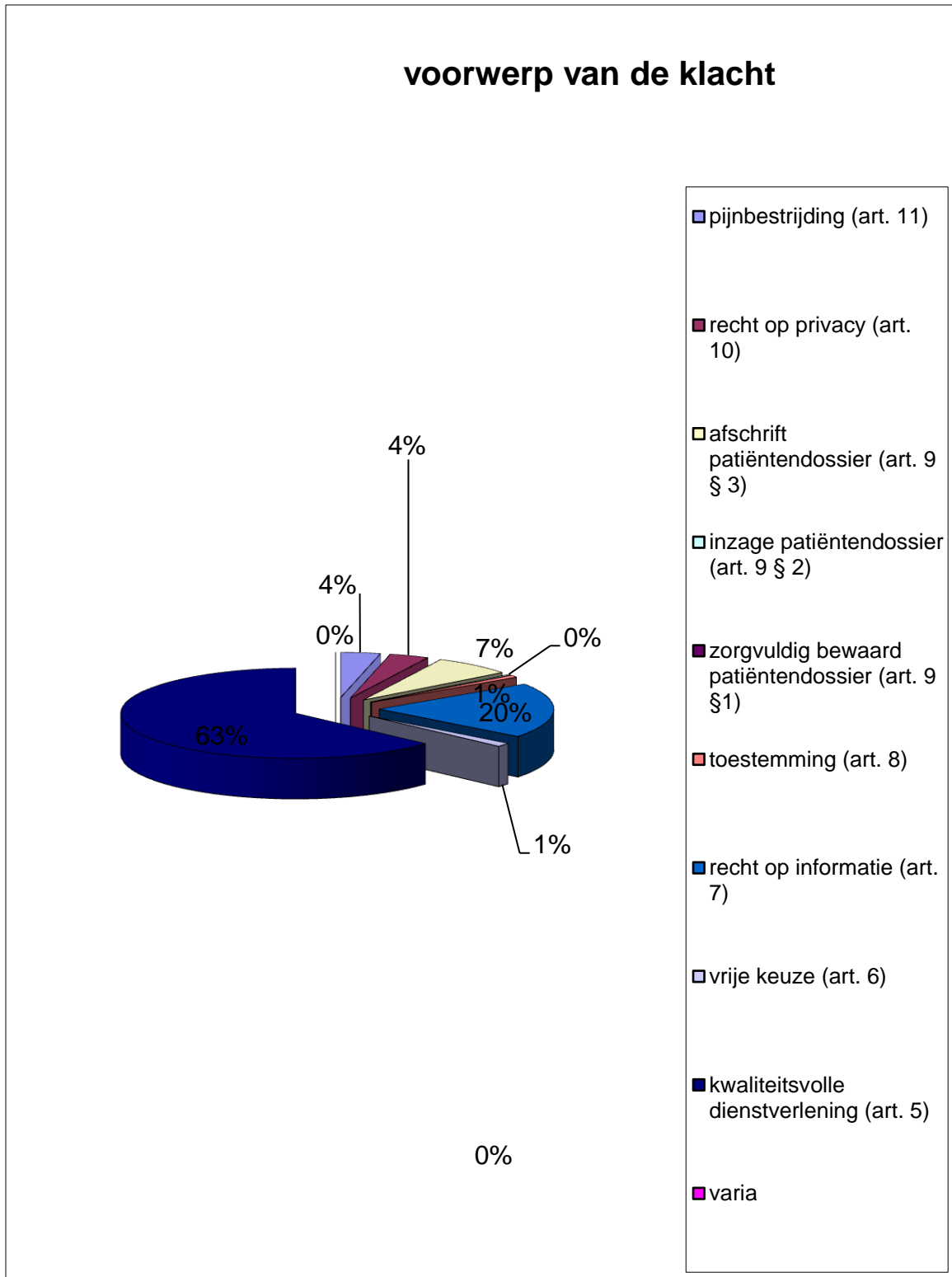
4.3 Aantal dossiers van klachten, geopend in het afgelopen jaar, waarbij de bemiddeling niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd en waarbij de patiënt werd ingelicht over de alternatieven in verband met de behandeling van de klacht (**art. 11 § 2, 3°**):

44

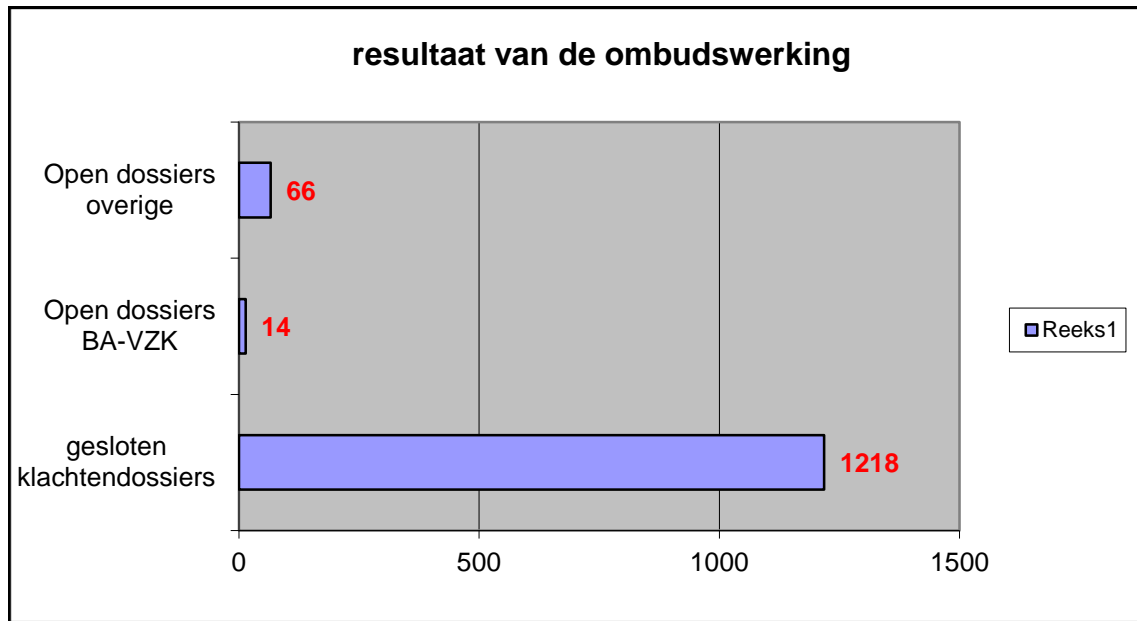
BIJLAGE: GRAFIEKEN



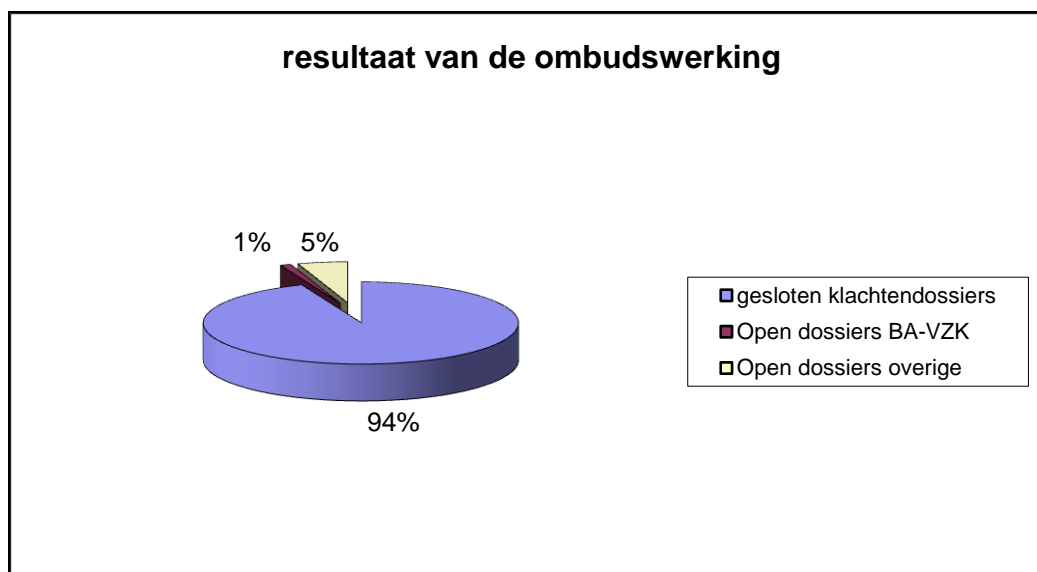
Grafiek 1: Verdeling van het voorwerp van de klachten



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
 09/02/2015

Leefmilieu, Natuur en Energie

2. 325 klachten

Vragenlijst voor het verslag 2014 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: **Beleidsdomein Leefmilieu, Natuur en Energie**

1. Cijfergegevens

	Aantal
<u>Totaal aantal klachten:</u>	
OVAM	24
VMM	10
ANB	30
Aquafin	456
VREG	29 + 213*
VLM	33
VEA	20
Departement LNE	17
De Watergroep	1493

*wij ontvingen eind december nog 213 vragen en klachten over het prosumementarief. Het ging zowel om vragen als om klachten waarbij PV-eigenaars hun ongenoegen uitten.

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	<u>0-45 dagen:</u>	
	VMM	10
	ANB	29
	Aquafin	424
	VREG	242
	VLM	23
	VEA	20
	Departement LNE	15
	De Watergroep	691

	<u>meer dan 45 dagen:</u>	
	ANB	1
	Aquafin	32
	VREG	0
	VLM	10
	VEA	0
	Departement LNE	2
	De Watergroep	192
	<u>gemiddelde:</u>	
	OVAM	11.5
	ANB	26
	Aquafin	11.32
	VREG	3
	VLM	45
	VEA	9
	De Watergroep	30

<u>Aantal onontvankelijke klachten:</u>	
OVAM	6
VMM	6
ANB	7
Aquafin	60
VREG	11
VLM	9
VEA	5
Departement LNE	6
De Watergroep	10

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	<u>Al eerder klacht ingediend:</u>	
	<u>Meer dan een jaar voor indiening:</u>	
	VLM	2
	<u>Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:</u>	
VMM	6	

VLM	1
<u>Jurisdictioneel beroep aanhangig:</u>	
Departement LNE	1
<u>Kennelijk ongegrond:</u>	
OVAM	3
ANB	3
VREG	1
<u>Geen belang:</u>	
ANB	1
<u>Anoniem:</u>	
OVAM	1
ANB	2
<u>Beleid en regelgeving:</u>	
ANB	1
VLM	5
OVAM	2
VEA	3
VREG	3
De Watergroep	3
<u>Geen Vlaamse overheid:</u>	
VEA	3
VREG	7
Aquafin	60
VLM	2
Departement LNE	5
De Watergroep	5
<u>Interne personeelsaangelegenheden:</u>	
<u>Schadedossier:</u>	
De Watergroep	2

<u>Aantal ontvankelijke klachten:</u>	
OVAM	18
VMM	4
ANB	23
Aquafin	396

VREG	231
VLM	24
VEA	15
Departement LNE	11
De Watergroep	1483

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	<u>gegrond:</u>	
	OVAM	6
	ANB	6
	VREG	7
	Aquafin	282
	VLM	4
	VEA	1
	Departement LNE	6
	De Watergroep	624
	<u>deels gegrond:</u>	
	VMM	2
	ANB	8
	OVAM	10
	VREG	1
	Aquafin	28
	VEA	1
	Departement LNE	2
	<u>ongegrond:</u>	
	OVAM	2
	VMM	2
	ANB	9
	Aquafin	86
	VREG	223
	VLM	20
	VEA	13
	Departement LNE	3
	De Watergroep	859

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	<u>opgelost:</u>	
	ANB	14
	VMM	4
	OVAM	16
	VLM	3
	VEA	2
	VREG	230
	Aquafin	291
	Departement LNE	3
	De Watergroep	605
	<u>deels opgelost:</u>	
	OVAM	0
	Aquafin	4
	Departement LNE	5
	<u>onopgelost:</u>	
	OVAM	0
	VLM	1
	VREG	1
	Aquafin	15
	De Watergroep	19

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
<u>Niet-correcte beslissing:</u>	
ANB	1
VMM	1
VREG	1
De Watergroep	70
<u>Te lange behandeltermijn:</u>	
ANB	9
OVAM	1

Volledige lijst	
	Aantal
<u>Overeenstemming met het recht:</u>	
<u>Afdoende motivering:</u>	
OVAM	1

VREG	2		
AquaFin	3		
De Watergroep	34		
<u>Ontoereikende informatieverstrekking:</u>			
ANB	2		
VMM	3		
OVAM	6		
VREG	1		
AquaFin	6		
De Watergroep	168		
<u>Onvoldoende bereikbaarheid:</u>			
ANB	2		
VREG	4		
De Watergroep	16		
<u>Onheuse bejegening:</u>			
De Watergroep	165		
<u>Andere:</u>			
AquaFin	3		
VREG			
VLM	1		
OVAM	9		
AquaFin	298		
De Watergroep	171		
<u>Gelijkheid en onpartijdigheid:</u>			
<u>Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:</u>			
Departement LNE		4	
VLM		1	
<u>Redelijkheid en evenredigheid:</u>			
<u>Correcte bejegening:</u>			
OVAM			
VLM		1	
Departement LNE		1	
AquaFin		3	
<u>Actieve dienstverlening:</u>			
VEA		1	
AquaFin		1	
Departement LNE		1	
<u>Deugdelijke correspondentie:</u>			
AquaFin		2	
VLM		1	
VEA			
<u>Vlotte bereikbaarheid:</u>			

	<u>Doeltreffende algemene informatieverstrekking:</u>	
	OVAM	5
	VEA	1
	Aquafin	4
	<u>Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:</u>	
	VLM	2
	OVAM	9
	VEA	1
	Aquafin	1
	Departement LNE	7
	<u>Redelijke behandeltermijn:</u>	
	Departement LNE	1
	OVAM	1
	VEA	1
	<u>Efficiënte coördinatie:</u>	
	VEA	1
	<u>Respect voor de persoonlijke levenssfeer:</u>	

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

Aantal klachten volgens de drager	<u>brief:</u>	
	Aquafin	6
	VLM	4
	VEA	6
	De Watergroep	19
	<u>mail:</u>	
	Departement LNE	17
	OVAM	15
	VMM	10
	Aquafin	238
	VREG	213
	VLM	18
	VEA	12
	De Watergroep	378
	<u>telefoon:</u>	
	OVAM	3
	Aquafin	87
	VREG	18
	VLM	11

	VEA	1
	De Watergroep	50
	<u>fax:</u>	
	Aquafin	1
	VEA	1
	De Watergroep	2
	<u>Bezoek/derden:</u>	
	Aquafin	
	VLM	2
	VEA	
	<u>Webformulier:</u>	
	De Watergroep	434

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	<u>rechtstreeks van burger:</u>	
	OVAM	15
	VMM	5
	Aquafin	429
	VREG	11
	VLM	29
	VEA	19
	Departement LNE	12
	De Watergroep	756
	<u>via kabinet:</u>	
	VMM	1
	VREG	0
	VLM	1
	Aquafin	1
	Departement LNE	0
	De Watergroep	5
	<u>via Vlaamse ombudsdienst:</u>	
	OVAM	2
	VMM	2
	Aquafin	2
	VREG	6 (!)
	VEA	1
	Departement LNE	5
	De Watergroep	58
	<u>Via Federale ombudsdienst:</u>	
	VREG	1
	<u>via georganiseerd middenveld:</u>	
	Aquafin	22
	VLM	1
	VEA	
	De Watergroep	6
	<u>andere kanalen:</u>	

VMM	2
VLM	4
OVAM	1
Aquafin	2
De Watergroep	57
<u>via consumentenorganisatie:</u>	
De Watergroep	1

!=enkel ontvankelijke klachten; we kregen ook een aantal klachten via de Vlaamse ombudsdienst die niet ontvankelijk waren, vooral over de uitbetaling van certificaten.

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

ANB

Inhoudelijke categorieën	Ombudsnormen					Totaal 2011
	2011					
	Niet-correcte beslissing	Onheuse bejegening	Ontoereikende informatieverstrekking	Onvoldoende bereikbaar	Te lange behandeltermijn	
Andere						
Jacht					2	2
Subsidies					2	2
Terreinbeheer bos	1		2	1	2	6
Terreinbeheer natuurgebied						
Terreinbeheer park					2	2
Toegankelijkheid domeinen				1	1	2
Toezicht en handhaving						
Eindtotaal	1		2	2	9	14

VMM

Als klachtenmanager van de Vlaamse Milieumaatschappij ben ik inhoudelijk bevoegd via beslissing van de directieraad om klachten te behandelen die betrekking hebben op betwistingen van heffingen waarvoor de Vlaamse Milieumaatschappij bevoegd is om die te innen.

Na instelling van een nieuw contactadres – klachtenmanager@vmm.be – bereikten mij echter een meer divers aanbod van inhoudelijke klachten.

Aantal klachten ivm heffingen: 3

- 1 onontvankelijk wegens laattijdig indien van het bezwaar → opgelost
- 1 ongegrond bezwaar tegen meest recente heffing en heffingen te ver in het verleden → opgelost

- 1 gegrond bezwaar tegen heffing voor reeds stopgezette heffingen, maar te laat betwist → omwille van behoorlijk bestuurlijk verkeerde heffing teruggestort, opgelost.

Aantal klachten ivm werking watermaatschappijen (zowel levering drinkwater als sanering): 5

- In dergelijke gevallen dient de klant zich te wenden tot de toezichthouder drinkwater of toezichthouder sanering. Deze klachten werden dan ook als onontvankelijk gekwalificeerd. → Dergelijke klachten worden rechtstreeks aan de toezichthouders bezorgd, opgelost.

1 klacht inzake openbaar bestuur: burger werd aangeraden zich te wenden tot bevoegde dienst en werd gewezen op de beroepsprocedure inzake openbaar bestuur en de mogelijke uitzonderingen inzake openbaar bestuur. → opgelost

1 klacht inzake ligging onroerend goed in overstromingsgevoelig gebied → doorverwezen naar bevoegde dienst binnen Vlaamse Milieumaatschappij, opgelost.

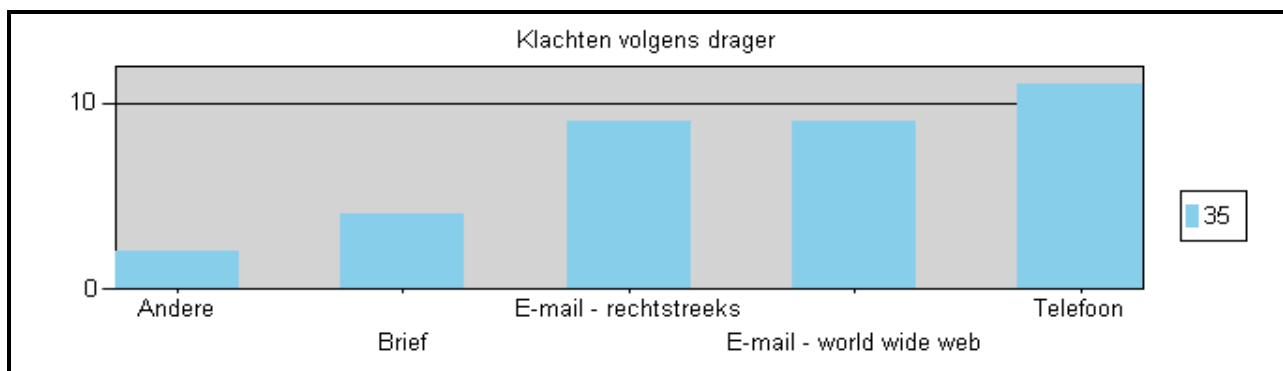
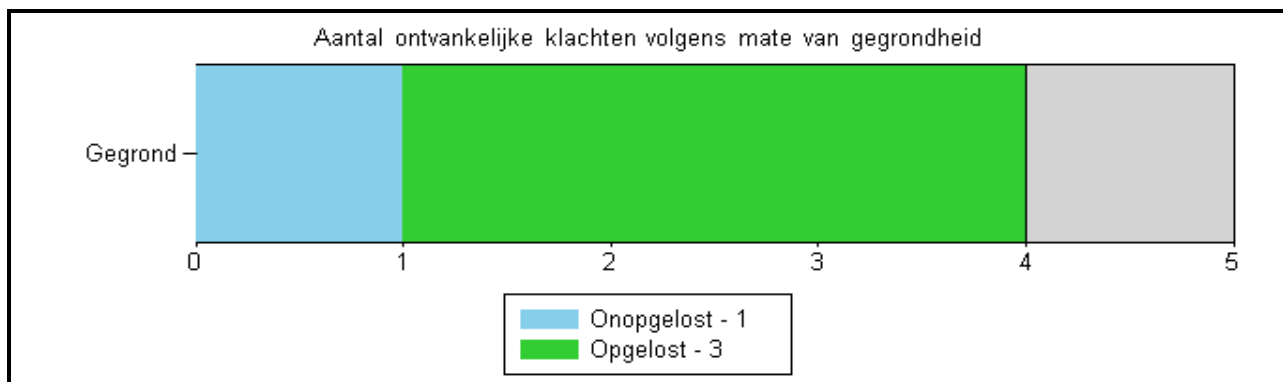
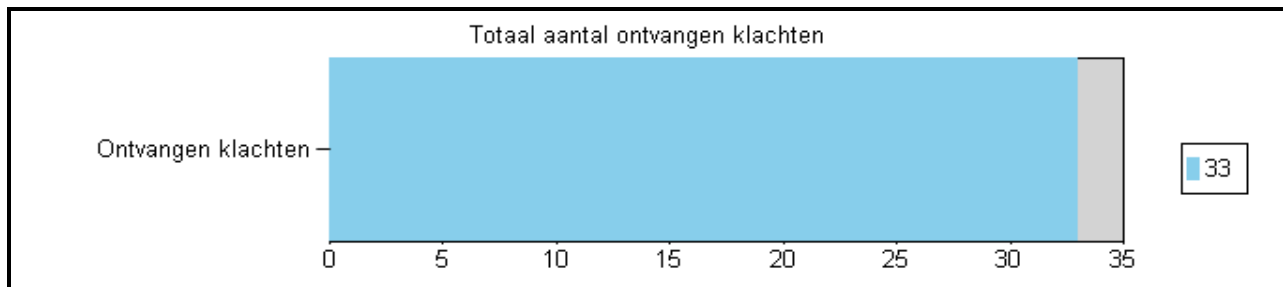
VLM

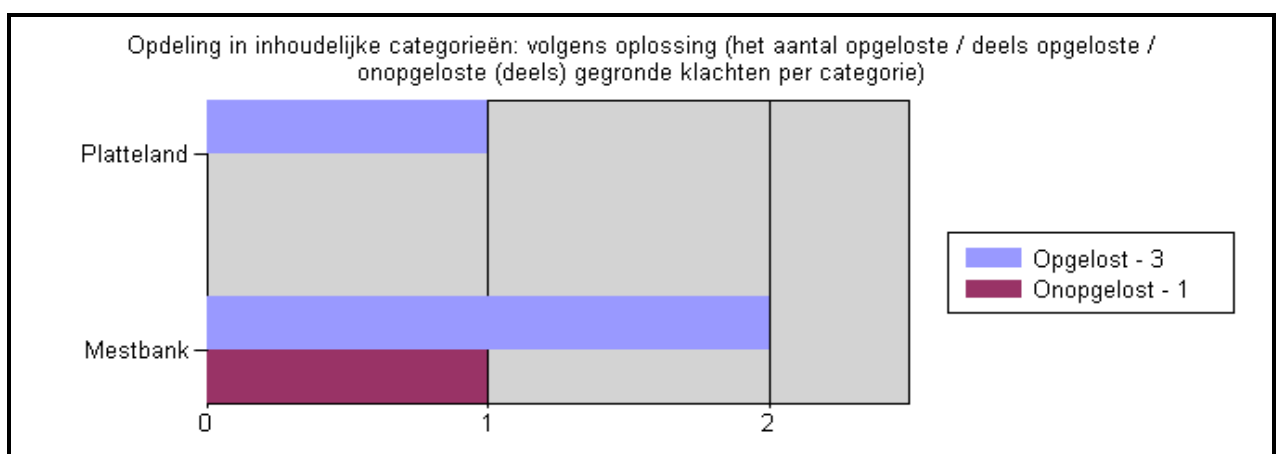
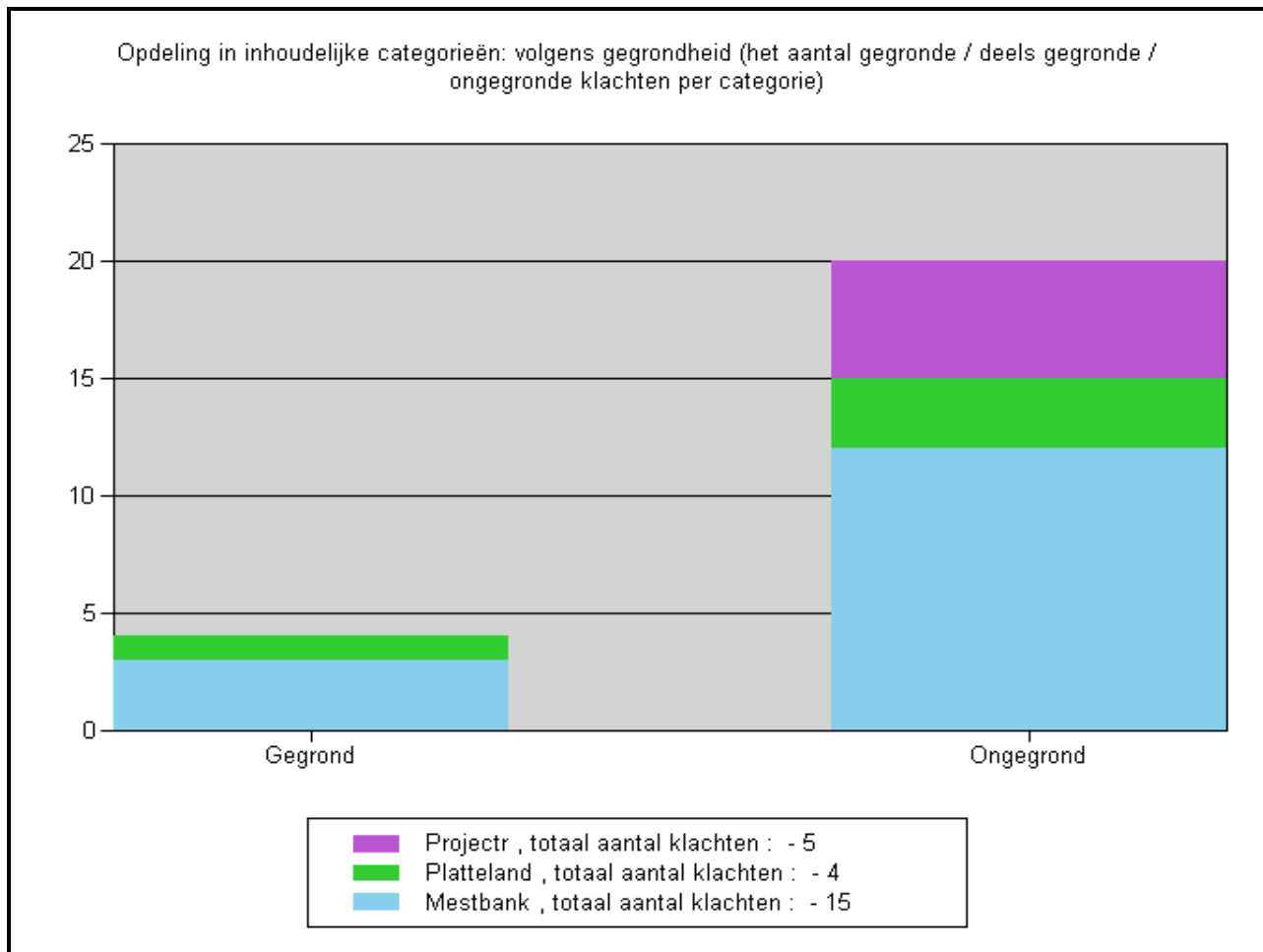
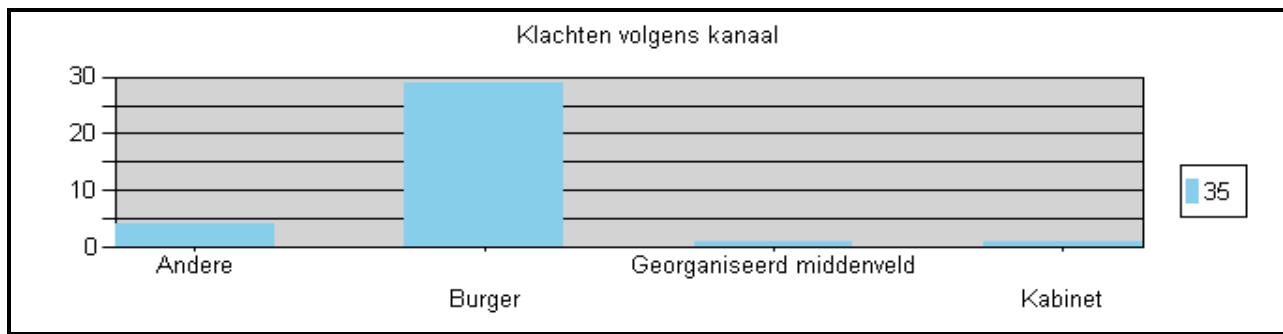
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens gegrondheid (het aantal gegronde / deels gegronde / ongegronde klachten per categorie)		24
Mestbank		15
Gegrond	3	
Ongegrond	12	
Platteland - beheerovereenkomsten		3
Gegrond	1	
Ongegrond	2	
Platteland - andere		1
Ongegrond	1	
Projectrealisatie - grondenbank		3
Ongegrond	3	
Projectrealisatie - ruilverkaveling		2
Ongegrond	2	

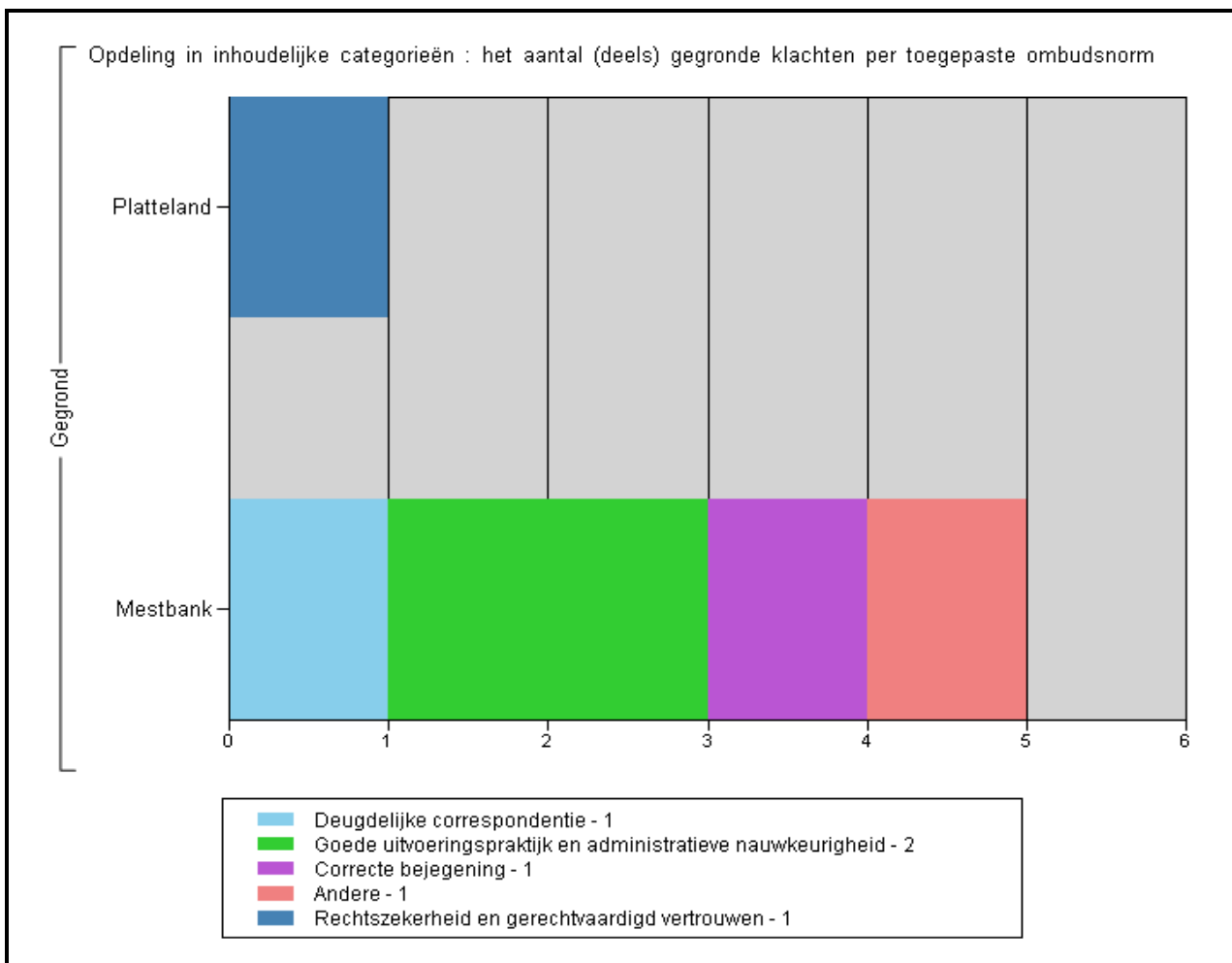
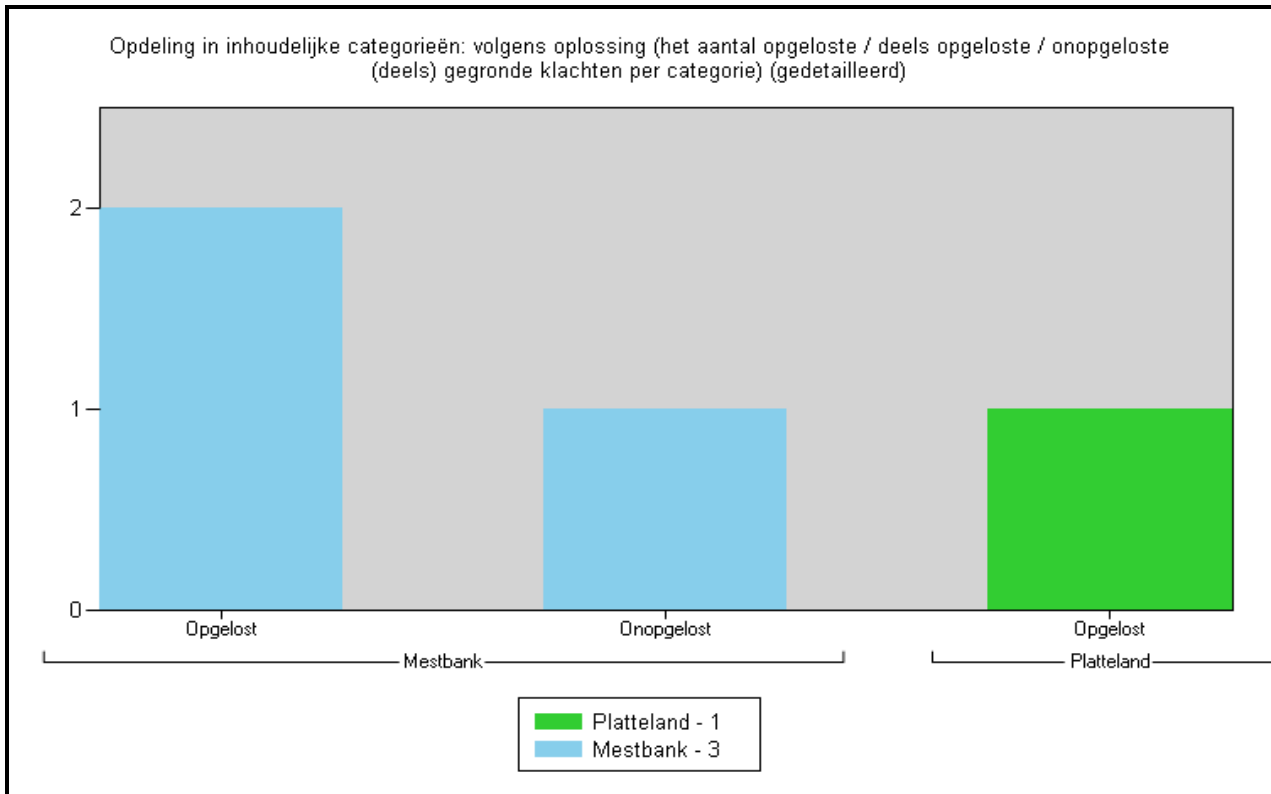
Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)		4
Mestbank		3
Onopgelost	1	
Opgelost	2	
Platteland - beheerovereenkomsten		1
Opgelost	1	

Opdeling volgens toegepaste ombudsnorm verdeeld over de verschillende inhoudelijke categorieën		6
Mestbank		5

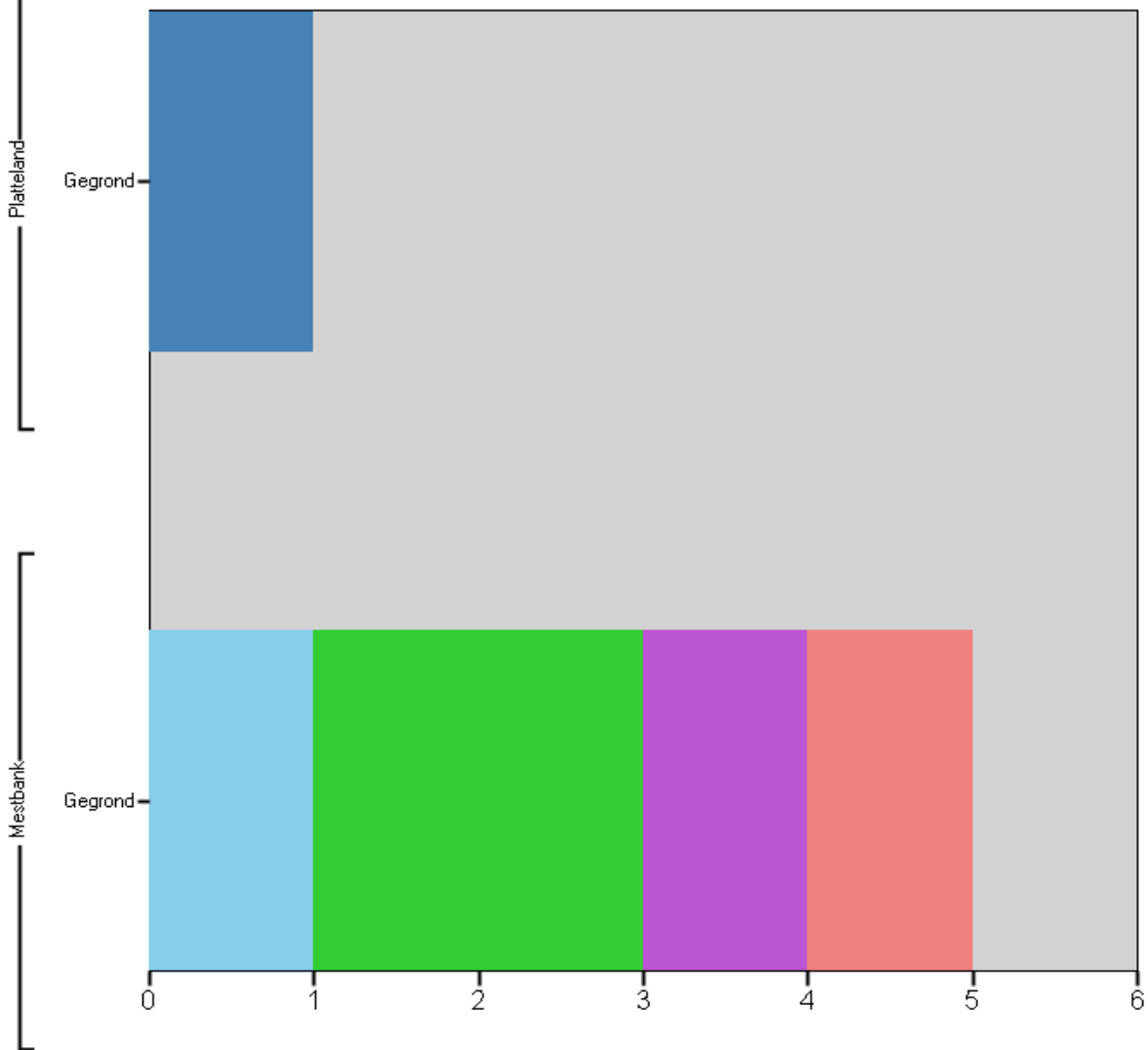
Geground	5
Deugdelijke correspondentie	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	2
Correcte bejegening	1
Andere	1
Platteland - beheerovereenkomsten	1
Geground	1
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1







Opdeling in inhoudelijke categorieën : het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm (gedetailleerd)



- Deugdelijke correspondentie - 1
- Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid - 2
- Correcte bejegening - 1
- Andere - 1
- Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen - 1

OVAM

Klachten over het thema Afval- en materialen

In 2014 werden 5 klachten ontvangen over dit beleidsthema:

- 3 zijn onontvankelijk
- 2 zijn ontvankelijk, waarvan 1 deels gegrond en 1 gegrond

De 3 onontvankelijke klachten hebben betrekking op het gevoerde beleid voor het selectief inzamelen van afvalstoffen dat door de OVAM wordt nagestreefd; en de tarifiering die door de containerparken hiervoor wordt gehanteerd.

De 2 (deels) gegronde klachten zijn geïsoleerde klachten over een onredelijk lange behandelingstermijn van een vraag en een onduidelijke enquêtering die werd uitgevoerd door een studie bureau in opdracht van de OVAM.

Opvallend is dat klachtencoördinator in 2014 veel mails ontving over het niet naleven van de regels voor verspreiding van reclaimedrukwerk; en dan vooral het toch bussen van reclaimedrukwerk hoewel is aangegeven dat de ontvanger geen drukwerk wenst te ontvangen. Deze meldingen werden bezorgd aan het speciaal daarvoor opgericht meldpunt binnen de OVAM (sticker@ovam.be) en zijn niet in de klachtencijfers van de OVAM opgenomen. Het gaat immers niet over klachten over de werking van de OVAM maar over meldingen dat distributeurs de regels omtrent verspreiding van reclaimedrukwerk niet naleven.

Klachten over het thema Bodem

In 2014 werden 14 klachten ontvangen over dit beleidsthema:

- 3 zijn onontvankelijk
- 11 zijn ontvankelijk, met volgende mate van gegrondheid
 - o 2 ongegrond
 - o 9 deels gegrond

De 3 onontvankelijke klachten bestaan uit een anonieme klacht; een foutieve document-aanvraag door de klager zelf waardoor het gewenste resultaat uitbleef; en een kennelijk ongegronde klacht.

De 11 ontvankelijke maar deels gegronde klachten, bestaan grotendeels uit 2 types van klachten:

- Wijziging van het statuut van de grond (5 klachten). Naarmate het grondeninformatieregister (GIR) van de OVAM verder aangevuld wordt met informatie uit de gemeentelijke inventaris is een betere inschatting mogelijk van de bodemkwaliteit en potentiële verontreiniging. Dit impliceert soms dat een grond nu als risicoground beoordeeld wordt op basis van deze nieuwe informatie terwijl dit vroeger niet zo was. Dat stuit in sommige gevallen op onbegrip bij eigenaars die destijds de grond hebben aangekocht met blanco bodemattest.
- Onterecht aanschrijven als of droogkuis (3 klachten). Eind 2014 verkoos de OVAM omwille van het voorzorgsprincipe en de nakende einddatum voor het sluiten van overeenkomsten met VLABOTEX, om alle eigenaars van de gronden waarvoor in het webloket de rubriek 59.8 en 41.4 vermeld wordt (= chemisch reinigen van textiel), te informeren over deze einddatum. Een aantal bedrijven voor textielveredeling worden onder dezelfde rubrieken gecatalogeerd en zijn daardoor ten onrechte aangeschreven.

Deze klachten werden ingedeeld volgens de ombudsnorm 'goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid'. Ze zijn als deels gegrond omschreven omdat altijd alle wettelijke procedures zijn gerespecteerd en de OVAM handelde vanuit het voorzorgsprincipe. Vanuit het standpunt van de klager, kan echter begrip worden opgebracht dat hij dit niet altijd als klantvriendelijk percipieert.

Algemene ondersteuning

Algemeen werden 5 ontvankelijke en gegronde klachten ontvangen over de nieuwe website die door de OVAM begin 2014 werd gelanceerd. De klachten zijn divers: onvolledige info, rapporten die in pdf worden aangeboden waardoor ze niet digitaal kunnen worden ingevuld, tijdelijk onbeschikbaar zijn van bepaalde toepassingen. Deze klachten werden ingedeeld volgens de ombudsnorm 'doeltreffende algemene informatieverstrekking'.

In de loop van 2015 werden tussendoor al aanpassingen doorgevoerd waardoor deze klachten ad hoc opgelost werden.

VEA

De ontvankelijk en gegronde klachten kunnen als volgt worden opgedeeld:

Klacht met betrekking tot de correctheid van een EPB-aangifte

- *Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid*
- *Actieve dienstverlening*
- *Redelijke behandeltermijn*

Klacht met betrekking tot verkeerde informatie op website www.energiesparen.be

- *Efficiënte coördinatie*
- *Doeltreffende algemene informatieverstrekking*

VREG

In 2014 ontvingen we 231 ontvankelijke en 11 onontvankelijke klachten. Het aantal ontvankelijke klachten steeg sterk (65 in 2013) terwijl het aantal onontvankelijke klachten licht steeg (7 in 2013).

Aantal ontvankelijke klachten:

- 218 niet-correcte beslissing
- 3 te lange behandelingstermijn
- 2 ontoereikende informatieverlening
- 2 onheuse bejegening
- 6 onvoldoende bereikbaarheid

230 van de 231 vragen/klachten die in 2014 werden ingediend zijn opgelost.

Eén complexe klacht over een grote PV-installatie zal pas in de loop van 2015 kunnen opgelost worden. Er is een controle ter plaatse voorzien op 17 februari in aanwezigheid van de verzoeker, de distributienetbeheerder ORES en de controle instantie Laborelec.

ORES heeft al de meters laten controleren en het blijkt dat ze allemaal goed functioneren.

Door die controle heeft ORES toch iets niets normaal gezien op één van de 2 installaties en zijn ze ervan overtuigd dat er daar een probleem is.

Om een oplossing te vinden en om de verzoeker verder te helpen stellen zij voor om de ganse elektrische installatie te laten bekijken door een externe en onafhankelijk organisme (Laborelec). Uitzonderlijk zal ORES de kosten van deze controle op zich nemen.

Aantal gegronde//deels gegronde/ongegronde klachten:

- 7 gegronde
- 1 deels gegronde
- 223 ongegronde

Gegronde klachten:

- kan niet meer inloggen (compatibiliteitsproblemen browser) (4 klachten)
- login en paswoord naar verkeerd e-mailadres verstuurd (1 klacht)
- krijgt geen certificaten (dossier geblokkeerd n.a.v. een probleem met de installatie of met de meters van de netbeheerder ORES)
- heeft geen GSC gekregen binnen M+2

Deels gegronde klachten:

- gaat niet akkoord met blokkering n.a.v. onduidelijkheid over eigendom (echtscheiding)

Deze klacht is deels gegronde omdat de communicatie hierover op onze website en naar de persoon in kwestie beter had gekund.

Ongegronde klachten:

- gaat niet akkoord dat hij tarief voor prosumant moet betalen (213 klachten)
- gaat niet akkoord met geschatte meterstand (4 klachten)
- kon 1700 telefonisch niet bereiken: vond zijn mails met paswoord en gebruikersnaam niet – lag aan z'n telefoon zelf (1 klacht)
- heeft zonnepanelen, gaat niet akkoord met aangerekende meterstand van Essent - MS klopt wel (1 klacht)
- begrijpt het overschot van 15 kWh in de databank niet - is wel correct (1 klacht)
- gaat niet akkoord dat er werken zijn aan de databank als de zon schijnt (1 klacht)
- te administratieve rompslomp na verkeerde ingave MS – wij vragen deze gegevens op omdat er soms fouten in de databank zitten die zorgen dat een dossier geblokkeerd wordt (1 klacht)
- klacht over hangende meterstand (tijdelijk technisch probleem) – ongegrond omdat de klager de onjuiste contactgegevens had overgemaakt waardoor we een verkeerde MS hadden goedgekeurd (1 klacht)

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.

Alle ontvankelijke klachten (zowel (on)gegronde als deels gegronde) zijn op één na (zie klacht in geel met *) opgelost.

Aquafin

Categorie	Deels gegrond	Gegrond	Ongegrond	Deels opgelost	Onopgelost	Opgelost	Ombudsnormen
Afwerking bovenbouw-wegenis	2	9	2		2	9	Andere (11)
Bemalingsproblemen			3				-
Bereikbaarheid Handelszaken		5				5	Andere (5)
Besteksconformiteit/Afspraken		3	1		1	2	Andere (2) Onheuse bejeging (1)
Comfortvoorziening		4				4	Andere (4)
Diversen	2	20	6		1	21	Andere (21) Onheuse bejeging (1)
Drainage	1	1	2			2	Andere (2)
Duurtijd Werken		6	2			6	Andere (6)
Geurhinder		18	4	1	1	16	Andere (18)
Groenonderhoud		12	1			12	Andere (11) Te lange behandeltermijn (1)
Herstel bebouwd privaat domein	5	41	12		2	44	Andere (46)
Herstel niet bebouwd privaat domein	2	20	2	1	2	19	Andere (21) Te lange behandeltermijn (1)
Herstel openbaar domein	1	14	11	1		14	Andere (15)
Huisaansluiting		4	1			4	Andere (4)
Informatie-Communicatie	2	17	12			19	Andere (13) Ontoereikende informatieverstrekking (6)
Inkomensverlies tgv Werken		1				1	Andere (1)
Kelderaansluiting - problemen		2	1		1	1	Andere (2)
Lawaai- trillingshinder	6	26	3		3	29	Andere (32)
Onrechtmatig gebruik/inneming privaat eigendom		4				4	Andere (4)
Onveilige Situaties		4	3	1		3	Andere (4)
Te lange behandelingstermijn info/dossier		1	1			1	Te lange behandeltermijn (1)
Technisch Mankement	2	10	2		1	11	Andere (12)

Toegankelijkheid/ Netheid	3	14	4			17	Andere (16) Onheuse bejegening (1)
Traject- inplantingskeuze		1	1			1	Andere (1)
Vergoedingen/ Uitbetalingen		7	1			7	Andere (7)
Verzakkingen/ Obstructies		2	1			2	Andere (2)
Wateroverlast	2	28	9			30	Andere (30)
Waterstagnatie		7			1	6	Andere (7)
Watervervuiling		1	1			1	Andere (1)

Departement LNE

De behandelde klachten waren divers en heel locatie- of situatie gebonden. Concreet gaat het o.a. over:

- ✓ bedrijf gebruikt haar oprit voor zwaar vervoer volgens klager in strijd met planologisch attest en milieuvergunning (gegrond/deels opgelost)
- ✓ Klacht betreffende een vermoedelijk illegale lozing
- ✓ Geluidsoverlast veroorzaakt door en bedrijf als gevolg van het verwijderen van de polderbebouwing tussen Kruibeke en het industriegebied rechter Schelde oever (gegrond/deels opgelost)
- ✓ Niet naleven van de vergunningsvoorwaarden (gegrond/deels opgelost)
- ✓ Na het behalen van zijn certificaat voor bekwaamheid inzake de verwarmingsaudit is klager van mening dat hij heel lang heeft moeten wachten op zijn login zodat hij geen gegevens kon uploaden en daardoor geen enkele audit kan uitvoeren (ongegronde/opgelost)
- ✓ vraag naar bevestiging erkenningsnummer firma in het kader van sanering stookolietank(gegrond/opgelost)
- ✓ klacht tegen milieuvergunning afgeleverd door de gemeente, niet-naleven van zijn verzoek tot anonimiteit in de verdere behandeling van het dossier; hetgeen voor klager aanleiding heeft gegeven tot een blaam van zijn werkgever (deels gegrond/opgelost)
- ✓ Rookontwikkeling en rookhinder door het verbranden van afval door een bedrijf in KMO zone (gegrond/opgelost)
- ✓ gegevens van klager als erkende brandertehnicus zijn op de webstek niet correct weergegeven (gegrond/opgelost).

De Watergroep

Zie bijlage.

3. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

ANB

Het Agentschap voor Natuur en Bos registreert en behandelt de klachten decentraal en dus zo dicht als mogelijk bij de situatie of locatie die aanleiding geeft tot een klacht. Er zijn zes klachtencoördinatoren aangeduid binnen het agentschap, één centraal in Brussel en één per Vlaamse provincie. Dit rapport omvat de klachtenbehandeling door deze zes klachtencoördinatoren voor het werkjaar 2014.

Het aantal ontvangen klachten in 2014 over het hele agentschap bedraagt 30 en blijft in lijn met de voorgaande jaren (27 en 28)

Op 23 ontvankelijke klachten waren er 14 gegrond of gedeeltelijk gegrond. Al deze klachten werden opgelost.

De behandelde klachten waren divers en heel locatie- of situatie gebonden. Concreet gaat het o.a. over overhangende takken, een paar laattijdige betalingen, vermeende onvolledige betalingen, de aanrijding van een ree, distels, enz.). In enkele gevallen volstond het om extra informatie te verschaffen zodat de indiener van de klacht het waarom van bepaalde ingrepen of beslissingen kon begrijpen. De enkele laattijdige betalingen werden na melding zo snel als mogelijk afgehandeld.

Een nieuw soort klacht betrof het zogezegd grensoverschrijdend gedrag van een personeelslid van het ANB. De persoon die de klacht indiende bleek echter gestalkt te worden door een onbekende die zich uitgaf voor een personeelslid van het agentschap. Uiteraard werd dit verder afgehandeld door de politie.

Op één klacht na werden de klachten binnen de wettelijke termijn van 45 kalenderdagen behandeld.

VMM

Klachten inzake heffingen:

- Er kan geconcludeerd worden dat de klachten inzake heffingen laattijdige betwistingen zijn.

Klachten inzake de werking van de watermaatschappijen:

- Ondanks het feit dat er zowel voor drinkwater als sanering toezichthoudende ambtenaren zijn die de naleving van het de regelgeving door de watermaatschappijen naar aanleiding van concrete situaties nagaan, vinden klagers te weinig hun weg naar deze toezichthoudende ambtenaren. De communicatie van de maatschappijen zou in die zin melding moeten maken van het bestaan van deze mogelijkheid om een klacht neer te leggen.

Klacht inzake openbaar bestuur:

- Klager is te weinig bekend met procedure voor de passieve openbaarheid van bestuur en/of wordt door de aangesproken dienst te weinig geïnformeerd.

Klacht inzake overstromingsgevoelig gebied:

- Klager had nood aan verduidelijking van update kaartmateriaal. Richt zich daartoe tot de klachtenmanager; hoewel dit eigenlijk niet als 'klacht' an sich kan beschouwd worden.

VLM**3.1. Inleiding**

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 Clierieck: klachtenbehandelaar voor klachten m.b.t. overheidsopdrachten.

Daarnaast kan het netwerk klachten bij de VLM rekenen op een aantal aanspreekpunten en medewerkers die klachten registreren en mee opvolgen binnen de 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 dit jaarverslag voorgelegd worden aan de directieraad van de VLM en de raad van bestuur en opgenomen worden in het jaarverslag van het agentschap.

3.2. Algemeen klachtenbeeld VLM 2014

In totaal werden 33 klachten geregistreerd in de periode van 1 januari 2014 tot 31 december 2014. Dit zijn 2 klachten minder dan in 2013 (42 totaal ontvangen klachten min 7 geannuleerde klachten = 35).

Van de 33 klachten zijn 24 klachten ontvankelijk (26 in 2013) en 9 klachten onontvankelijk (9 in 2013). Bij de 9 onontvankelijke klachten zijn de redenen: "beleid en regelgeving" (5), "VLM niet bevoegd" (2), "meer dan een jaar voor indiening" (2), "nog niet alle beroepsprocedures aangewend" (1). De termijn "meer dan 45 dagen" voor het behandelen van klachten, is in vergelijking met 2013 licht gestegen van 6 dagen naar 10 dagen. Het gemiddelde is licht gestegen naar 45 i.p.v. 41 in 2013.

De verdeling van de ontvankelijke klachten volgens gegrondheid (gegrond/deels gegrond/ongegrond) toont meer ongegronde klachten dan gegronde klachten: 20 ongegronde klachten en 4 gegronde klachten. In 2013 waren er evenveel gegronde als ongegronde klachten: 10 gegronde klachten, 3 deels gegronde klachten en 13 ongegronde klachten (totaal 26).

De graad van oplossing bij de gegronde klachten is als volgt: van de 4 gegronde klachten werden 3 klachten opgelost, 1 klacht bleef onopgelost. In 2013 was de oplossingsgraad maximaal: alle 13 (deels) gegronde klachten werden opgelost.

De gegronde klachten werden getoetst aan de volledige lijst van ombudsnormen. Per klacht kunnen verschillende ombudsnormen worden geschonden. De ombudsnorm "goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid" werd tweemaal geschonden. De volgende ombudsnormen werden slechts 1 keer geschonden: "andere", "correcte bejegening", "deugdelijke correspondentie" en "rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen".

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: op de 35 klachten werden 18 klachten per e-mail verstuurd, de telefoon werd 11 keer als drager gebruikt en slechts 4 keer de brief.

Als men het aantal klachten volgens het kanaal bekijkt, stelt men vast dat het grootste deel van de klachten, nl. 29 van de 35 (t.o.v. 29 van de 38 in 2013) 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, 1 klacht werd doorgestuurd door het kabinet en 1 klacht werd overgemaakt door het georganiseerd middenveld.

Voor wat de verdeling van de klachten betreft over de inhoudelijke categorieën, stelt men vast dat er klachten werden ontvangen in verband met de Mestbank, Platteland en Projectrealisatie. De klachten in verband met Platteland hadden betrekking op beheerovereenkomsten. Onder de categorie Projectrealisatie werden klachten ontvangen in verband met de grondenbank en de ruilverkaveling.

Het grootste deel van de ontvankelijke klachten (totaal 24) handelt over de taken van de Mestbank (15 t.o.v. 16 in 2013) gevolgd door de klachten m.b.t. Platteland die als voorwerp beheerovereenkomsten hadden (3 t.o.v. 3 in 2013) en de klachten m.b.t. Projectrealisatie – grondenbank (3 t.o.v. 2 in 2013). Daarna komen de klachten i.v.m. Projectrealisatie waarbij 2 klachten betrekking hadden op de uitvoering van de ruilverkaveling (t.o.v. 2 in 2013), 1 klacht werd ingedeeld onder Platteland – andere.

3.3. Mestbank 2014

Er werden in totaal 22 klachten genoteerd met betrekking tot de Mestbank. Dit is een verhoging met drie klachten in vergelijking met het voorgaande jaar. Zeven van deze 22 klachten werden onontvankelijk verklaard. Van de 15 ontvankelijke klachten werden er 3 als gegrond en 12 als ongegrond beschouwd.

Met betrekking tot de 7 onontvankelijke klachten, valt het op dat voor 5 van deze klachten de categorie “beleid en regelgeving” als reden van onontvankelijkheid werd opgegeven. Nader onderzoek leert dat deze 5 klachten elk op zich gericht zijn tegen aparte beleidsmaatregelen of bepaalde aspecten van de regelgeving. Het betreft hier dus niet één specifieke beleidsmaatregel waar veelvuldig klachten over werden ontvangen. Twee klachten, waarvan 1 ook betrekking had op de categorie “beleid en regelgeving”, werden als onontvankelijk beschouwd omdat zij betrekking hadden op feiten die zich meer dan één jaar voor de indiening hadden afgespeeld. Tenslotte was er 1 klacht onontvankelijk omwille van het feit dat niet alle administratieve beroepsprocedures waren uitgeput. Ondanks het feit dat deze klachten onontvankelijk waren, werd er in bepaalde gevallen door de klachtenbehandelaar toch dieper ingegaan op de inhoud van de klacht. Hierbij werd getracht om de klager een beter en duidelijker beeld te geven van de regelgeving of het beleid in kwestie. Tevens werd er aangegeven dat de klager de mogelijkheid had om een klacht over de regelgeving in te dienen bij het Vlaams Parlement via de verzoekschriftenprocedure.

Betreffende de ontvankelijke klachten is er in vergelijking met 2013 een bepaalde tendens merkbaar. Waar er in 2013 nog 11 klachten betrekking hadden op het gebruik van een door de Mestbank ter beschikking gestelde internetapplicatie, is dit voor 2014 duidelijk niet meer het geval. Het lijkt erop dat de werking van de internetapplicaties alsmaar meer ingeburgerd geraakt bij de betrokken gebruikers: landbouwers, erkende mestvoerders of medewerkers van laboratoria. Zo zijn er voor 2014 geen klachten behandeld die betrekking hadden op een gebrekkige kennis van de gebruiker van een applicatie.

Verder waren er 4 klachten die verband hielden met de verplichting tot het nemen van bodemstalen voor bepaalde groenteteelten. Eén klacht werd onontvankelijk verklaard, 2 klachten ontvankelijk maar ongegrond en één klacht ontvankelijk en gegrond. Uit deze klachten bleek dat het voor sommige landbouwers onduidelijk was op welke teelten de verplichting van toepassing was. Uit nader onderzoek bleek dat de betrokken landbouwers verschillende malen, bij brief en bij mail, werden geïnformeerd inzake deze verplichting. Ook werden er verschillende infoavonden georganiseerd en verscheen de relevante info in de belangrijkste vakbladen. Hoewel er dus wel degelijk vanuit de Mestbank veelvuldig informatie werd verstrekt, bleek dit voor sommige landbouwers niet voldoende te zijn. Om dergelijke ongemakken naar de toekomst toe te vermijden werd een aanbeveling uitgeschreven waarin werd geadviseerd om de verschillende groenteteelten die onder de verplichting vielen duidelijker te omschrijven.

Wat betreft de overige ontvankelijke klachten valt er moeilijk een lijn te trekken. Een grote verscheidenheid aan aspecten betreffende de werking van de Mestbank waren voorwerp van een klacht. Telkenmale werd er door de betreffende klachtenbehandelaar diepgaand onderzoek verricht naar de mogelijke oorzaken en oplossingen van deze klachten, waarbij 3 klachten als gegrond werden beschouwd en 12 als ongegrond.

Eén van de gegronde klachten had betrekking op een landbouwer die verhuisd was maar die nog steeds post van de VLM ontving op zijn oude adres. Deze klacht was gegrond maar kon niet onmiddellijk door de VLM opgelost worden aangezien het wettelijk bepaald is dat het Agentschap voor Landbouw en Visserij (ALV) ter zake de enige bevoegde instantie is. De klachtenbehandelaar heeft daaropvolgend aangedrongen bij het ALV opdat zij deze kwestie zouden oplossen.

Een tweede gegronde klacht ging over de uitzonderlijke resultaten van een analyse van een bodemstaal in het kader van de nitraatresidubepaling. In casu oordeelde de klachtenbehandelaar dat het niet uit te sluiten was dat bij de rapportering van het analyseresultaat de tussenresultaten verwisseld waren. Hoewel deze mogelijke verwisseling geen effect had op het eindresultaat, diende wel geconcludeerd te worden dat er mogelijk een onnauwkeurige rapportering was gebeurd. Om deze reden werd de klacht gegrond verklaard.

De laatste gegronde klacht had deels betrekking op de onduidelijke communicatie van de VLM over de verplichting tot het nemen van bodemstalen voor landbouwers die gebruik maken van specifieke teeltmethodes. De klachtenbehandelaar beaamde dat deze communicatie inderdaad onduidelijk kon overkomen en verklaarde dit deel van de klacht gegrond. Het deel van de klacht waarbij de klager stelde dat het voor hem onzinnig was om een bodemstaal te nemen werd niet bijgetreden.

Tot slot kan de aandacht gevestigd worden op het feit dat slechts bij 2 klachten de klager na de behandeling van de klacht naar de ombudsman is gestapt in tweede lijn. Bij één ervan werd de klager in het gelijk gesteld door de ombudsman. Dit op basis van nieuwe elementen die door de klager in kwestie werden opgeworpen. In casu werd aan de klager een boete opgelegd wegens het niet toevoegen van voldoende stavingstukken bij zijn aangifte. De klager stelde dat hij niet de mogelijkheid had gekregen om de nodige stavingstukken alsnog te verstrekken binnen de dertig dagen na verzending van het aangetekend schrijven waarbij hij werd gewezen op het ontbreken van deze stavingstukken. Deze mogelijkheid is nochtans neergeschreven in artikel 63, §22 van het Mestdecreet van 22 december 2006. Na onderzoek bleek dat er geen gelijkaardige zaken waren. Er kon geconcludeerd worden dat er sprake was van een

uitzonderlijke combinatie van factoren. Voor alle zekerheid werd het ontwerp van de aangetekende brief zodanig aangepast dat dergelijke situaties naar de toekomst toe niet meer kunnen gebeuren.

3.4. Projectrealisatie 2014

In totaal werden zeven klachten geregistreerd met betrekking tot Projectrealisatie, waarvan er twee onontvankelijk en vijf ontvankelijk werden verklaard. De ontvankelijke klachten waren allen ongegrond.

Twee klachten die werden ingedeeld in de categorie “Projectrealisatie – andere” waren onontvankelijk. Het betrof klachten waarvoor de VLM onbevoegd was. De VLM heeft de klacht wel overgemaakt aan de bevoegde instanties.

In de categorie “Projectrealisatie – grondzaken” werden drie klachten geregistreerd. Deze klachten, die betrekking hadden op het recht van voorkoop, waren ontvankelijk doch ongegrond.

Voor wat betreft de klachten m.b.t. “Projectrealisatie – ruilverkaveling” werden twee klachten geregistreerd. Deze klachten, die betrekking hadden op de werken die in het kader van een ruilverkavelingsproject werden uitgevoerd, waren ontvankelijk doch ongegrond. Eén van de klachten betrof een geval waarin een belanghebbende ontevreden was over de locatie van een aangelegde tractorsluis. Hij ondervond dit als hinderlijk voor de bewerking van het aanpalende perceel en vroeg om de tractorsluis te verplaatsen. Hoewel de klacht ongegrond was, heeft de klachtenbehandelaar niettemin bij het betrokken ruilverkavelingscomité aangedrongen om nog een extra kwaliteitscontrole uit te voeren en de belanghebbende hierover te informeren. Het ruilverkavelingscomité heeft het technisch uitvoeringsdossier opnieuw bekeken en heeft daarna de belanghebbende gecontacteerd om de verschillende argumenten voor de ligging van de tractorsluis bijkomend te verduidelijken. Ook werd de reeds eerder voorgestelde compensatie opnieuw aangeboden. De belanghebbende is op dit voorstel niet ingegaan.

3.5. Platteland 2014

In totaal werden vier klachten genoteerd over het thema Platteland. Drie klachten die in dit thema werden ingediend, hadden betrekking op beheerovereenkomsten. Eén klacht had betrekking op een plattelandproject.

Deze vier klachten waren ontvankelijk. Drie klachten waren ongegrond. Eén klacht was gegrond.

Bij de gegronde klacht was de verzoeker ontevreden omdat zijn beheerovereenkomst perceelsrandenbeheer ambtshalve werd aangepast door de VLM. De aanpassing gebeurde omdat, na een interne controle door de dienst beheerovereenkomsten, werd vastgesteld dat een deel van de randen niet langs een kwetsbaar element liggen. Verzoeker is niet akkoord met het feit dat zijn beheerovereenkomst eenzijdig werd aangepast. Na onderzoek van de klacht werd het volgende vastgesteld:

- uit de interne controle blijkt dat de VLM de beheerovereenkomst onterecht heeft gesloten;

- de beslissing van de VLM om het deel van de perceelsrand dat niet gelegen is langs een kwetsbaar element te verwijderen uit de beheerovereenkomst is terecht;
- de verzoeker mag echter geen nadeel ondervinden van het feit dat de beheerovereenkomst door de VLM onterecht werd gesloten en hij moest erop kunnen vertrouwen dat deze beheerovereenkomst geldig werd gesloten.

De klachtenbehandelaar was van mening dat de klacht van de verzoeker gegrond was. Als oplossing in dit dossier werd voorgesteld dat de schade van de verzoeker wordt vergoed. Tussen de verzoeker en de VLM werd hiervoor een dading gesloten en werd het verschuldigde bedrag overgemaakt aan de verzoeker.

De volgende ombudsnorm werd in dit dossier geschonden: rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen. De schending ligt in het feit dat de VLM na een interne controle vaststelde dat de beheerovereenkomst onterecht werd gesloten door de VLM. De verzoeker moest erop kunnen vertrouwen dat de beheerovereenkomst geldig werd gesloten.

Bij een andere klacht over beheerovereenkomsten vroeg de verzoeker om gehoord te worden door de VLM. Tijdens het gesprek dat volgde heeft de verzoeker zijn argumenten kunnen verduidelijken. Na onderzoek van deze klacht kwam de klachtenbehandelaar tot het besluit dat de klacht ongegrond was.

De klacht met betrekking tot een plattelandsproject betrof een geval waarin de betrokkene ontevreden was over de (her)inrichting van een aantal trage wegen. De betrokkene kon zich meer bepaald niet vinden in de keuze van de wegen die werden (her)ingericht en de opname ervan in een digitale routeplanner. Na onderzoek van de klacht was de klachtenbehandelaar van de VLM van oordeel dat de VLM correct had gehandeld.

De betrokkene contacteerde vervolgens de Vlaamse Ombudsdienst in tweede lijn. De Vlaamse Ombudsdienst deed een voorstel om de betrokkene en de VLM te verzoenen. In dat kader heeft de VLM als tegemoetkoming aan de betrokkene een weg uit de digitale routeplanner geschrapt. De VLM informeerde ook de betrokkene over de toekomstige plannen voor het betrokken gebied en in het bijzonder m.b.t. de trage wegen in zijn onmiddellijke omgeving. Hiertoe heeft een medewerker van de VLM de betrokkene uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek. Daarbij heeft de betrokkene een aantal voorstellen gedaan voor de inrichting van de trage wegen gelegen in de nabije omgeving van zijn eigendommen. De suggesties van de klager zal de VLM onderzoeken bij het uitwerken van de plannen in een volgende fase.

OVAM

In de loop van 2014 registreerde de klachtenmanager 24 klachten. Van deze klachten werden er 18 ontvankelijk verklaard. 6 klachten bleken uiteindelijk gegrond, 10 deels ongegrond en 2 ongegrond.

Het aantal klachten stijgt ten opzichte van 2013 (17 klachten in 2013) maar is te verklaren door een aantal nieuwe initiatieven die de OVAM in 2014 nam. Gezien echter het grote bereik van deze initiatieven, is het aantal ontvangen klachten zeer beperkt te noemen:

- Ingebruikname van een nieuwe website: 5 klachten op een totaal van 360.000 instappunten en 890.000 unieke pagina-weergaves in 2014.
- Mailing naar aanleiding van de nakende einddatum voor het sluiten van overeenkomsten met VLABOTEX: 3 klachten op een geheel van 2.500 verstuurd brieven (0,12%).

Een aandachtspunt zijn de klachten over wijzigingen in het statuut van een grond met andere, strengere procedures tot gevolg bij verkoop van deze grond. Door het beter in kaart brengen van (voormalige) risico-activiteiten, krijgt de OVAM een duidelijker beeld van de kwaliteit van de bodem en waar potentiële verontreiniging aanwezig kan zijn. Dit is een zeer positieve evolutie maar heeft als neveneffect dat sommige gronden nu als risicoground worden ingedeeld terwijl destijds een blanco bodemattest werd afgeleverd. Dit leidt bij eigenaars en potentiële verkopers soms tot onduidelijkheid en onbegrip. Een oplossing is hier niet voorhanden, behalve het duidelijk communiceren naar de klager waarom en op basis van welke informatie het statuut werd herzien. Op middellange termijn wordt geëvalueerd of mogelijks een vrijstelling van de onderzoeksplicht kan worden verleend aan de betrokken particulieren. Dit vraagt echter wel een decreetswijziging.

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 11,5 dagen daar waar het klachtendecreet een termijn van uiterlijk 45 dagen voorziet. Dit is voor het derde jaar op rij dalen (14,5 dagen in 2012, 12,4 dagen in 2013). 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.

VEA

Sinds haar oprichting en operationalisering in 2006 zag het klachtenbeeld van Vlaams Energieagentschap tot en met het jaar 2009 een gestage stijging van het aantal klachten. De voor het eerst in het jaar 2010 vastgestelde daling in het aantal klachten zette 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 en 2014 is het aantal klachten (resp. 26 en 20) echter weer gedaald.

25% van het totaal aantal in 2013 ingediende klachten waren onontvankelijk, waarbij 15% van het totaal aantal klachten beleidsklachten waren. Deze beleidsklachten hadden als voorwerp de energieprestatieregelgeving en de subsidievoorwaarden van de premies van de netbeheerders.

Het grootste inhoudelijke klachtenblok voor het jaar 2014 betroffen klachten aangaande de toepassing en handhaving van de energieprestatieregelgeving (EPB). Voorts werden klachten ontvangen aangaande de REG-premies, de toepassing en de handhaving van de energieprestatiecertificatenregelgeving EPC, klachten m.b.t. aannemers en bedrieglijke reclame.

VREG

Alle klachten die we in 2014 ontvingen, zijn afkomstig van zonnepaneleneigenaars.

De grote stijging van het aantal klachten is te wijten aan de tariefbeslissingen van de VREG van 19 december 2014. Deze bevatte ook de invoering van een prosumentarief vanaf 1/7/2015 en leidde tot heel wat ongenoegen. Hierover kwamen op een paar dagen tijd 212 vragen en klachten binnen. We hebben onmiddellijk gereageerd met een overzicht van de meest gestelde vragen op de website (www.vreg.be/sites/default/files/uploads/veelgestelde_vragen_prosumentarief.pdf). De Vlaamse ombudsdienst

bezorgde ons een aantal suggesties ter verbetering van de communicatie. Waar mogelijk hielden we hiermee rekening.

Meest gestelde vragen/klachten over het prosumentarief:

- Dit is contractbreuk
- Waarom moet ik betalen voor de fouten uit het verleden?
- Waarom wordt een prosumentarief aangerekend?
- Hoeveel bedraagt het prosumentarief?
- Hoe wordt het prosumentarief voor zonnepaneleneigenaars met terugdraaiende teller berekend?
- Waarom krijg ik geen extra vergoeding voor de stroom die ik op het net injecteer?
- Ik betaal al een distributienettarief op mijn verbruik, moet ik nog een extra vergoeding betalen
- Waarom wordt de extra vergoeding voor zonnepanelen volgens het vermogen van de omvormer(s) berekend en niet volgens het geproduceerd aantal kW?
- Kan ik kiezen voor een slimme meter of een meter die niet meer terugdraait?
- Ik heb zonnepanelen geplaatst, maar ik krijg geen groenestroomcertificaten. Moet ik het prosumentarief ook betalen?
- Wat is de wettelijke basis voor de aanrekening van het prosumentarief?
- Waar vind ik de tariefbeslissingen?
- Waar kan ik een beroep indienen tegen deze beslissingen?
- Hoe zit het met de grote bedrijven? Moeten zij ook betalen?
- Ik heb een zonnepaneleninstallatie met batterijen én met terugdraaiende teller. Moet ik betalen?

Het aantal andere klachten van zonnepaneleneigenaars daalde aanzienlijk. Het ging om 19 klachten in vergelijking met 65 in 2013. Die klachten gaan over het proces van de goedkeuring en toekenning van groenestroomcertificaten.

In 2014 ging het om een aantal verschillende onderwerpen zonder dat er een duidelijke lijn in te trekken was:

- kon 1700 telefonisch niet bereiken: vond zijn mails met paswoord en gebruikersnaam niet (belde het verkeerde nummer)
- heeft zonnepanelen, gaat niet akkoord met aangerekende meterstand van Essent (MS klopt wel)
- kan niet meer inloggen (compatibiliteitsproblemen browser)
- login en paswoord naar verkeerd e-mailadres verstuurd
- begrijpt het overschot van 15 kWh in de databank niet (is wel correct)
- gaat niet akkoord dat er werken zijn aan de databank als de zon schijnt
- te veel administratieve rompslomp na verkeerde ingave meterstand
- klacht over hangende meterstand (technisch probleem)
- krijgt geen certificaten meer (probleem met installaties of met meters netbeheerder ORES)
- gaat niet akkoord met geschatte meterstand
- gaat niet akkoord met blokkering n.a.v. onduidelijkheid over eigendom (echtscheiding)
- heeft geen GSC gekregen binnen M+2

In 2013 waren er heel veel klachten over geschatte meterstanden. Dat is niet het geval in 2014.

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

Het transporteren en zuiveren van afvalwater en het aanleggen van de nodige infrastructuur zijn twee van de kenprocessen van Aquafin. Beide processen kunnen door hun eigenheid hinder voor de burger veroorzaken. Op de grafiek in bijlage vindt u een overzicht van de inhoudelijke verdeling van de ontvankelijke klachten in 2014. De beknopte omschrijving van de aard van de klachten geeft al een goede eerste indicatie van de problematiek.

Hieronder vindt u per aard een meer gedetailleerd beeld van de belangrijkste klachtenbeelden (klachten die meer dan 5% van het totale klachtenbeeld uitmaken).

- **Herstel bebouwd privaat domein (14,65%)**

Het bijzonder grote aandeel van deze categorie in het totale klachtenbeeld is mede te verklaren door de resultaten van de tevredenheidsenquête die aan het einde van de werken aan de mensen ter beschikking wordt gesteld, hetzij in hard copy, hetzij digitaal op de website van Aquafin. U vindt hiervan een voorbeeld in bijlage. De timing van deze enquête geeft mogelijk een verkeerd beeld van de werking van Aquafin, maar is toch cruciaal om mogelijk vergeten pijnpunten aan het licht te brengen. Op het moment dat Aquafin actief de mensen bevraagt of ze tevreden waren over de werken, moet de eigenlijke rondgang met de aannemer om de openstaande punten te overlopen, vaak nog plaatsvinden. De afwerking van de private percelen plannen de aannemers vaak het laatst, op het moment dat ze zekere zijn dat er op het openbaar domein niets meer moet veranderen wat nadelige gevolgen kan hebben voor de private gronden. Een terechte, onderbouwde strategie die echter vaak verkeerd geïnterpreteerd wordt door de burgers van wie de tuin of de oprit nog niet (naar behoren) hersteld is. Zij voelen zich vergeten of in de steek gelaten. Hoewel veel van de klachten die op die manier bij Aquafin binnenkomen reeds gekend zijn bij de aannemer en het projectmanagement en dus ook op het 'to-do-lijstje' van de aannemer staan, is het van cruciaal belang dat de burgers die effectief 'vergeten' zijn zich in deze fase laten horen, om een spoedig herstel van het perceel te bekomen. Gebeurt de melding na de rondgang of na het officiële einde der werken, dan is het veel moeilijker om de aannemer nog ter plaatse te krijgen om de nodige herstellingen te doen, zeker als hiervoor groot materieel nodig is. Vandaar dat de timing van het tevredenheidsonderzoek bewust wordt aangehouden. 60% van de klachten met betrekking tot herstel bebouwd privaat perceel, zijn binnengekomen via de tevredenheidsenquête.

Het grootste deel van deze klachten gaat over een gebrekkige afwerking van de terreinen van de burger (oprit heraanleggen, gazon inzaaien, haag aanplanten, ...) of het opruimen/opkuisen van de eigendom (achterlaten van bergen aarde of stenen, modder op de oprit, ...). Ook schade aan de woning of aanhorigheden, veroorzaakt door de werken, vinden we terug in deze categorie.

- **Wateroverlast (9,58%)**

Bij het optreden van wateroverlast leggen vele burgers snel de link met de riolering, die de toevloed aan water niet aankan. Het voorbije jaar resulteerde dit in een record aantal klachten. De zomer van 2014 was dan ook de vijfde natste sinds het begin der metingen. Door de klimaatverandering is de intensiteit en/of de duur van de regenbuien aanzienlijk verhoogd. Buien die vroeger maar eens om de 5 jaar voorkwamen hebben vandaag het karakter van een bui die maar eens om de 20 jaar voorkomt. Door de overvloedige neerslag treedt er vanzelfsprekend vaker wateroverlast op. Klachten met betrekking tot wateroverlast worden bij Aquafin echter niet zomaar afgeschoven op de klimaatverandering en dus als ongegrond beschouwd. Elke afzonderlijke klacht wordt geanalyseerd om te bepalen of ze gerelateerd is aan een structurele tekortkoming van het rioleringsstelsel of een falen van de infrastructuur. Waar blijkt dat Aquafin (mede) verantwoordelijk is, wordt steeds zo spoedig mogelijk een oplossing gezocht en geïmplementeerd. Een duurzame, structurele oplossing vraagt echter veel onderzoek en dus tijd en geld, waardoor de behandelingstermijn van deze klachten durft op te lopen.

Wateroverlast kan ook optreden in kelders, vaak veroorzaakt door insijpelend grondwater. Aquafin ontvangt hierover relatief veel klachten, aangezien het risico op dergelijke wateroverlast verhoogt door het vervangen van een oude, lekke en daardoor drainerende riolering. Na onze werken kan de grondwaterspiegel stijgen, wat tot insijpeling in kelders kan leiden. Hoewel deze klachten ontvankelijk zijn, worden ze beschouwd als ongegrond, aangezien de mensen zelf verantwoordelijk zijn voor het waterdicht maken van hun kelder, ongeacht de hoogte van de grondwaterspiegel.

- **Lawaai- en trillingshinder (8,84%)**

Binnen dit klachtenbeeld zijn enkele duidelijke categorieën af te bakenen. Het grootste aantal klachten over lawaai- en trillingshinder hebben betrekking op losliggende riooldeksels die rammelen wanneer er voertuigen over rijden. In sommige gevallen is slechts een kleine ingreep nodig om het euvel te herstellen en kan de klacht dus relatief snel opgelost worden. In andere gevallen moeten er structurele aanpassingen gebeuren, die de nodige voorbereiding en budgettaire middelen vragen. In dat geval verhoogt de uitvoeringstermijn.

Een andere duidelijke afgebakende groep klachten gaat over de operationele werking van onze rioolwaterzuiveringsinstallaties. Hoewel reeds van bij het ontwerp van de installatie rekening wordt gehouden met potentiële geluidshinder voor de omgeving, kan een technisch defect of uitzonderlijk veel verkeer alsnog voor de nodige overlast zorgen. Opnieuw is het afhankelijk van de situatie of hier structurele ingrepen nodig zijn.

Een derde groep klachten gaat over het werfverkeer bij rioleringswerken. Vrachtwagens die om 7u 's morgens beginnen met laden en lossen of materieel dat stationair staat te draaien kunnen voor de omwonenden voor de nodige bijkomende hinder zorgen. Hierbij dient vooral aandacht te worden geschonken aan de terreinen voor grondverbetering. Deze terreinen blijven gedurende de volledige duur van de werf in gebruik en het is vooral hier dat de meeste hinder voor de omwonenden optreedt.

Een laatste duidelijk afgebakende groep klachten gaat over (bemalings-)pompen of generatoren die in de buurt van huizen zijn opgesteld. Hoewel de bestekken van Aquafin geluidsarme pompen voorschrijven, kan dit vooral 's nachts voor hinder zorgen. In dat geval wordt samen met de aannemer gezocht naar een alternatieve locatie, een stillere pomp of wordt de pomp omkast.

- **Informatie – Communicatie (7,83%)**

De klachten over gebrekkige of ontbrekende informatie en communicatie gaan meestal over de rioleringswerken die Aquafin uitvoert. Vooral de timing van de communicatie kan beter, de mensen vinden dat ze te laat verwittigd worden als bijvoorbeeld hun oprit tijdelijk ontoegankelijk is door de werken. We mochten ook enkele klachten ontvangen met betrekking tot ontoereikende verkeerssignalisatie.

- **Herstel openbaar domein (6,57%)**

Net zoals de klachten over het herstel bebouwd privaat domein vinden we in deze categorie ook veel klachten afkomstig uit de tevredenheidsenquête, die in dat opzicht gerelativeerd kunnen worden. Mogelijk zou dit zonder actieve bevraging of een bevraging op een later moment niet in een klacht geresulteerd hebben. Toch verdient ook deze categorie de nodige aandacht, aangezien de klachten 'herstel openbaar domein' goed zijn voor 6,5% van het totale klachtenbeeld. Ze zijn dan ook nauw gerelateerd aan de klachten herstel bebouwd perceel, omdat de meeste klachten in deze categorie betrekking hebben op het openbaar domein in de onmiddellijke omgeving van de woning: de grasbermen voor de woning moeten nog aan gewerkt, de straat is nog niet volledig afgewerkt of te modderig, ... en dusdanig een directe impact hebben op de persoonlijke levenssfeer van de burgers.

Een aantal klachten uit deze categorie gaat over de keuze van inrichting van de bovenbouw. Dit is echter geen bevoegdheid van Aquafin. Indien het lokale bestuur niet participeert in de werken, zal Aquafin de straat herstellen in oorspronkelijke toestand. Het bestuur kan er ook voor kiezen om van de gelegenheid gebruik te maken om de bovenbouw te vernieuwen en anders in te richten.

- **Herstel niet-bebouwd privaat domein (6,06%)**

Deze klachten gaan over het gebrekkige herstel van niet bebouwde percelen, zoals weilanden of bossen. Deze gronden worden vaak gebruikt voor de (tijdelijke) stockage van materiaal of als terrein voor grondverbetering. De afwerking laat soms te wensen over of duurt langer dan verwacht. Een groot aandeel van de klachten in deze categorie gaat over beschadigingen aan hagen of afsluitingen die (nog) niet hersteld zijn.

- **Geurhinder (5,56%)**

Binnen deze categorie kunnen we drie duidelijke groepen afbakenen. Een eerste heeft betrekking tot geurhinder afkomstig van rioolwaterzuiveringsinstallaties. Ook wat betreft geuremissie wordt van bij het ontwerp rekening gehouden met mogelijke hinder en op de kritische onderdelen afkappingen en/of afzuiginstallaties met biofilter geplaatst. Dat er toch geurhinder optreedt in de omgeving, wijst dan ook vaak op een defect aan de installatie. Is er geen defect, dan zullen geurstudies worden uitgevoerd om de perimeter af te bakenen waarin de geurhinder optreedt en gepaste oplossingen worden uitgewerkt.

Een tweede groep klachten over geurhinder hebben betrekking op het openbaar rioleringsstelsel. Om dit te bestrijden zijn vaak structurele maatregelen nodig, zoals het vervangen van de deksels door luchtdichte deksels, op voorwaarde natuurlijk dat dit het probleem niet verplaatst naar een volgend deksel. Een degelijke studie van het probleem is dan ook onontbeerlijk.

Tot slot is er de groep klachten over geurhinder in huis, nadat er werken zijn uitgevoerd in de straat. Dit is een vaak voorkomend fenomeen na de aanleg van een gescheiden stelsel. In de vroegere gemengde toestand zorgde bijvoorbeeld de aansluiting van de dakgoot voor de verluchting van de aansluiting. Nu deze op een apart systeem is aangesloten, kan er geurhinder optreden in de woning. In de meeste gevallen kan dit verholpen worden door de plaatsing van een sifon op alle aansluitingen (wastafels e.d.) binnen de woning. Dit is echter een verantwoordelijkheid van de bewoners zelf.

- **Toegankelijkheid / Netheid (5,3%)**

Deze categorie is duidelijk op te splitsen in twee groepen klachten: die met betrekking tot de toegankelijkheid van woningen of handelszaken, en die met betrekking tot de algemene netheid van de werf. In de eerste groep verdienen de handelszaken een aparte vermelding, omdat zij meer dan de andere omwonenden getroffen worden door de werken in de straat. Hoewel hier in de voorbereiding en de fasering van de werken zoveel mogelijk rekening mee gehouden wordt, zullen er altijd perioden zijn dat de zaak moeilijk bereikbaar is. Het is belangrijk deze doelgroep zo vroeg mogelijk te betrekken in het overleg en de gemaakte afspraken strikt na te komen.

De tweede groep klachten heeft betrekking tot de algemene staat van de werf die volgens de klagers te wensen over laat: putten in het wegdek, modder, obstructies. Een goede opvolging van het projectmanagement en de bespreking van de openstaande klachten tijdens het wekelijks werfoverleg is hier zeer belangrijk.

Departement LNE

Hiervoor kan verwezen worden naar punt 2.

De Watergroep

Zie bijlage.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

ANB

De genomen maatregelen waren ad hoc, op maat van de specifieke klacht waarop ze betrekking hadden.

De voornaamste realisaties zijn:

- Extra maatregelen voor het bekendmaken van het reglement dat van toepassing is bij het gebruik van een vijver als hondenzwemplaats. Dit met als doel om de verspreiding van aandoeningen en ziektes bij honden te voorkomen.

- Een scherper toezicht op bosexploitanten die actief zijn in Vlaams Brabant om interferentie met het recreatief gebruik van de domeinen te beperken. Aanvullend: infobordjes voor recreanten met nuttige info in verband met bosexploitatie.
- In Limburg: nauwer toezicht op bosexploitanten met betrekking tot het ruimen van afgezaagde kruinen en takhout.

VMM

Klagers kunnen zich nu per e-mail rechtstreeks wenden tot de klachtenmanager via het adres klachtenmanager@vmm.be.

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

Extra informatie over het soort klachten waar de klachtenmanager binnen vmm voor bevoegd is, met een verwijzing naar de toezichthouders drinkwater en sanering voor klachten inzake de werking van de watermaatschappijen.

VLM

De concrete realisaties naar aanleiding van de behandelde klachten en voorstellen tot verbetering van de kwaliteit van dienstverlening zijn opgenomen onder punt 3 van dit verslag.

De klachtencoördinator en de klachtenbehandelaars namen in het afgelopen jaar deel aan een aantal activiteiten rond klachtenbehandeling:

- voorstelling jaarverslag 2013 Vlaamse Ombudsdienst in het Vlaams Parlement op 2 april 2014;
- het netwerk klachtenmanagement voor klachtenmanagers en klachtencoördinatoren op 21 oktober 2014 met als thema "Hoe een klacht verandert in een ontdekkingsreis".

OVAM

Vorig jaar werd een aanbeveling geformuleerd over de 'doorlooptijd van de 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 werd expliciet bekeken bij het opstellen van een nieuw strategisch plan 2015-2020, met volgende aanpassingen aan de wetgeving de werkwijze van de OVAM:

- *Kortere doorlooptijd*
Voor eenvoudige bodemsaneringen (waarvoor het ganse traject van bodemonderzoeken en -sanering kan afgerond worden in minder dan 3 jaar), wordt het mogelijk alle noodzakelijke onderzoeken én de sanering uit te voeren zonder tussentijdse rapportage. Voor bodemsaneringen waarvoor een vergunning nodig is, wordt het mogelijk oriënterend en beschrijvend bodemonderzoek en bodemsaneringsproject te bundelen in één rapport. De rapportage van de onderzoeken gebeurt alleen als blijkt dat er geen verdere maatregelen nodig zijn.
- *Duidelijke timings voor inventarisatie en onderzoek*
We verankeren in de wetgeving dat alle risicogronden tegen eind 2025 onderzocht moeten zijn. Deze timing stelt de OVAM in de mogelijkheid om niet-onderzochte gronden ambtshalve aan te pakken. Voor het onderzoeken van gronden in beschermingszones van waterwingebieden staat eind 2020 als datum.
- *Goede opvolging*
Voor het realiseren van onze doelstellingen voorzien we het nodige toezicht en de nodige handhaving op de uitvoering van bodemonderzoeken en saneringen in het kader van het

bodemdecreet, alsook op de periodieke onderzoeksplicht met als prioriteit de beschermingszones voor grondwaterwinning.

Vanuit het klachtenbeeld voor 2014 kan 1 aanbeveling geformuleerd worden. Gezien er een aantal klachten betrekking hebben op de ingebruikname van een nieuwe website, kan het de moeite lonen om na 1 jaar gebruik en een aantal beperktere aanpassingen, de website grondiger na te gaan of deze beantwoordt aan de verwachtingen van de stakeholders op vlak van:

- Structuur en overzichtelijkheid
- Volledigheid en correctheid van de informatie
- Klantgerichtheid
- Look and feel

VEA

In 2014 werd de website van het agentschap www.energiesparen.be volledig vernieuwd. Ook na deze "revamping" staan de contactgegevens van de klachtenmanager alsook procedure nog steeds vermeld op een webpagina van het agentschap (<http://www.energiesparen.be/klachten>). Indien een klacht als "ongegrond" wordt gecatalogeerd wordt standaard verwezen naar de mogelijkheid tevens klacht in te dienen bij de Vlaamse ombudsdienst.

Taken als "klachtenmanager" maken deel uit van de functiebeschrijving van het personeelslid. Klachtenmanager maakt deel uit van netwerk klachtenmanagement.

VREG

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.

Echt structurele verbeteringen gaat de VREG niet meer doen. Eind 2015 wordt de dossierbehandeling volledig overgenomen door de netbeheerders die fungeren als uniek loket.

Aquafin

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
- aandacht voor klachten in de werfkeet en tijdens het wekelijks werfoverleg
- het belang van een tijdige schaderegeling om klachten met betrekking tot herstel bebouwde of niet-bebouwde eigendom te vermijden. In dit opzicht werd de 10cm-regel geïntroduceerd: als het onkruid op het perceel in kwestie 10cm hoog staat, dan is men te laat om de schade te regelen.
- 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 2014 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 zevende minder hinder award op 9 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 studie bureaus.
- 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 studie bureaus) 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). Op de kennisdagen voor studie bureaus werd bijzondere aandacht besteed aan minder hinder in ontwerpfase. Concreet vertaalt zich dit in plaatsbezoeken, aandacht voor handelszaken, bereikbaarheid van scholen, aandacht voor omleidingen ... zo vroeg mogelijk in het proces.
- Aquafin heeft in 2014 bij wijze van pilootstudie een hemelwaterplan opgemaakt voor de gemeente Wetteren. Hiermee wil Aquafin tegemoet komen aan de noodzaak tot creatieve oplossingen voor de aanhoudende wateroverlast, mede ten gevolge van de klimaatsverandering.
- 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 2014 de set standaardbrieven beschikbaar voor aannemers verder geoptimaliseerd en het bestaan ervan kenbaar gemaakt binnen Aquafin.
- Omdat de communicatie met de burgers vaak via de projectmanagers verloopt, krijgt elke nieuwe werknemer van Aquafin binnen die functie een opleiding klantvriendelijke communicatie.

Departement LNE

In het verleden werden alle klachten via de schriftelijke procedure afgehandeld. Gezien de complexiteit van een aantal klachten, werd vanuit de klachtenmanager het initiatief genomen om alle betrokken partijen uit te nodigen op een overlegmoment. Dergelijk overleg heeft geleid tot een oplossing waarin alle partijen zich konden vinden. Naast het oplossingsgerichte ervaart klager dit als een blijk dat zijn dossier inhoudelijk ter harte wordt genomen.

5. Concrete aanbevelingen/verbetervoorstellen naar het beleid

Welke concrete aanbevelingen/verbetervoorstellen kunnen ten gevolge van de klachtenbehandeling geformuleerd worden naar het beleid (Vlaamse Regering, minister,...).

VLM

Onontvankelijke klachten die betrekking hebben op kritiek op de regelgeving worden in de mate van het mogelijke op informele wijze doorgegeven aan de betrokken beleidsverantwoordelijken zodat hiermee eventueel rekening kan worden gehouden bij een herziening van de regelgeving.

VEA

Een aantal beleidsklachten uit het verleden hadden betrekking op de energieprestatieregelgeving, o.a. aangaande de reglementair vastgestelde berekeningsmethode. Deze klachten werden in 2013 meegenomen en geëvalueerd in de decretaal verplichtte tweejaarlijkse evaluatie van de energieprestatieregelgeving. Een aantal daarvan hebben in 2014 aanleiding gegeven tot een wijziging van de regelgeving (decreet van 14 maart 2014, BVR 4 april 2014)

Een aantal beleidsklachten uit het verleden hadden betrekking op de energieprestatie regelgeving en de energieprestatiecertificatenregelgeving. In 2014-2015 zal worden gewerkt aan de evaluatie van beide reglementeringen, waarbij ook door klachten gesignaleerde problemen deel zullen uitmaken van die evaluaties.

VREG

Aanbevelingen naar het beleid waren er niet, maar wel aanpassing van de energiewetgeving en meer bepaald de Mededeling van de VREG.

Vragen en klachten dienen o.a. als basis voor aanpassingen van onze Mededeling “De concrete toepassing door de VREG van de regelgeving met betrekking tot de toekenning van groenestroomcertificaten voor elektriciteit opgewekt uit zonnepanelen”

Deze mededeling werd op 30 april 2014 aangepast.

De voornaamste wijzigingen gaan in op vragen over wat te doen bij de verkoop van een woning met zonnepanelen en over wat te doen bij een verhuizing. Omdat hierover heel wat vragen kwamen, zijn we in de mededeling hierop ingegaan.

www.vreg.be/sites/default/files/document/communications/mede-2014-03_1.pdf

Aquafin

Klimaatadaptatie

Quasi 10% van de ontvankelijke klachten gaan over wateroverlast. Zoals reeds aangegeven in de analyse van deze categorie, is dit ons inziens een direct gevolg van de toenemende neerslag, zowel in duur als in hevigheid, veroorzaakt door de klimaatsverandering. De bestaande rioleringsinfrastructuur is niet bestand tegen deze overvloed. Enkele jaren geleden werd daarom de code van goede praktijk aangepast, waardoor nieuwe rioleringen gedimensioneerd zijn voor buien die maar eens om de 20 jaar voorkomen (in plaats van eens om de 5 jaar). Er mee rekening houdend dat ook deze buien heviger zijn dan vroeger, heeft de aanpassing van de code van goede praktijk dus een dubbel effect. Maar dit biedt echter geen oplossing voor de bestaande infrastructuur. Die integraal vervangen door nieuwe (gescheiden) stelsels is budgettair onmogelijk en ecologisch niet wenselijk. Of de scheiding van afvalwater en regenwater de beste oplossing is, moet steeds economisch, ecologisch en maatschappelijk afgewogen worden.

Daarom is Aquafin voorstander van een integrale, gebiedsdekkende benadering van het probleem, over de gemeentegrenzen heen. We moeten rekening houden met de waterhuishouding in het algemeen om zowel wateroverlast als bodemverdroging te voorkomen. Een “hemelwaterplan” hoeft niet altijd een antwoord te zijn op bestaande problemen, het kan ook een leidraad zijn om de leefomgeving in harmonie te brengen met water.

Aquafin pleit met andere woorden voor ruimte voor water en voor een regulerend kader rond hemelwaterbeheersing.

Transparantie van de watersector

We merken dat het voor de meeste burgers nog niet duidelijk is welke taken en verantwoordelijkheden zijn toebedeeld aan de verschillende actoren in de watersector, of zelfs specifiek in de rioleringssector. Een gerichte informatiecampagne vanuit de overheid zou dit kunnen verduidelijken.

Compensatie voor getroffen handelaars

Aquafin wil graag aandacht vragen voor de inkomenscompensatie voor zelfstandigen. De inkomenscompensatievergoeding van de Vlaamse overheid is een vergoeding die wordt toegekend aan zelfstandigen die het slachtoffer zijn van hinder ten gevolge van werken op het openbaar domein en komt dus tegemoet aan deze problematiek. Een van de voorwaarden om voor deze compensatie in aanmerking te komen, is het volledig staken van de activiteiten gedurende minstens 7 opeenvolgende dagen. Het toegekende bedrag van 76,31 euro per kalenderdag staat volgens sommige handelaars echter niet in verhouding tot deze voorwaarde. Mogelijk kan deze procedure geëvalueerd worden.

Departement LNE

Er werden in 2014 geen aanbevelingen naar het beleid geformuleerd.

De Watergroep**ACTIEPUNTEN 2014**

In 2014 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 website van De Watergroep werd in 2014 vernieuwd en klantvriendelijker gemaakt. Het informatie-aanbod werd aanzienlijk uitgebreid.

In technische zaken werd de communicatie zowel intern als naar de aannemers en de klanten verbeterd (vooral m.b.t. het specifieke probleem van de werfopvolging) met een daling van het aantal klachten tot gevolg.

Het opleidingstraject voor de front- en backofficemedewerkers werd uitgevoerd maar vraagt een volgehouden inspanning om ervoor te zorgen dat de klanten de juiste informatie krijgen op de juiste wijze.

ACTIEPUNTEN 2015

- Intensief opleidingstraject voor de front- en backofficemedewerkers inzake toepassing van reglementen en regelgeving en inzake klantgericht handelen.
- Terbeschikkingstelling van een elektronisch handboek "waterverkoopreglement" voor klantendienstmedewerkers.
- Verdere uitbreiding van de digitale dienstverlening aan de klanten met een elektronisch klantenportaal (e-loket) met bijzondere aandacht voor de gebruiksvriendelijkheid van het systeem.
- Informatie aan de gemeentebesturen inzake de aanrekeningen voor collectief beheerde IBA's.
- vernieuwing van een deel van het leidingennet in Wingene.

6. Procedure van de klachtenbehandeling

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

VLM

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

In 2014 werden de resultaten van de tevredenheidsonderzoeken op het einde van infrastructuurwerken geïntegreerd in het klachtensysteem, aangezien zij dezelfde processen op gang brengen en een bron zijn van aanbevelingen aan de onderneming om de werking te verbeteren en de klachten te verminderen. Dit verklaart de opvallende stijging van het totale aantal klachten, waarvan er 118 zijn ingediend via de tevredenheidsenquête. We vinden de proactieve benadering van de burgers en het actief bevragen van hun tevredenheid dan ook een essentieel onderdeel van het klachtenmanagement.

Departement LNE

Waar mogelijk/nodig worden alle betrokken partijen uitgenodigd op een overleg.

Suggesties?

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

Geen specifiek suggesties.

Servicemeters

OVAM

VMM

ANB

INBO

AQUAFIN

VREG

VLM

DLNE

S E R V I C E M E T E R

Het Klachtendecreet draagt de Vlaamse bestuursinstellingen op om zorg te dragen voor kwaliteitsvolle behandeling van klachten over hun werking en handelen. Hierover wordt jaarlijks gerapporteerd aan de Vlaamse Ombudsdienst.

De servicemeter wil een handleiding bieden bij deze klachtbehandeling, door mee te geven wat de Vlaamse Ombudsdienst, op basis van zijn ervaring en gedachtenwisselingen met het netwerk klachtenmanagement, daarbij als belangrijke indicatoren identificeerde. Onderstaande operationele indicatoren hebben tot doel bestuursinstellingen te helpen om in te schatten of ze de langetermijndoelen “klachtencaptatie”, “kwaliteitsvolle klachtenbehandeling” en “kwaliteitsmanagement” realiseren.

Als dusdanig zullen ze ook als evaluatie-instrument gebruikt worden door de Vlaamse Ombudsdienst. De verscheidenheid aan bestuursinstellingen maakt een “one-fits-all”-model niet steeds mogelijk. Evenwaardige alternatieven worden daarom op gelijke voet gevalideerd.

Het centraal uitgangspunt blijft het streven naar een herstel- en oplossingsgerichte praktijk, waarbij lessen getrokken worden uit het klachtenbeeld om de dienstverlening aan de burger te verbeteren.

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).*

Op de website van de OVAM is duidelijk aangegeven dat de OVAM over een klachtencoördinator beschikt (home > contacten) en hoe deze te contacteren (mail, telefonisch, adres). Op de webpagina van de klachtencoördinator wordt meer specifiek vermeld met welke klachten u terecht kan bij de klachtencoördinator en hoe de procedure verloopt. Daarnaast wordt ook de mogelijkheid vermeld om contact op te nemen met de Vlaamse ombudsdienst indien het onderzoek van de klachtencoördinator onvoldoende oplossing biedt of er geen antwoord komt. Ook het klachtenrapport van het voorbije jaar wordt ter info aangeboden.

Voor klachten is er geen verwijzing naar de Vlaamse infolijn meer voorzien, omdat de ervaring leert dat de meeste klachten dermate dossiergebonden zijn dat hiervoor geen script voorhanden is bij de Vlaamse infolijn.

In onze dagdagelijkse processen wordt in eerste instantie de dossierhouder als contactpersoon aangeduid voor verdere vragen en bespreking. Er wordt momenteel niet geattendeerd op de aanwezigheid van een interne klachtenprocedure bij onze briefwisseling.

2. *Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet-(h)erkende eerstelijnsklachten.*

Deze zijn er de voorbije jaren niet of nauwelijks geweest. De klachten waarvoor de Vlaamse ombudsdienst werd gecontacteerd, waren ofwel eerstelijnsklachten (waarbij de OVAM in eerste instantie niet werd gecontacteerd) ofwel tussenkomsten in het kader van de beroepsmogelijkheid.

3. *Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekomen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstelling,..).*

Het aantal klachten is eerder laag te noemen (32 in 2011, 31 in 2012, 17 in 2013). Het overgrote deel daarvan komt rechtstreeks bij de OVAM terecht; slechts een beperkt aantal via de Vlaamse ombudsdienst (5 in 2011, 4 in 2012, 3 in 2013).

Hiervoor zijn een aantal redenen op te noemen:

- *Het aantal rechtstreekse burgercontacten is eerder beperkt.* Hoewel de OVAM de krijtlijnen van het afvalstoffenbeleid uittekent, berust de praktische invulling hiervan in grote mate bij de lokale besturen (gemeentelijke autonomie) en gemeentelijke samenwerkingsverbanden. Klachten i.v.m. de praktische organisatie van de afvalinzameling, containerparken, ... worden dan ook vooral op het lokale niveau behandeld. Wat het bodembeleid betreft, zijn de burgercontacten ruimer (via 230.000 bodemattesten), doch het aantal dossiers dat effectief uitmondt in een volledige procedure van bodemonderzoek en sanering met financiële implicaties – als trigger voor een klacht - is veel beperkter (2.100 dossiers)
- *Een goed belanghebbendenmanagement.* De OVAM hecht veel belang aan inspraak door haar stakeholders. Zo gebeurt 5-jaarlijks in het kader van het actualiseren van het strategisch plan een uitgebreide interviewronde bij de stakeholders en bevraging van de dienstverlening (een selectie van diensten) om de mening van onze belanghebbenden te kennen. De OVAM wordt hierin gepercipieerd als een samenwerkingsgerichte en open organisatie in vergelijking met de collega-entiteiten, wat in het algemeen leidt tot een groot draagvlak voor het ontwikkelde beleid.
Daarnaast worden bij de ontwikkeling van beleidsplannen en instrumenten overlegplatformen, overlegondes of specifieke inspraakprocedures voorzien. Er is structureel overleg met onze kernstakeholders.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘*kwaliteitsvolle klachtenbehandeling*’

1. *Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig.*
Op het intranet staat vermeld wie de klachtencoördinator bij de OVAM is zodat deze informatie voorhanden is voor alle medewerkers. Met de vaakst voorkomende kanalen voor ontvangen klachten (receptie, info@ovam.be, handhavingscoördinator) loopt de infodoorstroming vlot. Er is ook aandacht voor het detecteren van klachten op sociale media. Voor beheerders van sociale media is een flowchart opgesteld, waarin ook de doorverwijzing naar de klachtencoördinator blij klachten is opgenomen.

2. *Doorlooptijd klachtenbehandeling.*
De doorlooptijd van de klachtenbehandeling is de voorbije jaren vrij constant gebleven (12,4 in 2011, 14,5 in 2012, 13 in 2013) en blijft ver onder de van 45 dagen.

3. *Zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden (bv. ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik..).*
De klachtencoördinator is de centrale figuur bij het beantwoorden van klachten. Zij informeert zich bij de betrokken afdelingen en dossierhouders binnen de organisatie en formuleert op basis van deze informatie haar antwoord aan de klager. Het vermijden van ambtelijk en juridisch taalgebruik is daarbij een aandachtspunt.
Hoe de klacht inhoudelijk en qua organisatie wordt aangepakt, is sterk afhankelijk van de inhoud van de klacht en de wens van de klager. De meeste klachten ontvangt de OVAM schriftelijk en worden ook schriftelijk afgehandeld. Wanneer gewenst organiseert de klachtencoördinator overleg tussen de klager en de dossierbehandelaar.
Ter plaatse vaststellingen doen of monsters nemen, gebeurt binnen de bevoegdheden van de OVAM maar deze zijn eerder beperkt. De meeste meldingen van mogelijke overtredingen van de milieuwetgeving worden via de handhavingscoördinator bezorgd aan de lokale politie of milieu-inspectie voor verdere vaststellingen.

4. *Verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten.*
Standaard wordt volgende paragraaf opgenomen in ons antwoord op een klacht: “Wanneer u niet tevreden bent met de wijze waarop uw klacht werd behandeld, kan u hiertegen schriftelijk of mondeling beroep aantekenen. U kan hiervoor terecht bij de Vlaamse ombudsdienst (0800/240 50), Leuvenseweg 86 te 1000 Brussel, klachten@vlaamseombudsdienst.be.”

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsmanagement'

1. *Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken.*

Klachtenmanagement is vanzelfsprekend als kernopdracht opgenomen in de functiebeschrijving van de klachtencoördinator. De bijbehorende uitvoeringscriteria waarop de klachtencoördinator wordt beoordeeld, zijn:

- de opgelegde procedure volgen: tijdig en volledig
- jaarlijkse rapportage
- aanbevelingen formuleren en opvolgen

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).*

Kennisdeling of interventie tussen dossierbehandelaars die met klachten geconfronteerd kunnen worden, wordt momenteel intern niet georganiseerd. Dit kan een aandachtspunt zijn.

De OVAM besteedt wel aandacht aan het organiseren van klantenbevragingen op regelmatige basis. Voorafgaand aan de uitwerking van een nieuw strategisch plan voor de organisatie gebeurt een uitgebreide bevraging van het beleid dat de OVAM heeft gevoerd en van de manier waarop de OVAM als organisatie functioneert; en dit zowel intern als extern. Daarnaast wordt regelmatig een telefonie-enquête georganiseerd om de uniformiteit, volledigheid, ... bij het beantwoorden van vragen door onze medewerkers na te gaan. Indien nodig wordt bijkomende opleiding voorzien.

3. *Kwaliteitsmanager maakt deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement.*

De OVAM beschikt intern over een visie over hoe ze haar kwaliteitsbeleid wil uitbouwen. Deze visie streeft geen specifiek kwaliteitslabel na maar wel een verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening via 'plan-do-check-act principe'. Een goed werkend klachtenmanagement maakt hier deel van uit.

4. *Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.*

Het klachtenrapport dat de klachtencoördinator jaarlijks opstelt ten behoeve van de Vlaamse ombudsdienst wordt voorgelegd en besproken op de directieraad. Afhankelijk van de aard van de klacht is er ook tussendoor mogelijkheid om een individuele klacht te bespreken.

5. *Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.*

De klachtencoördinator stelt jaarlijks een gecoördineerd klachtenrapport voor de Vlaamse ombudsdienst op. Het rapport wordt ook altijd gepubliceerd op de website.

6. *Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport.*

Indien uit de klachten aandachtspunten of verbeteracties voor het beleid kunnen worden afgeleid, worden deze door de klachtencoördinator voorgesteld en ook opgenomen in het jaarlijks klachtenrapport. Zo bevatte het laatste klachtenrapport 2 aandachtspunten (tarifiering op containerparken, doorlooptijd bodemsaneringsprocedure) die momenteel verder geanalyseerd worden binnen de respectieve afdelingen en waarvoor aanpassingen geformuleerd worden.

7. *Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport.*

De aandachtspunten uit het laatste rapport worden momenteel verder geanalyseerd binnen de respectieve afdelingen en dit leidde reeds tot een paar suggesties voor o.a. aanpassing aan de bestaande bodemsaneringsprocedures. De definitieve conclusies zullen worden opgenomen in het klachtenrapport 2014.

8. *Periodieke bespreking van beleidsklachten + -traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars.*

Er is geen intern netwerk voor klachtenbehandelaars. De klachtencoördinator bezorgt haar aanbevelingen aan de directieraad of bespreekt deze rechtstreeks met de dossierhouder en betrokken leidinggevenden.

9. *Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.*

De rapportage gebeurt steeds tijdig en wordt gecoördineerd door het beleidsdomein. Indien ombudsaanbevelingen worden geformuleerd, dan zal hiermee zeker worden rekening gehouden in het volgend kalenderjaar.

10. *Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers.*

De klachtencoördinator is lid van het netwerk en probeert maximaal deel te nemen aan het netwerk voor klachtenmanagers.

SERVICEMETER/VMM

Het klachtendecreet draagt de Vlaamse bestuursinstellingen op om zorg te dragen voor kwaliteitsvolle behandeling van klachten over hun werking en handelen. Hierover wordt jaarlijks gerapporteerd aan de Vlaamse Ombudsdienst.

De servicemeter wil een handleiding bieden bij deze klachtbehandeling, door mee te geven wat de Vlaamse Ombudsdienst, op basis van zijn ervaring en gedachtenwisselingen met het netwerk klachtenmanagement, daarbij als belangrijke indicatoren identificeerde.

Onderstaande operationele indicatoren hebben tot doel bestuursinstellingen te helpen om in te schatten of ze de langtermijndoelen “klachtencaptatie”, “kwaliteitsvolle klachtenbehandeling” en “kwaliteitsmanagement” realiseren.

Als dusdanig zullen ze ook als evaluatie-instrument gebruikt worden door de Vlaamse Ombudsdienst. De verscheidenheid aan bestuursinstellingen maakt een “one-fits-all” model niet steeds mogelijk. Evenwaardige alternatieven worden daarom op gelijke voet gevalideerd.

Het centrale uitgangspunt blijft het streven naar een herstel- en oplossingsgerichte praktijk, waarbij lessen getrokken worden uit het klachtenbeeld om de dienstverlening aan de burger te verbeteren.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘klachtencaptatie’

1. Op de website van VMM (extern) is er een aparte pagina eenvoudig te vinden door te zoeken op de term ‘klachten’. Daar staat de volledige procedure beschreven – met aanraden om aanvankelijk de bevoegde dienst aan te spreken – met de nodige stappen en nodige informatie die best overgemaakt wordt met de klacht. Naar aanleiding van deze vragen heb ik een generiek mail adres laten aanmaken door onze IT afdeling die ook vermeld zal worden op de pagina aangaande klachten: klachtenmanager@vmm.be om de klachtenmanager nog wat makkelijker te kunnen bereiken.

Klagers kunnen steeds hun klacht doorgeven via het infoloket. De personen daar geven steeds aan dat zij de klacht doorspelen aan de klachtenmanager. Grosso modo komen de klachten bij de klachtenmanager via de Vlaamse Ombudsdienst of via ons infoloket. In communicatie rond de behandeling van heffingsdossiers is de specifieke klachtenprocedure niet opgenomen; ook gezien er een formele procedure bestaat voor het aanvechten van een heffing (die wel vermeld staat op het heffingsbiljet).

2. Voor 2014 nog geen.
3. Doorgaans vinden klagers ons via de Ombudsdienst. De minderheid aan klagers komt rechtstreeks bij ons terecht, al lijkt dit aantal de stijgen sinds de invoeren van een generiek mailadres..

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘kwaliteitsvolle klachtenbehandeling’

1. Gezien de huidige klachtenbehandelaar pas dit jaar is aangesteld ben diende de voltallige Directieraad dit jaar zijn aanstelling en de procedure terug goed te keuren. Dat is zonder probleem ook gebeurd.

2. De doorlooptijd is doorgaans vrij kort. De klachten behandeld in de loop van dit jaar hebben nooit meer dan 10 behandeltijd gevraagd (vanaf ontvangst tot afsluiting klacht).
3. Klachten gaan hier bijna uitsluitend over heffingen. De dienst die instaat voor de heffingen geeft bijna steeds een grondig eerstelijnsantwoord.
4. In de briefwisseling van de klachtenmanager wordt verwezen naar de mogelijkheid tot beroep bij de Vlaamse Ombudsdienst en naar de procedure die daarvoor gevolgd dient te worden. Ook als blijkt dat de klacht elders behandeld moet worden, wordt dit steeds aangegeven. Regelmatig wijzen we de klager ook op de beroepsprocedure heffingen.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsmanagement'

1. Opname van de taak in de jaarplanning van de klachtenmanager; taak van de klachtenmanager zit in een andere afdeling dan de afdeling waar de heffingen worden opgevolgd om de onafhankelijkheid te waarborgen.
2. Gezien het zeer geringe aantal klachten is dit niet aan de orde.
3. Gezien het zeer geringe aantal klachten is dit niet aan de orde.
4. Mogelijkheid tot voorlegging rapport klachten op Directieraad.
5. Ja, tevens zijn de definitieve rapporten beschikbaar op de VMM website die publiek raadpleegbaar is.
6. In het verleden is gewerkt rond beter informeren mbt klachten heffingen (vereenvoudiging taalgebruik, meer uitleg op de achterkant van het heffingsbiljet,...)
7. In de gevallen aangegeven in punt 6 is dat inderdaad gebeurd
8. Gezien het zeer geringe aantal klachten is dit niet aan de orde.
9. Klachtenmanager volgt aanbevelingen op en voorziet zelf in tijdige rapportering, wordt gefaciliteerd door bijhouden van rapporteringsfiches per afzonderlijke klacht waaruit het jaarlijks rapport eenvoudigweg snel kan opgesteld worden.
10. Indien passend in agenda.

Agentschap voor Natuur en Bos - Klachtenmanagement

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard '*klachtencaptatie*'

1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure

- o mate van bekend- en toegankelijkheid klachtenbehandelaar (bv. zijn de gegevens gemakkelijk vindbaar op internet, bestaan er verschillende contactmogelijkheden, is er een doorschakelmogelijkheid via 1700,..?)

Klachtenbehandeling bij het ANB is decentraal georganiseerd. Op de centrale diensten in Brussel en in elke provinciale dienst is een klachtencoördinator met een back-up aangeduid. De namen van die personen zijn gekend bij de 1700, staan vermeld op de website van het agentschap en zijn intern gekend.

- o mate waarin de organisatie in dagdagelijkse processen attendeert op het bestaan van interne klachten- of klantendienst (bv. verwijzing naar klachtenprocedure bij briefwisseling).

De personeelsleden zullen desgevallend een burger met een klacht doorverwijzen naar de website voor het formeel indienen van een klacht, ofwel zullen ze doorverwijzen naar hun lokale klachtencoördinator. Op de website wordt toegelicht wat de klachtenprocedure juist inhoudt en zullen de nodige contactinformatie worden aangeboden.

2. Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet-(h)erkende eerstelijnsklachten.

Elk jaar zijn er wel één of twee klachten die ofwel rechtstreeks bij de Vlaamse Ombudsdienst ingediend worden ofwel daar voorgelegd worden (tweede lijn) nadat de indiener niet tevreden is met de eerstelijns aanpak.

3. Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekomen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstelling,..).

Elk jaar worden tussen de 25 en 30 formele klachten geregistreerd bij het ANB. Het aantal klachten dat bij de Vlaamse Ombudsdienst binnenkomt is gering.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard '*kwaliteitsvolle klachtenbehandeling*'

1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig.

Per klacht wordt een unieke klachtenbehandelaar aangeduid. De lokale klachtencoördinator bewaakt het tijdig en correct verloop van de behandeling via een gekend doorloopschema (interne richtlijn en procedure).

2. Doorlooptijd klachtenbehandeling.

Slechts per grote uitzondering wordt al eens afgeweken van de standaard doorlooptijden. Er wordt naar gestreefd om de klacht zo snel als mogelijk af te handelen.

3. Zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden (bv. ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik..).

Bij nazicht van de antwoorden aan de burgers en indieners van klachten kan bevestigd worden dat hier wel degelijk voldoende aandacht aan besteed wordt.

4. Verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten.

Dit wordt niet standaard opgenomen in de afsluitbrieven. De website vermeldt wel het volgende: "Indien je niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht door het Agentschap voor Natuur en Bos, dan kan je in tweede instantie terecht bij de Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg 86, 1000 Brussel, Tel 0800 240 50."

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsmanagement'

1. Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken.

Dit wordt dit jaar verder uitgewerkt als onderdeel van een project bij HRM

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).

Het ANB houdt klantentevredenheidsonderzoeken en houdt de vinger aan de pols bij de diverse contacten met vertegenwoordigers van klantengroepen (jagers, vissers, boseigenaars, domeinbezoekers, ...).

3. Kwaliteitsmanager maakt deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement.

De kwaliteitsmanager van het agentschap is verantwoordelijk voor de installatie en werking van het klachtenbehandelingssysteem van het agentschap. Dit omvat het gebruik van de klachtendatabank en de rapportering vanuit deze databank.

4. Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.

De rapportering is aan al deze partijen gericht.

5. Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.

Elk jaar wordt tijdig een rapport ingediend via LNE, ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.

6. Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport.

De verbeteracties worden vermeld in het rapport.

7. Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport.

NVT

8. Periodieke bespreking van beleidsklachten + -traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars.

NVT

9. Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.

Op een uitzondering na, werd tijdig gerapporteerd (in casu het antwoord op een mail) aan de Vlaamse Ombudsdienst.

10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers.

Neen

SERVICEMETER/INBO

Het klachtendecreet draagt de Vlaamse bestuursinstellingen op om zorg te dragen voor kwaliteitsvolle behandeling van klachten over hun werking en handelen. Hierover wordt jaarlijks gerapporteerd aan de Vlaamse Ombudsdienst.

De servicemeter wil een handleiding bieden bij deze klachtbehandeling, door mee te geven wat de Vlaamse Ombudsdienst, op basis van zijn ervaring en gedachtenwisselingen met het netwerk klachtenmanagement, daarbij als belangrijke indicatoren identificeerde.

Onderstaande operationele indicatoren hebben tot doel bestuursinstellingen te helpen om in te schatten of ze de langtermijndoelen “klachtencaptatie”, “kwaliteitsvolle klachtenbehandeling” en “kwaliteitsmanagement” realiseren.

Als dusdanig zullen ze ook als evaluatie-instrument gebruikt worden door de Vlaamse Ombudsdienst. De verscheidenheid aan bestuursinstellingen maakt een “one-fits-all” model niet steeds mogelijk. Evenwaardige alternatieven worden daarom op gelijke voet gevalideerd.

Het centrale uitgangspunt blijft het streven naar een herstel- en oplossingsgerichte praktijk, waarbij lessen getrokken worden uit het klachtenbeeld om de dienstverlening aan de burger te verbeteren.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘klachtencaptatie’

1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure

De bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar was matig (gegevens staan bv. niet op internet). Er was ook geen proces van een klachtenprocedure. In 2015 wordt werk gemaakt van een duidelijke klachtenprocedure via een éénduidig kanaal. Hierover volgt ook de nodige communicatie

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘kwaliteitsvolle klachtenbehandeling’

De klachtenbehandelaar was niet bekend. In 2015 wordt er werk gemaakt van een klachtenprocedure en wordt een communicatie uitgerold voor de bekendmaking van klachtenbehandelaar en procedure.

De doorlooptijd wordt nauw bewaakt binnen de nieuwe procedure.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘kwaliteitsmanagement’

Kwaliteitsmanagement behoort vanaf 2015 tot een pakket van organisatiebeheersing en zal door de interne controleur worden opgevolgd. Dit zal ook zo opgenomen worden in de planningsdocumenten en jaardoelstellingen.

De klachten zullen vanaf 2015 jaarlijks gerapporteerd worden aan de directie (jaarlijks omdat er zeer weinig klachten binnen komen, indien via een duidelijkere procedure meer klachten ontvangen worden, zal de rapportagefrequentie hoger zijn)

Vanaf 2015 zal er een klachtenrapport worden opgemaakt.

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,..?);
 - De contactgegevens van de ombudsman staan duidelijk vermeld op de website van Aquafin:
 - Onder de rubriek "[Contact](#)"
 - Bij de detailpagina van elk [project in uitvoering](#)
 - Bij het online tevredenheidsonderzoek, op het einde van een project
 - Voorts is er ook de mogelijkheid tot het invullen van een [online klachtenformulier](#).
 - De contactgegevens van de ombudsman worden bij alle infrastructuurwerken gecommuniceerd aan de omwonenden via de infobrieven en via het schriftelijk tevredenheidsonderzoek.
 - De ombudsman is in principe 24/7 bereikbaar.
 - mate waarin de organisatie in dagdagelijkse processen attendeert op het bestaan van interne klachten- of klantendienst (bv. verwijzing naar klachtenprocedure bij briefwisseling).
 - Zie bovenstaande
2. Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet-(h)erkende eerstelijnsklachten.
 - Niet gekend
 3. Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekregen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstelling,...).
 - Jaarlijks bereiken ons gemiddeld 1 à 2 klachten via de Vlaamse Ombudsdienst, in 2013 goed voor 0,2% van het totale aantal klachten. Dit bewijst de goede bekendheid, bereikbaarheid en dienstverlening van de ombudsdienst van Aquafin. Een klachtentotaal van 357 (in 2013) is gezien het groeiende patrimonium en het aantal werken in uitvoering, een naar onze mening realistisch aantal

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard '*kwaliteitsvolle klachtenbehandeling*'

1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig.
 - De ombudsman staat vermeld in het officiële bedrijfsorganogram. Aangezien de eerstelijns klachtenbehandeling gebeurt door het Contactcenter, werd dit meermaals via interne communicatie verduidelijkt, bvb. middels een artikel in het personeelsblad. Voorts werd het proces klachtenmanagement in detail uitgetekend binnen de corporate procesarchitectuur, als onderdeel van het sturende proces Reputatiemanagement.
2. Doorlooptijd klachtenbehandeling.
 - In 2013 bedroeg de gemiddelde doorlooptijd 9,27 dagen

3. Zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden (bv. ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik..).
 - [Afhankelijk van de aard en context van de klacht, individueel te beoordelen](#)
4. Verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten.
 - [Gebeurt niet.](#)

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsmanagement'

1. Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken.
 - [Aanwezig](#)
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).
 - [Klachten zijn opgenomen in de corporate Balanced Score Card. In dit kader wordt er periodiek gerapporteerd aan het management en worden aanbevelingen gedaan vanuit de ombudsdienst naar de betrokken directies.](#)
3. Kwaliteitsmanager maakt deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement.
 - [Gebeurt niet.](#)
4. Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.
 - [Aanwezig, de ombudsman rapporteert rechtstreeks aan de directeur Organisatie Ontwikkeling.](#)
5. Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.
 - [Aanwezig, zie bijgevoegd klachtenrapport](#)
6. Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport.
 - [Aanwezig, zie bijgevoegd klachtenrapport](#)
7. Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport.
 - [\(Nog\) niet opgenomen in klachtenrapport](#)
8. Periodieke bespreking van beleidsklachten + -traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars.
 - [Gebeurt niet.](#)
9. Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.

- (Nog) niet opgenomen in klachtenrapport

10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers.

- Aanwezig

Servicemeter Vlaamse ombudsdienst

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,..?)

De procedure van klachtenbehandeling en de contactgegevens van de klachtenbehandelaar staan op onze website www.vreg.be/nl/een-klacht-tegen-de-vreg

Er kan gebeld worden, gemaïld, een brief gestuurd, gefaxt, ...

Deze gegevens zijn ook bekend bij de voorlichters van de Vlaamse Infolijn. We zijn enkel bereikbaar via het gratis nummer 1700, dus ook de klachtenbehandelaar.

- mate waarin de organisatie in dagdagelijkse processen attendeert op het bestaan van interne klachten- of klantendienst (bv. verwijzing naar klachtenprocedure bij briefwisseling).

Bij reacties op mails en brieven waarin burgers duidelijk een ongenoegen uiten wordt verwezen naar de procedure van klachtenbehandeling. Reacties op klachten die al door de klachtenbehandelaar werden behandeld bevatten ook een verwijzing naar het Vlaamse klachtendecreet.

2. Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet-(h)erkende eerstelijnsklachten.

De VREG behandelt alle inkomende klachten binnen de 15 werkdagen. Het aantal klachten bij de Vlaamse ombudsdienst is beperkt.

3. Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekomen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstelling,..).

Wij zijn er van overtuigd dat de verhouding realistisch is. De meeste klachten zijn van zonnepaneleneigenaars. Er zijn intussen meer dan 230.000 installaties. Het aantal klachten is echter heel beperkt, zowel bij de VREG als bij de Vlaamse ombudsdienst.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard `kwaliteitsvolle klachtenbehandeling`

1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig.

De klachtenbehandelaar is bekend alsook de procedure en het doorloopschema.

2. Doorlooptijd klachtenbehandeling.

De mailbox klachten@vreg.be wordt dagelijks opgevolgd en de doorlooptijd is kort. Alle klachten worden binnen de 15 werkdagen opgevolgd.

3. Zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden (bv. ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik..).

Zowel in vragen als klachten gebruikt de VREG zo eenvoudig mogelijke taal. Wij doen zelf geen vaststellingen, maar we vragen wel aan de distributienetbeheerder om ter plaatse een controle te doen als de oorzaak van het probleem niet onmiddellijk duidelijk is. Dit laatste is het geval als een

zonnepaneleneigenaar bijvoorbeeld klaagt dat zijn meterstand niet werd goedgekeurd en het onduidelijk is wat de oorzaak is.

4. Verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten.

Bij reacties op mails en brieven waarin burgers duidelijk een ongenoegen uiten wordt verwezen naar de procedure van klachtenbehandeling. Reacties op klachten die al door de klachtenbehandelaar werden behandeld bevatten ook een verwijzing naar het Vlaamse klachtendecreet. Als het over een beslissing van de VREG gaat wordt verwezen naar de beroepsprocedure bij de Raad van State.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsmanagement'

1. Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken.

De functiebeschrijving omvat de competenties van de klachtenbehandelaar en bij de planning/evaluatie wordt hiermee rekening gehouden.

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).

De VREG neemt deel aan het netwerk klachtenmanagement. Elk jaar is er een enquête bij 1.000 gezinnen en 1.000 bedrijven die o.a. handelt over de tevredenheid over de informatie en de informatiekanaal van de VREG, maar een specifieke klantenbevraging (behalve die bij de Vlaamse Infolijn) deed de VREG nog niet.

3. Kwaliteitsmanager maakt deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement.

De klachtencoördinator van de VREG maakt deel uit van het netwerk van klachtenmanagers.

4. Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.

Elke maand wordt over het aantal en de inhoud van de klachten tegen de VREG gerapporteerd op de directieraad van de VREG. De leidend ambtenaar maakt daar deel van uit.

5. Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.

Het klachtenrapport wordt jaarlijks opgemaakt en gecoördineerd door LNE.

6. Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport.

Input van klachten en vragen wordt meegenomen bij de opmaak van beslissingen en mededelingen van de VREG. Deze worden telkens vermeld in het klachtenrapport.

7. Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport.

Zie 6.

8. Periodieke bespreking van beleidsklachten + -traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars.

Aspecten van de VREG zijn niet aan bod gekomen op het netwerk klachtenbehandelaars.

9. Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.

Aanbeveling: toekenning van gratis elektriciteit en water: ga vijf jaar terug in de tijd om rechtzettingen te doen bij de toekenning van gratis elektriciteit en water

Deze aanbeveling werd niet gevolgd omwille van volgende redenen:

- de VREG had gehoopt dat hierover een bepaling zou opgenomen worden bij de recente wijzigingen in het Consumentenakkoord. Dit is echter niet gebeurd, er wordt verwezen naar de toepasselijke reglementering

V. Algemene voorwaarden

V.1. Evenwichtige en rechtmatige algemene voorwaarden

5. Geen bedingen op te nemen die voorzien in een termijn van meer dan twaalf maanden vanaf de uiterste betalingsdatum gedurende de welke de leverancier fouten inzake facturatie kan rechtzetten, tenzij deze rechtzetting te wijten is aan derde partijen.

In dat laatste geval geldt een rechtzettingstermijn, zoals bepaald in de toepasselijke reglementering.

- Vijf jaar teruggaan in de tijd betekent heel wat administratie die hiermee gepaard zou gaan (veel verhuizingen, veel leverancierswissels, overlijdens, echtscheidingen, geboortes, ...)
- de politieke keuze werd gemaakt de gratis elektriciteit af te schaffen vanaf 1 januari 2016.

10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers.

De VREG neemt deel aan het netwerk klachtenmanagers.

SERVICEMETER

Het klachtendecreet draagt de Vlaamse bestuursinstellingen op om zorg te dragen voor kwaliteitsvolle behandeling van klachten over hun werking en handelen. Hierover wordt jaarlijks gerapporteerd aan de Vlaamse Ombudsdienst.

De servicemeter wil een handleiding bieden bij deze klachtbehandeling, door mee te geven wat de Vlaamse Ombudsdienst, op basis van zijn ervaring en gedachtenwisselingen met het netwerk klachtenmanagement, daarbij als belangrijke indicatoren identificeerde.

Onderstaande operationele indicatoren hebben tot doel bestuursinstellingen te helpen om in te schatten of ze de langtermijndoelen “klachtencaptatie”, “kwaliteitsvolle klachtenbehandeling” en “kwaliteitsmanagement” realiseren.

Als dusdanig zullen ze ook als evaluatie-instrument gebruikt worden door de Vlaamse Ombudsdienst. De verscheidenheid aan bestuursinstellingen maakt een “one-fits-all” model niet steeds mogelijk. Evenwaardige alternatieven worden daarom op gelijke voet gevalideerd.

Het centrale uitgangspunt blijft het streven naar een herstel- en oplossingsgerichte praktijk, waarbij lessen getrokken worden uit het klachtenbeeld om de dienstverlening aan de burger te verbeteren.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘klachtencaptatie’

1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure
- 1.1. Mate van bekend- en toegankelijkheid klachtenbehandelaar (bv. Zijn de gegevens gemakkelijk vindbaar op internet, bestaan er verschillende contactmogelijkheden, is er een doorschakelmogelijkheid via 1700, ...?);

Intern

Op het intranet onder de ‘toepassing klachtenbeheer’ vinden de personeelsleden alle contactpersonen terug die hen verder kunnen helpen met klachten : aanspreekpunten klachten aangeduid voor de Regio’s en de Centrale Directie, de klachtenbehandelaars en de klachtencoördinator. Onder deze toepassing vinden de personeelsleden de Leidraad Klachtenmanagement VLM terug en in een tweede deel de handleiding voor het registreren van klachten in het geïnformatiseerd klachtenbeheersysteem. Via deze toepassing kunnen de personeelsleden ook rechtstreeks klachten registreren in het klachtenbeheersysteem.

Extern algemeen

De lijst van klachtencoördinator en klachtenbehandelaars wordt door de klachtencoördinator systematisch doorgegeven aan de raad van bestuur, het kabinet, de Vlaamse Ombudsdienst en de Vlaamse Infolijn ook bij wijzigingen.

Extern Vlaamse Infolijn

De Vlaamse Landmaatschappij werkt al jaren samen met de Vlaamse Infolijn. Begin september 2014 werden nieuwe scripts bezorgd aan de account manager bij 1700. Die scripts laten de operatoren bij 1700 toe om eerstelijnsinformatie over taken en diensten van

VLM aan de burger te bezorgen. In geval van specifieke vragen of dossiers verwijzen de operatoren correct door naar de juiste dienst of contactpersoon bij de VLM. De informatie over de samenstelling van het klachtenteam en de contactgegevens staan onder “escalaties” vermeld in de informatiefiche VLM bij de Vlaamse infolijn.

Begin dit jaar hebben tal van beleidsadviseurs en communicatiemedewerkers zich gebogen over een nieuwe visie en strategie voor de Vlaamse overheidscommunicatie. Er was een workshop met externe experts in januari, een workshop met interne experts in februari en een stakeholderforum in april in het Vlaams Parlement. De uitkomst van het project ToeComSt werd samengevat in het document ‘zes concrete speerpunten voor het communicatiebeleid’. Die voorstellen werden geïntegreerd in de beleidsaanbevelingen aan de nieuwe Vlaamse Regering.

De directieraad van de VLM besliste in september 2014 dat de communicatieverantwoordelijken de zes speerpunten zoveel als mogelijk moeten integreren in het communicatiebeleid van de VLM en toepassen in de corporate communicatiestrategie, de sociale media strategie, de interne communicatiestrategie, het VLM-persbeleid en de externe communicatie over projecten en processen. Eén van de zes speerpunten is het versterken van de centrale inkom via 1700 en Vlaanderen.be.

Extern website VLM

Op de startpagina van de site van de VLM wordt ruime informatie gegeven over de procedure om een klacht in te dienen over de dienstverlening van de VLM.

Hierbij worden de contactgegevens vermeld van de klachtencoördinator, er wordt de verzoeker aangeboden een contactformulier in te vullen en het vakje “klacht” aan te kruisen, er wordt meegedeeld binnen welke termijn de verzoeker een ontvangstmelding en antwoord kan verwachten en ook wordt er meegedeeld welke klachten niet worden behandeld in het kader van het klachtendecreet. Hierbij wordt meegegeven dat informatievragen via hetzelfde contactformulier kunnen ingediend worden door het vakje “informatie” aan te kruisen in plaats van “klacht”. Voor vragen met betrekking tot andere overheidsdiensten wordt het nummer 1700 vermeld.

- 1.2. Mate waarin de organisatie in dagdagelijkse processen attendeert op het bestaan van interne klachten- of klantendienst (bv. Verwijzing naar klachtenprocedure bij briefwisseling).

Zoals hoger vermeld wordt op het extranet en intranet geattendeerd op de interne klachtenprocedure. Mededelingen aan het personeel over wijzigingen in de klachtenprocedure, over de rapportering van het jaarverslag of externe feedback waarin de klachtenbehandeling van de VLM wordt vermeld (bv. persartikels Vlaamse ombudsman) worden via de dienst Communicatie meegedeeld op het intranet.

De Leidraad Klachtenmanagement bestaat in een eerste deel uit de beschrijving van de interne procedure klachtenmanagement en bevat in een tweede deel een handleiding voor de registratie van klachten in het geïnformatiseerd klachtenbeheersysteem. Deze Leidraad is formeel opgenomen in een Directienota en in een Bericht aan het Personeel (voorgelegd aan de vakorganisaties) die beide terug te vinden zijn op het intranet samen met de klachtentool.

De mogelijkheid bestaat om klachten op de agenda te plaatsen van en erover te rapporteren op de verschillende afdelingsraden van de Regio's en de Centrale Directie om de afdelingen te attenderen op het bestaan van interne klachten en de afdelingen maximaal te betrekken bij de procedure inzake klachten en hen de nodige feedback te geven. Deze mogelijkheid bestaat ook voor de verschillende interne themanetwerken en organen van de organisatie (directieraad, directiestaf, raad van bestuur) en comités. Klachten is ook een vast agendapunt van het dienstoverleg Juridische Zaken waar het klachtenteam (klachtencoördinator en klachtenbehandelaars) deel van uitmaakt.

Binnen de verschillende afdelingen van de Regio's en van de Centrale Directie zijn er naast de klachtencoördinator en klachtenbehandelaars verschillende aanspreekpunten aangeduid door de afdelingshoofden die de personeelsleden verder wegwijs maken in de klachtenprocedure. Deze personeelsleden hebben ook rechtstreeks toegang tot het klachtenbeheersysteem voor het registreren van klachten. De klachtenbehandelaars kunnen bepaalde personen leesrechten geven in de tool zodat deze personen op de hoogte zijn van de stand van zaken van een klachtendossier en tussentijds correct kunnen communiceren hierover.

In de opstartfase van het klachtenmanagement binnen de VLM zijn er verschillende interne toelichtingen gegeven aan het personeel over het klachtendecreet en de interne klachtenprocedure. Op vormingsdagen voor bepaalde doelgroepen kan de interne klachtenprocedure op de agenda worden geplaatst (bv. nieuwkomers, onthaalpersoneel). Wanneer het klachtenteam merkt dat er behoefte is aan een heropfrissing of bijsturing van de interne procedure kan dit besproken worden met de vormingsverantwoordelijke.

Tijdens de jaarlijkse voorstelling van de planning van de Juridische Dienst aan de Algemene Diensten worden de aandachtspunten m.b.t. het klachtenproces voor het komende jaar uiteengezet.

Het klachtenjaarrapport wordt opgenomen in het jaarverslag van de VLM en gepubliceerd op de website van de VLM.

2. Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet (h)erkende eerstelijnsklachten.

De VLM wordt soms door de Vlaamse Ombudsdienst gecontacteerd over klachten die bij de Ombudsdienst binnengekomen zijn en betrekking hebben op de werking van de VLM. Het gaat hier echter steeds ofwel over tweedelijnsklachten ofwel over eerstelijnsklagers die niet eerst bij de VLM geklaagd hadden. Voor zover ons bekend zijn er dan ook met betrekking tot de VLM geen klachten bij de Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet (h)erkende eerstelijnsklachten.

Uit de jaarverslagen van de VLM volgt uit de analyse van het kanaal waarlangs een klacht binnenkomt dat het grootste aantal klachten rechtstreeks ontvangen wordt van de burger zelf zonder tussenpersonen (waaronder de Vlaamse ombudsdienst) waaruit blijkt dat de drempel om rechtstreeks klacht in te dienen bij de VLM zeer laag ligt.

3. Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekomen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstellingen,...)

In de beginfase van het klachtendecreet steeg het aantal klachten geleidelijk met een maximum van 138 klachten in 2007. Daarna nam het aantal klachten geleidelijk aan terug af met een uitschieter in 2011 van 112 klachten.

In het aantal klachten worden mogelijke meldingen van overtredingen op het Mestdecreet niet mee opgenomen. Deze worden onmiddellijk overgemaakt aan de dienst Handhaving van de Mestbank.

Het aantal klachten dat de VLM jaarlijks noteert lijkt ons een realistisch cijfer te zijn. Indien men het aantal klachten binnengekomen via de burger vergelijkt met deze binnengekomen via de Vlaamse Ombudsdienst, blijkt dat de overgrote meerderheid van de klachten rechtstreeks via de burger komt.

Rekening houdend met de werking van de VLM en het takenpakket dat door de VLM wordt uitgevoerd, menen we ook dat de cijfers realistisch zijn. Veelal ontstaan klachten omdat een burger vragen of opmerkingen heeft, waarmee hij nergens terecht kan, en die vervolgens een klacht worden. Binnen het takenpakket van de VLM zijn er verschillende mogelijkheden voor de burger om zijn opmerkingen door te geven, gaande van formele bezwaarprocedures, over inspraakprocedures bij de ontwikkeling van nieuwe projecten tot de instelling van meldpunten zoals het nitraatmeldpunt waar landbouwers die opmerkingen hebben over nitraatresidumetingen terecht kunnen. Doch ook tijdens persoonlijke contacten, bijvoorbeeld tijdens bedrijfsbezoeken, contactdagen, toelichtingen, ... kan de burger zijn opmerkingen doorgeven. Op die manier kunnen heel wat klachten vermeden worden.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsvolle klachtenbehandeling'

1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig.

Voor de bekendheid van de klachtenbehandelaar zie 1.1.

Het grootste aantal klachten komt langs twee kanalen binnen. Vooreerst via het contactformulier op de website waarbij de verzoeker het vakje "klacht" heeft aangevinkt. Deze klachten worden automatisch afgeleid naar een e-mailadres gedeeld door de klachtencoördinator en klachtenbehandelaars. Dit adres wordt dagelijks geopend door het klachtenteam en afhankelijk van de materie worden de ontvangen klachten doorgestuurd naar een bepaalde klachtenbehandelaar. Deze werkwijze laat toe om afwezigheden van klachtenbehandelaars op te vangen.

Een ander deel van de klachten wordt door de personeelsleden die toegang hebben tot de klachtentool, geregistreerd in het eerste scherm "Registratie" van het klachtenbeheersysteem. Na het opslaan en afsluiten van de registratie, komt de klacht in een wachtrij terecht. Afhankelijk van de materie en de taakverdeling zal een klachtenbehandelaar de klacht uit de wachtrij pikken en aan zichzelf toewijzen. Dit systeem wordt dagelijks geopend en maakt het mogelijk afwezigheden van klachtenbehandelaars te ondervangen.

Na de toewijzing van de klacht opent de klachtenbehandelaar in de tool het scherm "Eerste Lijn" voor het verdere onderzoek en behandeling van de klacht.

Het doorloopschema van de interne behandeling van de klacht is opgenomen in de Leidraad Klachtenmanagement en is verder uitgewerkt in de klachtentool. De tool bestaat uit vijf schermen :

- 1) Registratie
- 2) Eerste Lijn
- 3) Tweede Lijn
- 4) Notities en artikel
- 5) Verborgen.

De verschillende schermen geven de behandelingsprocedure weer die een klacht volgt vanaf de registratie tot de afsluiting van de klacht in tweede lijn. Deze procedure vereenvoudigt de verplichte rapportering door de klachtencoördinator aan de Vlaamse ombudsman.

2. Doorlooptijd klachtenbehandeling

De doorlooptijd van de klachtenbehandeling wordt voor elke klacht automatisch berekend door de klachtentool. In het scherm "Eerste Lijn" geeft het systeem automatisch de uiterste datum voor het versturen van een ontvangstbevestiging weer op grond van de ingevulde gegevens in het registratiescherm alsook de uiterste datum van behandeling van de klacht. Dit geeft de klachtenbehandelaar een goed beeld over de behandeltermijn van de klacht.

Op basis van de ingebrachte gegevens in het scherm "Registratie" kan de klachtentool automatisch berekenen hoeveel klachten minder dan 45 dagen behandeltermijn nodig hadden en hoeveel klachten meer dan 45 dagen in beslag namen. De tool berekent ook het gemiddelde voor het jaarverslag.

Bij de behandeling van klachten wordt ernaar gestreefd de klacht binnen de termijn van 45 dagen af te handelen. Dit is ook zo opgenomen in de procedure.

In het jaarverslag klachten van de VLM wordt steeds de behandeltermijn van de ontvangen klachten opgenomen.

3. Zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden (bv. Ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik...)

De mogelijkheden om een zorgvuldig klachtenonderzoek te voeren waarbij alle actoren worden betrokken is omschreven in de procedure en wordt ook zo toegepast. Overleg met de dossierbehandelaar, de gemachtigde ambtenaar of de klager is de standaard tijdens het onderzoek naar de klacht : aan de betrokken afdeling wordt een antwoord gevraagd op de ontvangen klacht. Dit antwoord wordt tijdens de loop van het onderzoek afgetoetst aan de elementen van de klacht en de ombudsnormen. Hierbij kan de klachtenbehandelaar zijn onderzoek in alle onafhankelijkheid uitvoeren en kan hij de middelen hanteren die hem het meest aangewezen lijkt zoals overleg, opvraging bijkomende stukken of verduidelijkingen, ter plaatse vaststellingen doen etc.

Op de ontvangstmelding die naar de klager worden verstuurd staan de contactgegevens (naam, telefoonnummer en email-adres) van de klachtenbehandelaar die de klacht zal behandelen vermeld. Na ontvangst van de ontvangstmelding gebeurt het dat de klager contact opneemt met de klachtenbehandelaar om zijn klacht nader toe te lichten of uit te breiden. Indien nodig contacteert de klachtenbehandelaar zelf de klager om zo meer duidelijkheid en achtergrondinformatie te verkrijgen over de feiten die aanleiding hebben gegeven tot de klacht. Ook gebeurt het dat een klager na ontvangst van het antwoord op zijn klacht, de klachtenbehandelaar terug contacteert met nieuwe grieven. In principe wordt hier telkens opnieuw op geantwoord.

In het geval van klachten waarbij een vaststelling ter plaatse nodig is, doen de klachtenbehandelaars meestal een beroep op een collega. De VLM heeft namelijk vijf vestigingen, verspreid over Vlaanderen, en heeft dagelijks verschillende personeelsleden die terreinbezoeken afleggen. Indien mogelijk wordt aan collega 's die in de buurt reeds terreinbezoeken afleggen, gevraagd om in het kader van de klacht, de nodige vaststellingen te doen. Als de klacht betrekking heeft op een incorrecte terreinvaststelling of als de relatie tussen onze medewerkers die terreinbezoeken afleggen en de klager verstoord is, heeft de klachtenbehandelaar natuurlijk steeds de mogelijkheid om zelf ter plaatse te gaan. Voor wat betreft het begrijpelijk taalgebruik gaan de klachtenbehandelaars steeds rekening houden met de persoon van de klager en hun taalgebruik in de mate van het mogelijke aanpassen aan dat van de klager.

4. Verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten.

Standaard wordt door de klachtenbehandelaars bij het versturen van het antwoord verwezen naar de mogelijkheid om de klacht nog in tweede lijn te laten behandelen door de Vlaamse ombudsdienst. Dit wordt ook vermeld op de website van de VLM en in de interne klachtenprocedure. Er wordt eventueel gewezen op andere bezwaarmogelijkheden (bv. administratieve beroepsprocedures) die op een procedure van toepassing zijn.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsmanagement'

1. Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken

Het meewerken aan de kwaliteitsvolle uitvoering van de jaarplanning waaronder de klachtenbehandeling is duidelijk opgenomen in de jaarlijkse planning van de Algemene Diensten en in de planning en evaluatie van de klachtencoördinator en de verschillende klachtenbehandelaars als juristen.

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.

Het klachtenteam bestaat uit de juristen van de VLM. Klachten is een vast agendapunt op het dienstoverleg. Door deze organisatie is er een regelmatige kennisdeling en interventie tussen de klachtencoördinator en klachtenbehandelaars. Doordat voor de behandeling van

klachten gebruik gemaakt wordt van een gemeenschappelijke applicatie, die voor de klachtenbehandelaars volledig toegankelijk is, zijn de klachtenbehandelaars ook op de hoogte van de klachten die door hun collega klachtenbehandelaars behandeld worden. Als men met een soortgelijke klacht te maken heeft, kan men dan ook steeds advies vragen bij de collega 's.

Wat de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument betreft verwijs ik naar vraag 3.

3. Kwaliteitsmanager maakt deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement

Voor de VLM is er geen kwaliteitsmanager aangeduid, alleen een klachtencoördinator.

Wat de inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement betreft, is een kwaliteitsvolle medewerking aan het klachtenmanagement opgenomen als doelstelling in het jaarondernemingsplan en meer bepaald als jaardoelstelling van de Algemene Diensten met een omschrijving van een indicator en prestatienorm. Per kwartaal wordt gerapporteerd aan het management over de graad van realisatie van de doelstelling en de mate waarin al dan niet actie vereist is om de planning te halen.

In het jaarondernemingsplan werd voor deze doelstelling een risico-analyse uitgewerkt met een omschrijving van het risicotype en de risico's, de bestaande beheersmaatregelen en de nog te nemen maatregelen.

Het klachtenproces is opgenomen in het systeem rond beheersmonitoring bedoeld om een meet-en opvolgingssysteem te ontwikkelen dat toelaat om de verschillende strategische en operationele doelstellingen uit de beheersovereenkomst en het ondernemingsplan op te volgen aan de hand van indicatoren en opvolgingsinstrumenten.

4. Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister

Jaarlijks wordt over het jaarverslag gerapporteerd aan de leidend ambtenaar, de directieraad, de raad van bestuur, het kabinet en de interne overlegorganen. Indien nodig kan ook tussentijds worden gerapporteerd over de stand van zaken van bepaalde klachten.

5. Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse ombudsdienst

Sinds de inwerkingtreding van het klachtendecreet heeft de VLM zonder fout jaarlijks een verslag opgemaakt ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.

6. Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport

Klachten die betrekking hebben op kritiek op het beleid en de regelgeving worden volgens het klachtendecreet onontvankelijk verklaard. In het antwoord aan de klager wordt er wel zoveel als mogelijk aan betrokkene uiteengezet waarom bepaalde beleidskeuzes genomen zijn. 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 wordt ook in kennis gesteld van de mogelijkheid om een klacht over de regelgeving in te dienen bij het Vlaams Parlement via de verzoekschriftenprocedure. Dit wordt vermeld in het jaarverslag van de VLM.

Naar aanleiding van de behandeling van een klacht kan de klachtencoördinator ook aanbevelingen doen en verbeteracties voorstellen aan het management. Deze aanbevelingen en de opvolging ervan worden ook meegenomen in de bespreking van het jaarverslag.

7. Bij aanwezigheid beleidsaspect : analysetraject en conclusie in klachtenrapport

Zie vraag 6.

8. Periodieke bespreking van beleidsklachten + traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars

Zie vraag 6 en 10.

9. Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.

Er wordt vlot samengewerkt met de Vlaamse ombudsman en de aanbevelingen die hij doet worden zoveel als mogelijk opgevolgd en gerapporteerd. In de tool is ook het dossier in tweede lijn opgenomen met inbegrip van de aanbevelingen van de ombudsman en het gevolg dat daaraan is gegeven.

10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers

De klachtencoördinator en de klachtenbehandelaars nemen deel aan het Vlaams netwerk klachtenmanagers. Tijdens één van de netwerken heeft de klachtencoördinator een toelichting gegeven over de organisatie van het klachtenmanagement binnen de VLM.

SERVICEMETER

Het klachtendecreet draagt de Vlaamse bestuursinstellingen op om zorg te dragen voor kwaliteitsvolle behandeling van klachten over hun werking en handelen. Hierover wordt jaarlijks gerapporteerd aan de Vlaamse Ombudsdienst.

De servicemeter wil een handleiding bieden bij deze klachtbehandeling, door mee te geven wat de Vlaamse Ombudsdienst, op basis van zijn ervaring en gedachtenwisselingen met het netwerk klachtenmanagement, daarbij als belangrijke indicatoren identificeerde.

Onderstaande operationele indicatoren hebben tot doel bestuursinstellingen te helpen om in te schatten of ze de langtermijndoelen “klachtencaptatie”, “kwaliteitsvolle klachtenbehandeling” en “kwaliteitsmanagement” realiseren.

Als dusdanig zullen ze ook als evaluatie-instrument gebruikt worden door de Vlaamse Ombudsdienst. De verscheidenheid aan bestuursinstellingen maakt een “one-fits-all” model niet steeds mogelijk. Evenwaardige alternatieven worden daarom op gelijke voet gevalideerd.

Het centrale uitgangspunt blijft het streven naar een herstel- en oplossingsgerichte praktijk, waarbij lessen getrokken worden uit het klachtenbeeld om de dienstverlening aan de burger te verbeteren.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘klachtencaptatie’

1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure
 - 1.1. Mate van bekend- en toegankelijkheid klachtenbehandelaar (bv. Zijn de gegevens gemakkelijk vindbaar op internet, bestaan er verschillende contactmogelijkheden, is er een doorschakelmogelijkheid via 1700, ...?).

Op de website van het departement Leefmilieu, Natuur en Energie wordt duidelijk aangegeven dat het DLNE over een klachtenbehandelaar beschikt (home > contact). Op deze webpagina wordt aangegeven dat bij klachten over milieuhinder, eerst de milieuambtenaar van de betrokken ambtenaar dient gecontacteerd te worden. Daarna kan, indien nodig, de provinciale buitendienst van de afdeling Milieu-inspectie gecontacteerd worden.

Bij klachten over de werking van het DLNE wordt aangegeven dat in eerste instantie contact kan opgenomen worden met de algemene inlichtingen of de betrokken dienst. Bijkomend wordt vermeld dat wanneer betrokkene van mening is dat hij/zij onvoldoende geholpen is, contact kan opgenomen worden met de klachtenbehandelaar van het departement, die dan een onafhankelijk onderzoek opstart en bekijkt of de klacht kan worden opgelost.

Door het aanklikken van een link komt de bezoeker terecht op een pagina die verdere toelichting geeft bij de bepalingen van het klachtendecreet en waarbij naast de link betreffende het klachtenformulier ook het specifiek e-mail adres wordt aangegeven waarop een klacht kan ingediend worden.

Tevens wordt ook de mogelijkheid vermeld om contact op te nemen met de Vlaamse Ombudsdienst indien het onderzoek van de klachtencoördinator onvoldoende oplossing biedt of er geen antwoord komt.

Tenslotte wordt melding gemaakt van de Vlaamse infolijn en de link naar www.vlaanderen.be

- 1.2. *Mate waarin de organisatie in dagdagelijkse processen attendeert op het bestaan van interne klachten- of klantendienst (bv. Verwijzing naar klachtenprocedure bij briefwisseling).*

Zoals hoger vermeld wordt op het extranet en intranet geattendeerd op de interne klachtenprocedure..

De Leidraad "Klachtenmanagement DLNE" bestaat in een eerste deel uit de beschrijving van de interne procedure klachtenmanagement en bevat in een tweede deel een handleiding voor de registratie van klachten in het geïnformatiseerd klachtenbeheersysteem. Deze Leidraad is goedgekeurd door de Directieraad.

Als één van de elementen van organisatiebeheersing wordt over de klachtenbehandeling periodiek gerapporteerd aan de Directieraad aan de hand van de indicator "aantal klachten afgehandeld binnen de in het klachtendecreet voorziene termijn". Deze gegevens worden eveneens mee opgenomen in het beleidsgericht rapport van Audit Vlaanderen en in het jaaractieplan in uitvoering van het jaarlijks ondernemingsplan.

Op de ontmoetings- en vormingsdagen van bepaalde doelgroepen (o.a. ontmoetingsdag nieuw personeelsleden in het kader van de 6^{de} staatshervorming werd de interne klachtenprocedure kort toegelicht.

In de dagdagelijkse processen wordt in eerste instantie de dossierhouder als contactpersoon aangeduid voor verdere vragen en bespreking. Er wordt momenteel niet geattendeerd op de aanwezigheid van een interne klachtenprocedure van onze briefwisseling.

2. Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet (h)erkende eerstelijnsklachten.

Deze zijn er de voorbije jaren niet of nauwelijks geweest. De klachten waarvoor de Vlaamse ombudsdienst werd gecontacteerd zijn voornamelijk eerstelijns- of tweedelijnsklachten , waarbij het DLNE in eerste instantie niet werd gecontacteerd.) de VLM geen klachten bij de Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet (h)erkende eerstelijnsklachten.

Uit de jaarverslagen van het DLNE volgt uit de analyse van het kanaal waarlangs een klacht binnenkomt dat het grootste aantal klachten rechtstreeks ontvangen wordt van de burger zelf zonder tussenpersonen (waaronder de Vlaamse ombudsdienst) waaruit blijkt dat de drempel om rechtstreeks klacht in te dienen zeer laag ligt.

3. Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekregen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstellingen,...)

Het aantal klachten is eerder laag te noemen.

Indien men het aantal klachten binnengekomen via de burger vergelijkt met deze binnengekregen via de Vlaamse Ombudsdienst, blijkt dat de overgrote meerderheid van de klachten rechtstreeks via de burger komt.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘kwaliteitsvolle klachtenbehandeling’

1. *Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig.*

Voor de bekendheid van de klachtenbehandelaar zie 1.1.

Het grootste aantal klachten bereikt het DLNE via het specifieke e-mail adres en contactformulier op de webstek.

Het doorloopschema van de interne behandeling van de klacht is opgenomen in de “Leidraad Klachtenbehandeling DLNE” en is verder uitgewerkt in de klachtentool, waarin alle stappen van registratie tot afsluiting van de klacht kunnen opgenomen en opgevolgd worden.

2. Doorlooptijd klachtenbehandeling

De doorlooptijd van de klachtenbehandeling wordt voor elke klacht automatisch berekend door de klachtentool.

Bij de behandeling van klachten wordt ernaar gestreefd de klacht binnen de termijn van 45 dagen af te handelen. Uit de jaarverslagen blijkt dat de doorlooptijd van de klachtenbehandeling de voorbije jaren vrij constant is gebleven en ver onder de 45 dagen blijft.

Klachten waarbij omwille de complexiteit en uiteenlopende interpretaties/waarnemingen het wenselijk/noodzakelijk is dat een overleg wordt gepland tussen klachtenbehandelaar en alle betrokken actoren overschrijden de antwoordtermijn van 45 dagen. De ervaring leert dat het “samenbrengen van” (hetzij op terrein, hetzij bij de betrokken diensten) aanleiding geeft tot een gedragen oplossing.

3. Zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden (bv. Ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik...)

De meeste klachten ontvangt het DLNE schriftelijk en worden ook schriftelijk behandeld. Wanneer gewenst organiseert de klachtenbehandelaar overleg tussen alle betrokken partijen (zie hoger bij punt 2).

4. Verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten.

Standaard wordt door de klachtenbehandelaars bij het versturen van het antwoord verwezen naar de mogelijkheid om de klacht nog in tweede lijn te laten behandelen door de Vlaamse ombudsdienst. Dit wordt ook vermeld op de webstek van het DLNE.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘kwaliteitsmanagement’

1. Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken

Klachtenmanagement is als een doelstelling opgenomen in de functiebeschrijving van de klachtenbehandelaar.

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.

Wat de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument betreft verwijs ik naar vraag 1.2.

3. Kwaliteitsmanager maakt deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement

Voor de VLM is er geen kwaliteitsmanager aangeduid, alleen een klachtencoördinator.

Wat de inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement betreft, is een kwaliteitsvolle medewerking aan het klachtenmanagement opgenomen als doelstelling in het jaarlijks ondernemingsplan met een omschrijving van een indicator en prestatienorm. Periodiek wordt gerapporteerd aan het management (via Directieraad) over de graad van realisatie van de doelstelling en de mate waarin al dan niet actie vereist is om de planning te halen.

Het klachtenproces is opgenomen in het systeem rond beheersmonitoring bedoeld om een meet-en opvolgingssysteem te ontwikkelen dat toelaat om de verschillende strategische en operationele doelstellingen uit de beheersovereenkomst en het ondernemingsplan op te volgen aan de hand van indicatoren en opvolgingsinstrumenten.

4. Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister

Zie hoger bij 2.1. en 3

5. Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse ombudsdienst

Sinds de inwerkingtreding van het klachtendecreet heeft het DLNE jaarlijks een verslag opgemaakt ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.

6. Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport

Naar aanleiding van de behandeling van een klacht kunnen aanbevelingen en verbeteracties voorgelegd worden aan het management. Deze aanbevelingen en de opvolging ervan worden ook meegenomen in de bespreking van het jaarverslag.

7. Bij aanwezigheid beleidsaspect : analysetraject en conclusie in klachtenrapport

De definitieve conclusies zullen opgenomen worden in het klachtenrapport.

8. Periodieke bespreking van beleidsklachten + traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars

Er is geen intern netwerk voor klachtenbehandelaars.

9. Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.

Er wordt vlot samengewerkt met de Vlaamse ombudsman en de aanbevelingen die hij doet worden zoveel als mogelijk opgevolgd en gerapporteerd. De rapportage wordt gecoördineerd door het beleidsdomein. Indien ombudsaanbevelingen worden geformuleerd, dan zal hiermee rekening worden gehouden in het volgend kalenderjaar.

10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers

De klachtenbehandelaar van het DLNE probeert maximaal deel te nemen aan het netwerk voor klachtenmanagers.

JAARVERSLAG 2014

KLACHTENMANAGEMENT

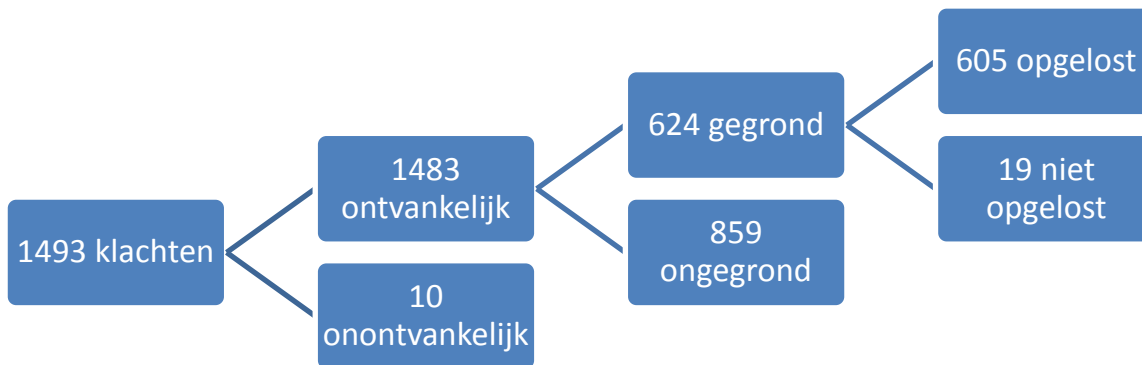
cvba VLAAMSE MAATSCHAPPIJ VOOR WATERVOORZIENING

DE WATERGROEP

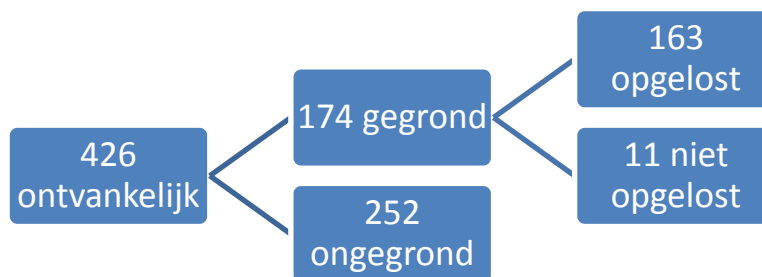
1. Kwantitatieve gegevens		Aantallen
Totaal aantal klachtdossiers (meerdere klachten per dossier mogelijk)	Totaal	883
Totaal aantal klachten	Totaal	1493
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijk	Ontvankelijk	1483
	Onontvankelijk	10
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan één jaar voor indiening	
	Schadedossier	2
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	3
	Geen De Watergroep	5
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachtdossiers volgens de drager	Brief	19
	E-mail	378
	Telefoon	50
	Webformulier	434
	Fax	2
Aantal klachtdossiers volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	756
	Via kabinet	5
	Via Vlaamse Ombudsdienst	58
	Via AquaFlanders	
	Via Commissie Taalgebruik Bestuurszaken	
	Via consumentenorganisatie	1

	Via Vlaamse Milieumaatschappij	6
	Andere kanalen (plaatselijke diensten De Watergroep, ...)	57
Statische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van het klachtdossier en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	1
	0 – 10 dagen	878
	> 10 dagen	5
Statische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	30
	0 – 45 dagen	691
	> 45 dagen	192
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	624
	Deels gegrond	
	Ongegrond	859
Type gegrondheid bij gegronde klachten	Andere	171
	Niet-correcte beslissing	70
	Onheuse bejegening	165
	Ontoereikende informatieverstrekking	168
	Onvoldoende bereikbaarheid	16
	Te lange behandeltermijn	34
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	605
	Deels opgelost	
	Onopgelost	19

Klachten De Watergroep

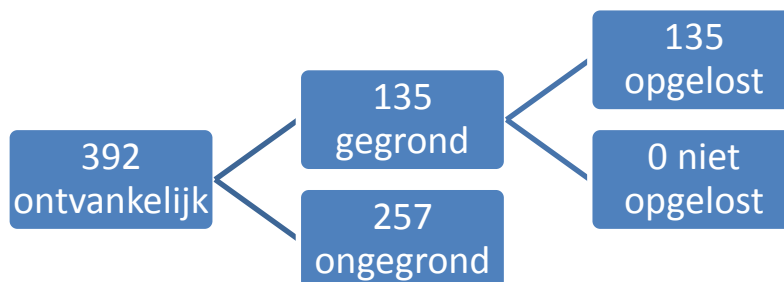


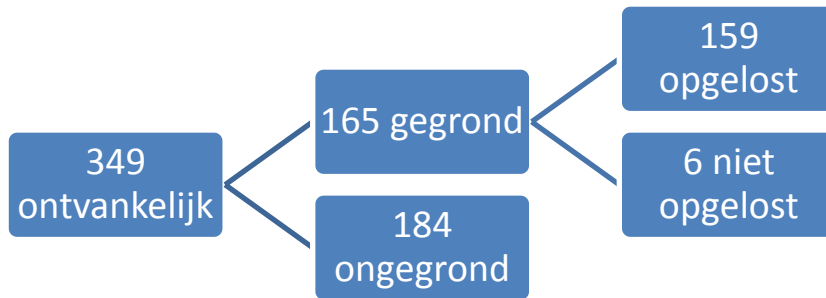
Klachten De Watergroep West-Vlaanderen



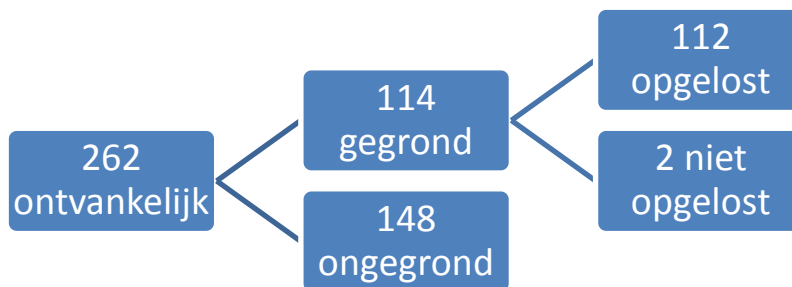
De niet-opgeloste klachten in West-Vlaanderen hebben vooral betrekking op technische zaken als verminderde waterkwaliteit of een te lage druk. Er dienen hier investeringswerken te gebeuren (vernieuwing van het leidingennet) om de gemelde problemen definitief te kunnen oplossen.

Klachten De Watergroep Oost-Vlaanderen

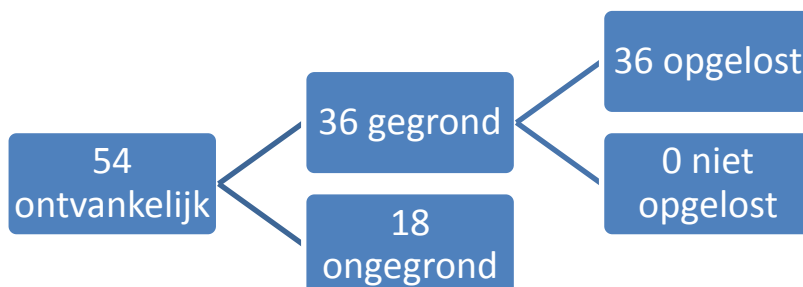


Klachten De Watergroep Vlaams-Brabant

Ook in Vlaams-Brabant betreffen de niet-opgeloste klachten technische problemen als te lage druk of kalkrijk water. Voor twee gegrounde klachten kon geen verklaring voor een onderbreking van de waterlevering worden gegeven.

Klachten De Watergroep Limburg

De onopgeloste klachten betreffen een te lage druk op de waterleiding , evenals een klacht i.v.m. onvoldoende informatie over een terugbetaling (via een notariskantoor).

Klachten De Watergroep Centrale Directie

Vergelijking kwantitatieve gegevens 2010 – 2011 – 2012 – 2013 – 2014

	2010	2011	2012	2013	2014
Totaal aantal klachten	332	493	946	1210	1493
Totaal aantal ontvankelijke klachten	318	468	921	1182	1483
Totaal aantal ongegronde klachten	214	244	617	778	859
Totaal aantal gegronde klachten	104	224	304	404	624

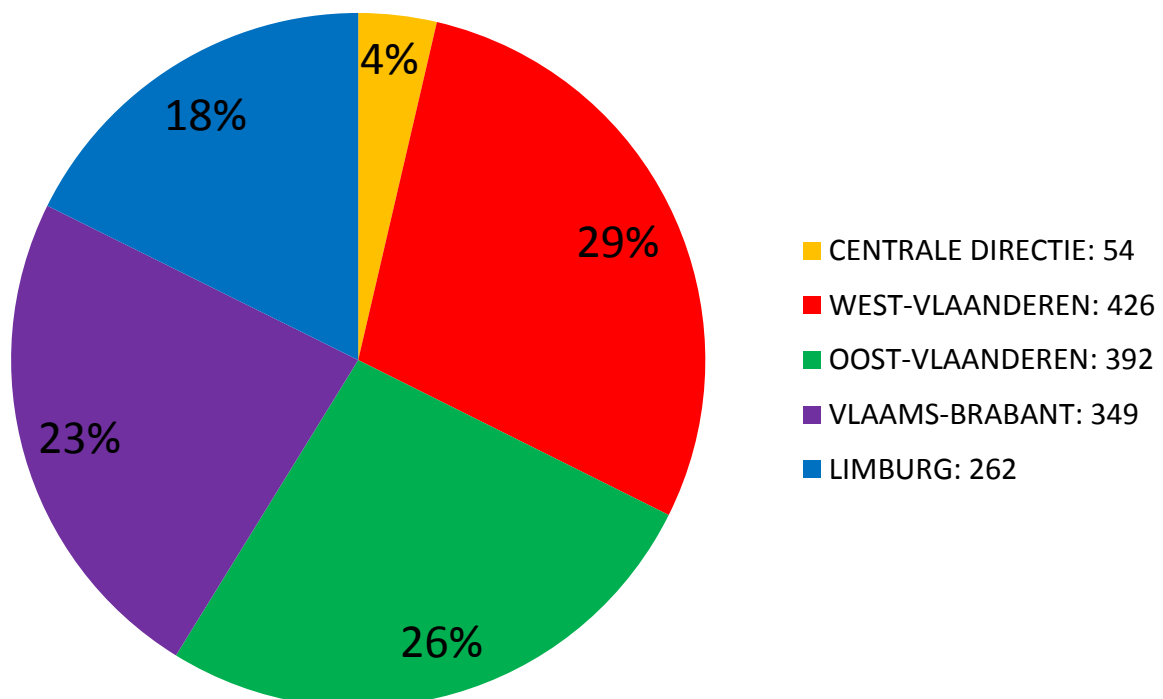
Procentuele stijging van aantal klachten 2013 naar 2014: + 23%

Procentuele stijging van aantal ontvankelijke klachten 2013 naar 2014: + 25%

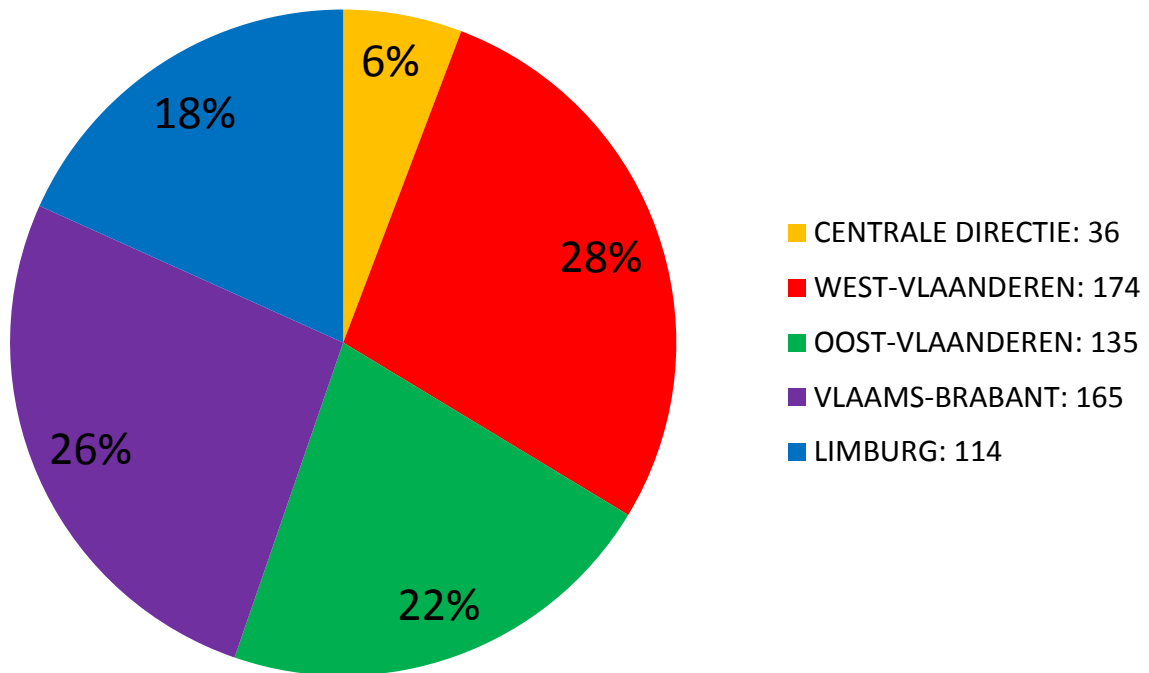
Procentuele stijging van aantal ongegronde klachten 2013 naar 2014: + 10%

Procentuele stijging van aantal gegronde klachten 2013 naar 2014: + 55%

ONTVANKELIJKE KLACHTEN PER DIRECTIE



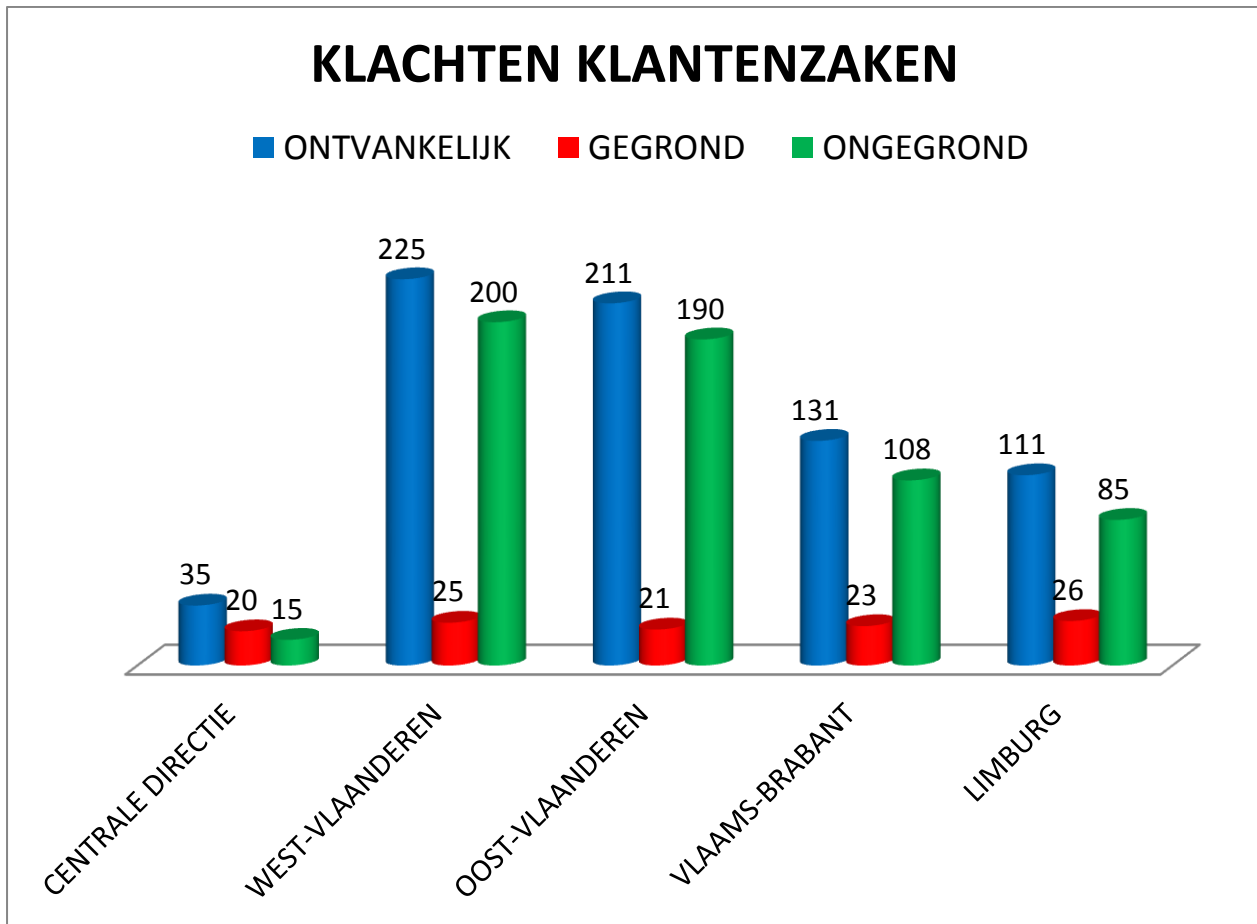
GEGRONDE KLACHTEN PER DIRECTIE



Klachtenbeeld 2014

1. Categorieën		gegrond	ongegronnd
Klantenzaken	Aanmaningskosten + onterechte aanmaning	1 + 5	302 + 9
	Afsluiting wegens wanbetaling	5	11
	Aanrekening afvoerbijdrage	0	1
	Berekening gratis verbruik	6	5
	IBA in collectief beheer	2	3
	Kostprijs gemiste afspraak	4	1
	Laattijdige terugbetaling	8	13
	Onjuiste facturatie	32	116
	Onverwerkte verhuismelding	6	42
	Principe van de tussentijdse facturatie	0	5
	(retroactieve) Facturatie aan eigen waterwinners	15	8
	Vaste vergoeding per wooneenheid	1	4
	Verhoogd verbruik	11	51
	Andere	19	27

Communicatie	Afspraak niet nageleefd	14	3
	Slechte werking indexweb	0	0
	Onvoldoende of verkeerde info op website	0	0
	Laattijdig beantwoorden van correspondentie	21	13
	Leveringsonderbreking zonder verwittiging	23	31
	Onjuiste of onvoldoende informatie	156	106
	Onvoldoende info over (on)drinkbaarheid	4	4
	Onvriendelijke medewerkers	156	7
	Slechte telefonische bereikbaarheid	19	1
	Andere	4	5
Technische zaken	Laattijdige aftakking	3	4
	Laattijdige huisaansluiting	0	1
	Geen alternatieve waterlevering voorzien	10	14
	Laattijdig stoepherstel	5	5
	Slecht stoepherstel	14	4
	Slecht uitgevoerd werk	18	16
	Te hoge druk	0	1
	Te lage druk	15	5
	Te hoge kostprijs (materialen en diensten)	3	4
	Andere	15	17
Waterkwaliteit	Kalk	2	2
	Roest	11	4
	Chloor	0	1
	Andere	14	8
Andere		1	5

KLANTENZAKEN**Aanrekening aanmaningskosten**

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. De invoering van deze maatregel leidde tot een behoorlijk aantal klachten.

In 2014 werden in de categorie “klantenzaken” de meeste klachten opnieuw genoteerd in deze subcategorie debiteurenopvolging (aanmaningen), nl. 317 klachten op een totaal van 1.483 ontvankelijke klachten. Dit is evenwel een flinke verbetering tegenover het aantal klachten in deze categorie in 2013, nl. 315 op een totaal van 691 ontvankelijke klachten.

De klachtendienst heeft 311 klachten als ongegrond beoordeeld. De Watergroep heeft immers het recht om reeds bij een eerste herinneringsbrief kosten aan te rekenen. Het aangerekende bedrag is niet overdreven en marktconform.

In 1 dossier was de aanmaningskost verkeerdelijk aangerekend aangezien de klant wel degelijk de factuur had vereffend voor de vervaldatum. In 5 andere dossiers was de aanmaning niet terecht omwille van laattijdige verwerking van gewijzigde factuurgegevens.

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 11 dossiers was dat het geval en werd de klacht derhalve als ongegrond gekwalificeerd.

5 dossiers werden door de klachtendienst beoordeeld als zijnde gegrond. Het niet-correct volgen van de LAC-procedure is meestal het gevolg van onvolkomenheden in de opvolging van gewijzigde facturatiegegevens.

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten afsluiting wegens wanbetaling)

	2010	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	geen gegevens	12	15	11	16
gegronde klachten	geen gegevens	9	1	2	5

Aanrekening afvoerbijdrage

De aanrekening van de afvoer- en zuiveringsbijdragen is reeds geruime tijd in de integrale waterfactuur opgenomen. De centrale klachtendienst heeft het aantal klachten van klanten die voorlopig niet op het rioleringsstelsel kunnen aansluiten, maar toch saneringsbijdragen betalen, jaar na jaar zien afnemen.

In 2014 werd nog slechts 1 ongegronde klacht geregistreerd.

Berekening gratis verbruik

Voor de berekening van het volume gratis water (15 m³ per jaar per gedomicilieerde op het leveringsadres) is de referentiedatum van 1 januari van belang. De gezinssamenstelling op die datum bepaalt het gratis verbruiksvolume.

5 klachten hierover werden als ongegrond gekwalificeerd.

In 6 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 voor het nieuwe adres een juist berekend volume gratis water te krijgen.

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten berekening gratis verbruik)

	2010	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	6	16	7	11	11
gegronde klachten	4	5	2	5	6

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 8 van de 21 klachten oordeelde de klachtendienst dat een redelijke terugbetalingstermijn inderdaad overschreden was. Dit is een sterke verbetering tegenover 2013 toen het aantal gegronde klachten nog 17 op een totaal van 27 bedroeg.

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten laattijdige terugbetaling)

	2010	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	geen gegevens	5	18	27	21
gegronde klachten	geen gegevens	4	11	17	8

Kostprijs van een gemiste afspraak

Dit betreft een nieuw klachttype sinds 2014. De Watergroep rekende reeds in het verleden een kostprijs aan voor een gemiste afspraak/nutteloze verplaatsing. In 2014 werd deze kostprijs opgetrokken tot 75 euro. Dit hogere bedrag zet klanten vlugger aan tot het indienen van een klacht wanneer de kost effectief wordt aangerekend. In 4 van de 5 klachten heeft de klachtendienst geoordeeld dat de kost niet kon worden aangerekend omdat het niet ging om een afspraak die niet werd gerespecteerd door de klant.

Onjuiste facturatie

In deze klachtcategorie werden 148 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)

	2010	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	36	71	53	106	148
gegronde klachten	9	35	13	32	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 6 dossiers werden als gegrond gekwalificeerd.

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten onverwerkte verhuismelding)

	2010	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	23	29	30	50	48
gegronde klachten	1	8	3	3	6

Tussentijdse facturatie

De Watergroep factureert drie maal per jaar een tussentijdse aanrekening en eenmaal per jaar een afrekeningsfactuur.

Jaarlijks ontvangt de centrale klachtendienst nog klachten van klanten die vragen om slechts één factuur per jaar te ontvangen. Dit gaat echter in tegen de beleidsbeslissing dewelke werd genomen bij de invoering van de integrale waterfactuur. Deze handelswijze laat gespreide betalingen toe, hetgeen voor zeer veel klanten een welkome betaalwijze is nu het globaal factuurbedrag van de waterfacturen is gestegen door de aanrekening van de bijdragen voor waterafvoer en –zuivering.

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten tussentijdse facturatie)

	2010	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	8	5	11	3	5
gegronde klachten	0	3	0	1	0

Facturatie eigen waterwinners

Klachten over de facturatie van de afvoerbijdrage aan de eigen waterwinners, betreffen meestal principiële bezwaren die als ongegrond dienen te worden gekwalificeerd.

De gegronde klachten betreffen de aanrekening van de vergoeding terwijl de betrokken klant geen eigen waterwinning blijkt te hebben. In 2014 zijn in de categorie gegronde klachten ook klachten bij gekomen i.v.m. het feit dat er retro-actief werd gefactureerd zonder enige uitleg daarover. Deze categorie is verantwoordelijk voor de stijging van het aantal gegronde klachten.

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten facturatie eigen waterwinners)

	2010	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	33	27	19	24	23
gegronde klachten	4	10	4	2	15

IBA in collectief beheer

Nieuw klachttype sinds 2014: 5 klachten waarvan 2 gegrond omdat een gemeenteraadsbeslissing niet werd gerespecteerd in de aanrekeningen aan de klanten.

Vaste vergoeding per wooneenheid

Nieuw klachttype sinds 2014: 5 klachten waarvan 1 gegrond omdat een verkeerd aantal wooneenheden als referentie werd genomen voor de facturatie.

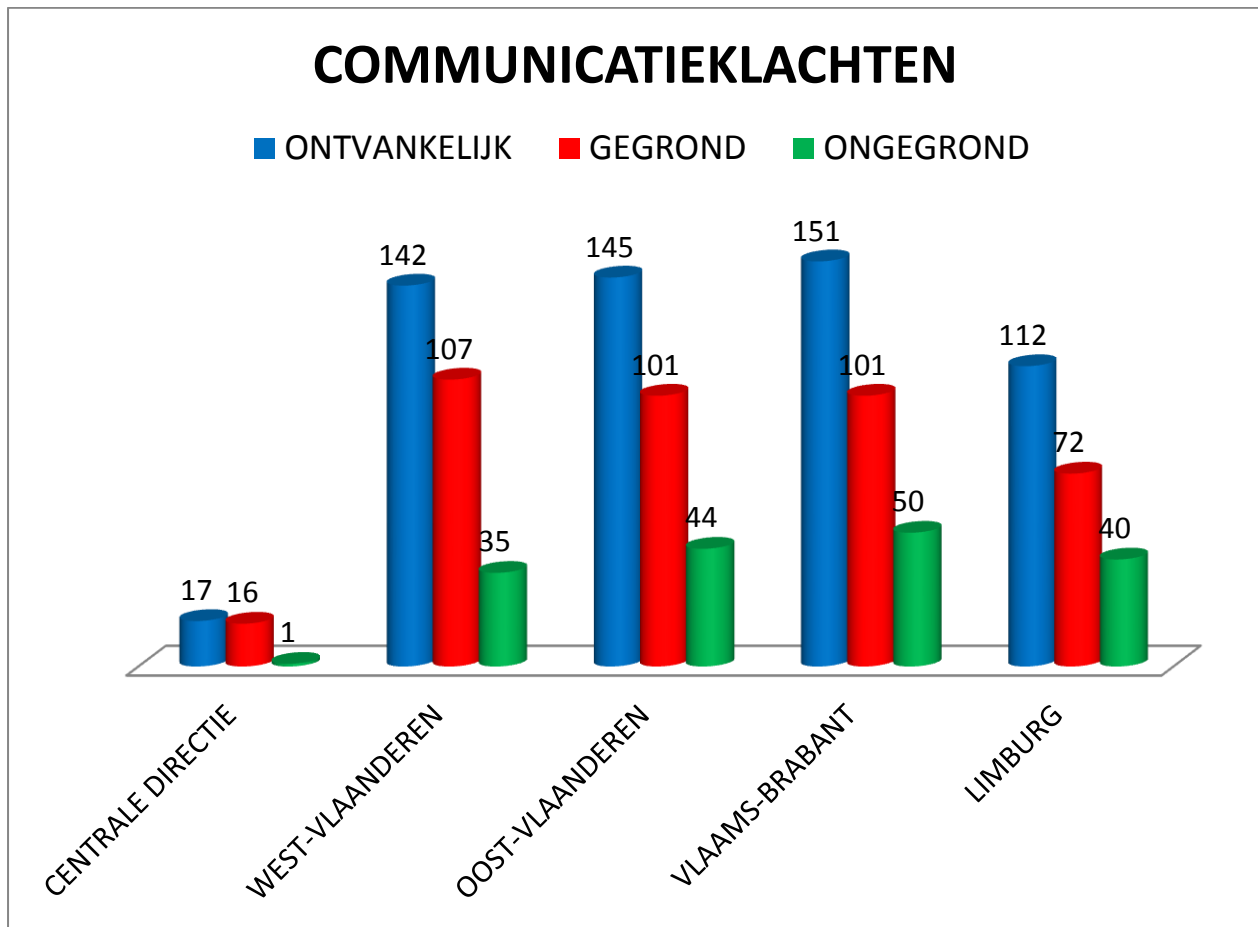
Verhoogd verbruik

Na ontvangst van een verhoogde verbruiksfactuur ingevolge een aanzienlijk toegenomen verbruiksvolume, dienden 62 klanten een ontvankelijke klacht in. In 2013 werden nog 76 klachten ingediend. De daling is wellicht te wijten aan de wijzigingen in het algemeen waterverkoopreglement m.b.t. herwerking van facturen na lekverlies.

51 klachten werden 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. 11 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)

	2010	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	52	56	64	76	62
gegronde klachten	3	9	9	10	11

COMMUNICATIE

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten communicatie)

Afspraak niet nageleefd

	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	5	14	16	17
gegronde klachten	4	11	13	14

Slechte werking indexweb

	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	1	3	2	0
gegronde klachten	1	3	1	0

Onvoldoende info website

	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	0	1	1	0
gegronde klachten	0	1	1	0

Laattijdige beantwoording van briefwisseling/mails/webformulieren

	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	6	18	28	34
gegronde klachten	5	8	14	21

Leveringsonderbreking zonder verwittiging

	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	29	59	43	54
gegronde klachten	10	20	19	23

De verwittigingstermijn van 3 werkdagen voor geplande werken, zoals voorzien in het algemeen waterverkoopreglement, wordt regelmatig niet gerespecteerd door De Watergroep en/of haar aannemers. In de praktijk blijkt een iets kortere termijn werkbaarder te zijn.

Onjuiste of onvoldoende info

	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	36	65	54	262
gegronde klachten	28	44	28	156

De klachtendienst stelde in 2014 een exponentiële toename vast inzake klachten over onvoldoende of onjuiste informatie. Dit blijft een onderschat probleem. De inspanningen die in 2014 werden geleverd om de grondige kennis van het algemeen- en bijzonder waterverkoopreglement bij te spijkeren, hebben nog niet tot het gewenste resultaat geleid.

Onvoldoende info ondrinkbaarheid water

	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	11	6	0	8
gegronde klachten	8	3	0	4

De 4 gegronde klachten in 2014 betreffen onvoldoende of tegenstrijdige info bij werken of lekken, gepaard gaand met kwaliteitsproblemen.

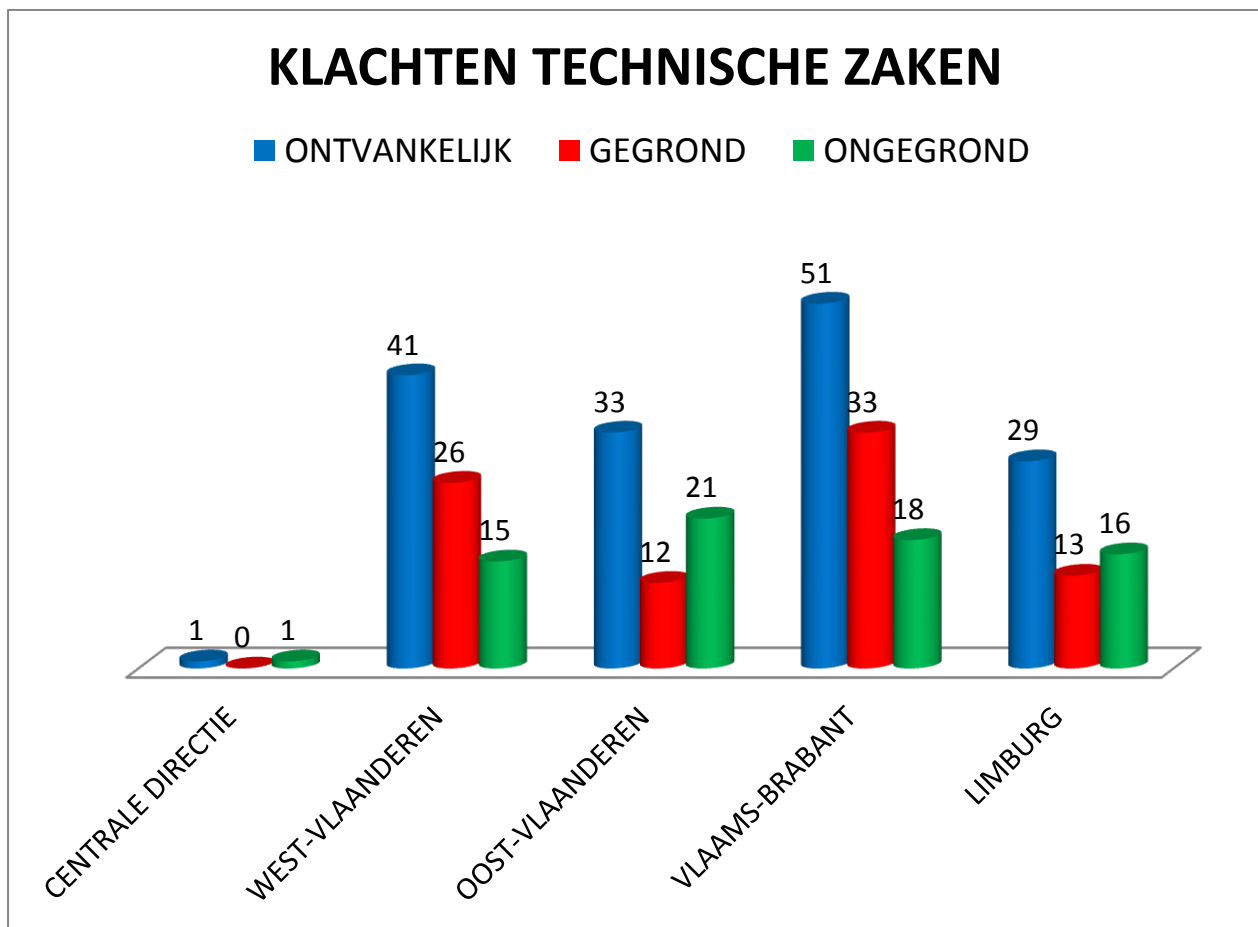
Onvriendelijke medewerkers

	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	18	27	64	163
gegronde klachten	16	23	62	156

De toename van het aantal klachten over onvriendelijke medewerkers hangt wellicht nauw samen met de klachten inzake onjuiste en onduidelijke informatie. In klantencontacten waarbij klant en medewerker een tegengestelde visie hebben, ontspint zich vaak een discussie die door het merendeel van de klanten als onaangenaam wordt ervaren.

Slechte telefonische bereikbaarheid

	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	7	28	18	20
gegronde klachten	6	25	14	19

TECHNISCHE ZAKEN

Vergelijking kwantitatieve gegevens (klachten technische zaken)

Laattijdige uitvoering aftakking

	2010	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	8	14	13	5	7
gegronde klachten	1	10	5	1	3

Laattijdige uitvoering rioolaansluiting

	2010	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	0	2	1	1	1
gegronde klachten	0	2	1	1	0

Geen alternatieve waterlevering voorzien

	2010	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	0	1	8	24	24
gegronde klachten	0	0	0	9	10

Laattijdig herstel van stoep, oprit, ...

	2010	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	geen gegevens	6	25	23	10
gegronde klachten	geen gegevens	5	19	21	5

Slecht herstel van stoep, oprit, ...

	2010	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	8	10	16	27	18
gegronde klachten	6	10	13	25	14

In deze klachtencategorieën (laattijdig en slecht herstel van stoepen, opritten, ...) is een duidelijke verbetering zichtbaar. De inspanningen die zijn geleverd om het probleem onder de aandacht te brengen van de technische diensten/aannemers en een betere werfopvolging, hebben het gewenste resultaat gehad.

Slecht uitgevoerd werk

	2010	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	5	18	22	35	34
gegronde klachten	2	14	13	24	18

Te hoge druk op de leiding

	2010	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	geen gegevens	0	3	3	1
gegronde klachten	geen gegevens	0	1	1	0

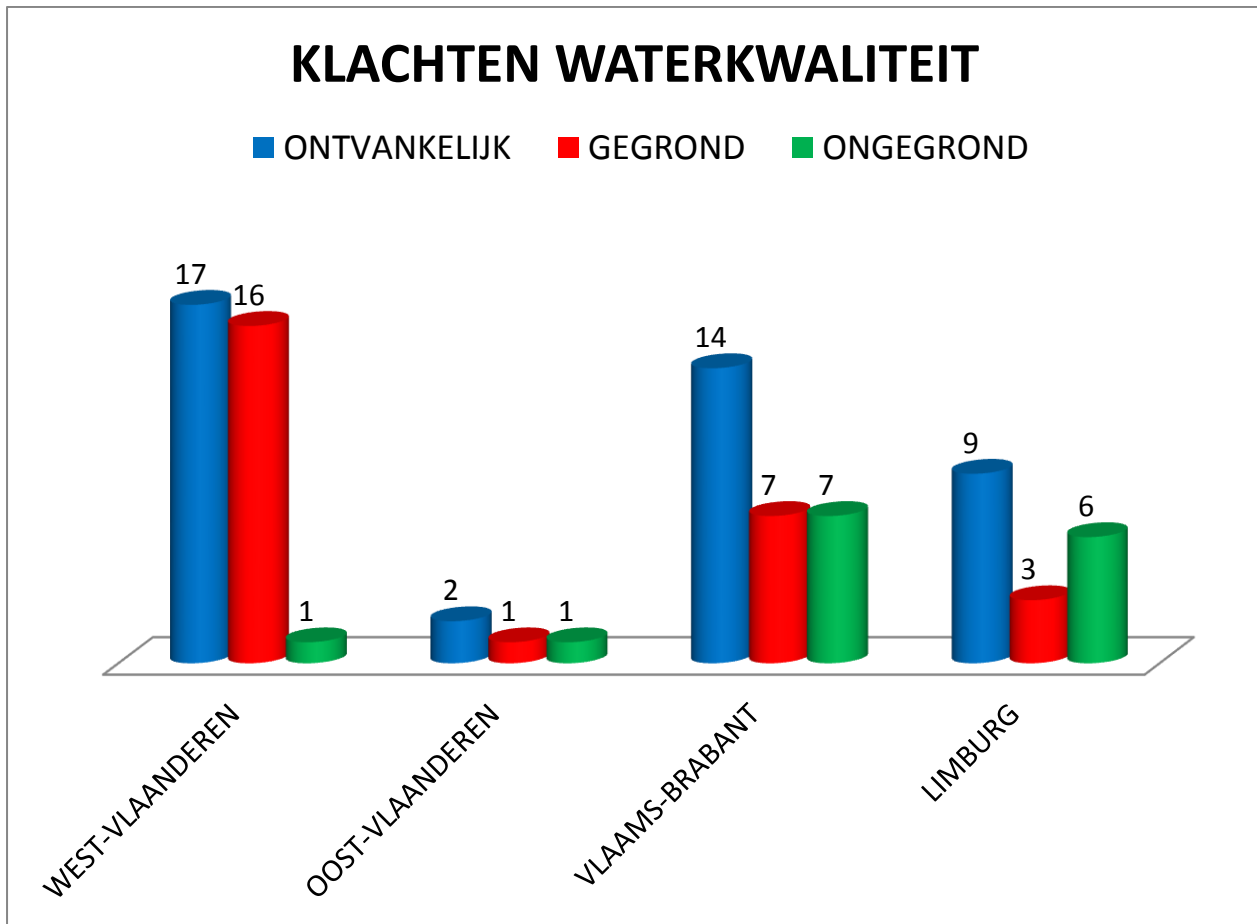
Te lage druk op de leiding

	2010	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	geen gegevens	10	12	19	20
gegronde klachten	geen gegevens	8	10	13	15

De meerderheid van de gegronde klachten had betrekking op een verouderd leidingennet en de specifieke ligging van de woning waardoor de waterlevering onder een hogere druk niet mogelijk was.

Te hoge offerteprijs (materialen en diensten)

	2010	2011	2012	2013	2014
ontvankelijke klachten	geen gegevens	16	9	7	7
gegronde klachten	geen gegevens	1	0	1	3

WATERKWALITEIT

Naast de jaarlijks wederkerende problemen van roest en zand in de leidingen (na werken of standpijpegebruik) waren er gegronde klachten over de hardheid van het water (Vlaams-Brabant) en de plaatselijke problematiek van een verouderd leidingennet in Wingene (West-Vlaanderen).

Spoelen van het net gaf vaak een (tijdelijke) verbetering en/of oplossing. In West-Vlaanderen zal een volgehouden inspanning voor de uitvoering van investeringswerken op termijn een definitieve oplossing betekenen.

PERSONEELSZAKEN

Geen klachten in 2014.

ACTIEPUNTEN 2014

In 2014 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 website van De Watergroep werd in 2014 vernieuwd en klantvriendelijker gemaakt. Het informatie-aanbod werd aanzienlijk uitgebreid.

In technische zaken werd de communicatie zowel intern als naar de aannemers en de klanten verbeterd (vooral m.b.t. het specifieke probleem van de werfopvolging) met een daling van het aantal klachten tot gevolg.

Het opleidingstraject voor de front- en backofficemedewerkers werd uitgevoerd maar vraagt een volgehouden inspanning om ervoor te zorgen dat de klanten de juiste informatie krijgen op de juiste wijze.

ACTIEPUNTEN 2015

- *Intensief opleidingstraject voor de front- en backofficemedewerkers inzake toepassing van reglementen en regelgeving en inzake klantgericht handelen.*
- *Terbeschikkingstelling van een elektronisch handboek "waterverkoopreglement" voor klantendienstmedewerkers.*
- *Verdere uitbreiding van de digitale dienstverlening aan de klanten met een elektronisch klantenportaal (e-loket) met bijzondere aandacht voor de gebruiksvriendelijkheid van het systeem.*
- *Informatie aan de gemeentebesturen inzake de aanrekeningen voor collectief beheerde IBA's.*
- *vernieuwing van een deel van het leidingennet in Wingene.*

SERVICEMETER – DE WATERGROEP

KLACHTENCAPTATIE

De centrale klachtendienst van De Watergroep is dagelijks bereikbaar:

- Schriftelijk: op het adres van de hoofddirectie
- Telefonisch : rechtstreeks op nr 02/2389411 of via de Vlaamse infolijn 1700 of via doorschakeling vanuit alle andere afdelingen en diensten van De Watergroep
- Per e-mail op klachtendienst@dewatergroep.be
- Via klachtenformulier op de website www.dewatergroep.be

In contacten met klanten wordt verwezen naar de centrale klachtendienst als eerstelijns-klachtenbehandeling vanaf het ogenblik dat duidelijk wordt dat de klacht niet op de nuldelijn kan worden afgehandeld.

Klachten bij de Vlaamse ombudsdienst betreffen normaliter tweedelijnsklachten.

Een aantal klanten prefereert evenwel een rechtstreekse klacht bij de Vlaams ombudsdienst i.p.v. gebruik te maken van de eerstelijnsklachtenbehandeling van De Watergroep. Wanneer de centrale klachtendienst dergelijke klachten doorgestuurd krijgt, worden deze alsnog als eerstelijnsklacht behandeld. In 2014 waren er 58 dergelijke dossiers op een totaal aantal van 1483 klachten.

KLACHTENBEHANDELING

Het bestaan en de werking van de centrale klachtendienst is gekend doorheen de gehele organisatie van De Watergroep. Alle medewerkers hebben toegang tot een pagina op het intranet waar de werking wordt uitgelegd .

Minstens eenmaal per jaar bezoekt de klachtenmanager alle directies van De Watergroep om in teamvergaderingen van het personeel en in bestuursvergaderingen van de provinciale bestuursorganen van De Watergroep toelichting te geven over de werking van de klachtendienst en over het meest recente klachtenrapport. Het klachtenrapport wordt door de klachtenmanager ook minstens eenmaal per jaar toegelicht aan en besproken met de leden van de raad van bestuur.

De doorlooptijd van de centrale klachtenbehandeling bedroeg in 2014 gemiddeld 30 dagen. In 2013 bedroeg die gemiddeld 38 dagen. De klachtendienst streeft ieder jaar opnieuw naar een inkorting van de doorlooptijd. Daarvoor is een voortdurende bewustmaking van alle diensten en afdelingen noodzakelijk. Het zijn immers deze diensten die de nodige informatie dienen aan te leveren om de klachten op een kwaliteitsvolle wijze te kunnen afhandelen.

In de antwoorden naar de klanten hanteert de klachtendienst een begrijpelijk taalgebruik. Citaten uit regelgeving worden “vertaald” voor niet-juristen.

Een (eerste) antwoord van de klachtendienst is uiteraard geen afsluitend antwoord. Het staat de klanten vrij om te reageren. De klachtendienst gaat discussies niet uit de weg.

Indien het dossier dit vereist, zal een plaatsbezoek gebeuren (meestal wordt dit aan een medewerker van de plaatselijke diensten gevraagd als het om technische zaken handelt). Af en toe gaat de klachtenmanager/coördinator zelf ter plaatse bij de klant om de zich te vergewissen van de toestand en om de nodige uitleg te geven. De afgelopen jaren was dit nog maar tweemaal het geval.

Wanneer een klacht als ongegrond wordt gekwalificeerd, wordt in de afsluitende brief verwezen naar de tweedelijnsklachtenbehandeling bij VMM of bij de Vlaamse ombudsdienst (afhankelijk van de aard van de klacht).

KWALITEITSMANAGEMENT

Binnen De Watergroep wordt gebruik gemaakt van een evaluatieprocedure waarbij jaarlijks een planning voor de medewerkers wordt opgesteld, een tussentijdse – en een eindevaluatie. De correcte evaluatie van de medewerkers behoort tot het verantwoordelijkheidsdomein van de betrokken leidinggevende. Het spreekt voor zich dat vnl. bij de medewerkers die in rechtstreeks contact met de klanten staan, een bijzondere aandacht gaat naar de klantgerichtheid.

Voor elke functie binnen De Watergroep (dus ook voor klachtencoördinator en klachtenmanager) bestaat een functiebeschrijving, met vermelding van noodzakelijke competenties. Ook hier een bijzondere aandacht voor de klantgerichtheid.

Minstens eenmaal per jaar bezoekt de klachtenmanager alle directies van De Watergroep om in teamvergaderingen van het personeel en in bestuursvergaderingen van de provinciale bestuursorganen van De Watergroep toelichting te geven over de werking van de klachtendienst en over het meest recente klachtenrapport.

Het klachtenrapport – dat ook jaarlijks tijdig aan de Vlaamse ombudsdienst en/of de coördinator van het beleidsdomein LNE wordt bezorgd - wordt door de klachtenmanager ook minstens eenmaal per jaar toegelicht aan en besproken met de leden van de raad van bestuur.

Voor de besprekingen binnen De watergroep, wordt een meer gedetailleerde versie van het klachtenrapport gebruikt, met uitsplitsing van het klachtenbeeld tot op het niveau van de plaatselijke diensten binnen elke provinciale directie.

Uit de besprekingen met personeel en bestuursorganen volgen actieplannen en specifieke maatregelen met het oog op een verbeterde werkwijze, betere communicatie, organisatie van opleidingen, .. met als uiteindelijk doel het aantal gegronde klachten te verminderen.

Bepaalde gegevens uit het jaarlijkse klachtenrapport worden ook opgenomen in het totaalbeeld van KPI's die binnen De Watergroep worden gehanteerd.

Klachtenmanager en/of klachtencoördinator nemen deel aan de studiedagen van het Vlaams netwerk klachtenmanagers. Via AquaFlanders onderhouden zij ook contacten met de klachtenmanagers van de andere drinkwaterbedrijven in Vlaanderen.

SERVICEMETER – DE WATERGROEP

KLACHTENCAPTATIE

De centrale klachtendienst van De Watergroep is dagelijks bereikbaar:

- Schriftelijk: op het adres van de hoofddirectie
- Telefonisch : rechtstreeks op nr 02/2389411 of via de Vlaamse infolijn 1700 of via doorschakeling vanuit alle andere afdelingen en diensten van De Watergroep
- Per e-mail op klachtendienst@dewatergroep.be
- Via klachtenformulier op de website www.dewatergroep.be

In contacten met klanten wordt verwezen naar de centrale klachtendienst als eerstelijns-klachtenbehandeling vanaf het ogenblik dat duidelijk wordt dat de klacht niet op de nuldelijn kan worden afgehandeld.

Klachten bij de Vlaamse ombudsdienst betreffen normaliter tweedelijnsklachten.

Een aantal klanten prefereert evenwel een rechtstreekse klacht bij de Vlaamse ombudsdienst i.p.v. gebruik te maken van de eerstelijnsklachtenbehandeling van De Watergroep. Wanneer de centrale klachtendienst dergelijke klachten doorgestuurd krijgt, worden deze alsnog als eerstelijnsklacht behandeld. In 2014 waren er 58 dergelijke dossiers op een totaal aantal van 1483 klachten.

KLACHTENBEHANDELING

Het bestaan en de werking van de centrale klachtendienst is gekend doorheen de gehele organisatie van De Watergroep. Alle medewerkers hebben toegang tot een pagina op het intranet waar de werking wordt uitgelegd .

Minstens eenmaal per jaar bezoekt de klachtenmanager alle directies van De Watergroep om in teamvergaderingen van het personeel en in bestuursvergaderingen van de provinciale bestuursorganen van De Watergroep toelichting te geven over de werking van de klachtendienst en over het meest recente klachtenrapport. Het klachtenrapport wordt door de klachtenmanager ook minstens eenmaal per jaar toegelicht aan en besproken met de leden van de raad van bestuur.

De doorlooptijd van de centrale klachtenbehandeling bedroeg in 2014 gemiddeld 30 dagen. In 2013 bedroeg die gemiddeld 38 dagen. De klachtendienst streeft ieder jaar opnieuw naar een inkorting van de doorlooptijd. Daarvoor is een voortdurende bewustmaking van alle diensten en afdelingen noodzakelijk. Het zijn immers deze diensten die de nodige informatie dienen aan te leveren om de klachten op een kwaliteitsvolle wijze te kunnen afhandelen.

In de antwoorden naar de klanten hanteert de klachtendienst een begrijpelijk taalgebruik. Citaten uit regelgeving worden “vertaald” voor niet-juristen.

Een (eerste) antwoord van de klachtendienst is uiteraard geen afsluitend antwoord. Het staat de klanten vrij om te reageren. De klachtendienst gaat discussies niet uit de weg.

22

Indien het dossier dit vereist, zal een plaatsbezoek gebeuren (meestal wordt dit aan een medewerker van de plaatselijke diensten gevraagd als het om technische zaken handelt). Af en toe gaat de klachtenmanager/coördinator zelf ter plaatse bij de klant om de zich te vergewissen van de toestand en om de nodige uitleg te geven. De afgelopen jaren was dit nog maar tweemaal het geval. Wanneer een klacht als ongegrond wordt gekwalificeerd, wordt in de afsluitende brief verwezen naar de tweedelijnsklachtenbehandeling bij VMM of bij de Vlaamse ombudsdienst (afhankelijk van de aard van de klacht).

KWALITEITSMANAGEMENT

Binnen De Watergroep wordt gebruik gemaakt van een evaluatieprocedure waarbij jaarlijks een planning voor de medewerkers wordt opgesteld, een tussentijdse – en een eindevaluatie. De correcte evaluatie van de medewerkers behoort tot het verantwoordelijkheidsdomein van de betrokken leidinggevende. Het spreekt voor zich dat vnl. bij de medewerkers die in rechtstreeks contact met de klanten staan, een bijzondere aandacht gaat naar de klantgerichtheid.

Voor elke functie binnen De Watergroep (dus ook voor klachtencoördinator en klachtenmanager) bestaat een functiebeschrijving, met vermelding van noodzakelijke competenties. Ook hier een bijzondere aandacht voor de klantgerichtheid.

Minstens eenmaal per jaar bezoekt de klachtenmanager alle directies van De Watergroep om in teamvergaderingen van het personeel en in bestuursvergaderingen van de provinciale bestuursorganen van De Watergroep toelichting te geven over de werking van de klachtendienst en over het meest recente klachtenrapport.

Het klachtenrapport – dat ook jaarlijks tijdig aan de Vlaamse ombudsdienst en/of de coördinator van het beleidsdomein LNE wordt bezorgd - wordt door de klachtenmanager ook minstens eenmaal per jaar toegelicht aan en besproken met de leden van de raad van bestuur.

Voor de besprekingen binnen De watergroep, wordt een meer gedetailleerde versie van het klachtenrapport gebruikt, met uitsplitsing van het klachtenbeeld tot op het niveau van de plaatselijke diensten binnen elke provinciale directie.

Uit de besprekingen met personeel en bestuursorganen volgen actieplannen en specifieke maatregelen met het oog op een verbeterde werkwijze, betere communicatie, organisatie van opleidingen, .. met als uiteindelijk doel het aantal gegronde klachten te verminderen.

Bepaalde gegevens uit het jaarlijkse klachtenrapport worden ook opgenomen in het totaalbeeld van KPI's die binnen De Watergroep worden gehanteerd.

Klachtenmanager en/of klachtencoördinator nemen deel aan de studiedagen van het Vlaams netwerk klachtenmanagers. Via AquaFlanders onderhouden zij ook contacten met de klachtenmanagers van de andere drinkwaterbedrijven in Vlaanderen.

Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed

2. 317 klachten

Rapport beleidsdomein: 377 klachten

SHM'S: 1.940 klachten

zie klachtenrapporten SHM'S
vanaf p. 742

Vragenlijst voor het verslag 2014 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Afdeling Toezicht (Inspectie RWO)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	118

Aantal onontvankelijke klachten:	77
---	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	2
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	59
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	1
	Kennelijk ongegrond:	6
	Geen belang:	5
	Anoniem:	2
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	2
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	41
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	19
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	21

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	67
	mail:	44
	telefoon:	6
	fax:	1
	bezoek:	0

2. Inhoud van de klachten

Inhoud vd klachten	Totaal
Administratieve werking en beheer	17
Andere	1
Domiciliefraude	1
Financieel beheer	1
Herstellingen	1
Huurlasten	8
Huuropzeg	3
Huurovereenkomst	18
Huurprijs	4
Koopwoningen	3
Kwaliteit woning	8
Leefbaarheid	7
Mutatie	1
Sociale leningen	1
Verkoop huurwoningen	3
Verplichtingen kopers	3
Wachttijd inhuurneming	2
Woningaanvraag	38

3. Klachtenbeeld 2014

De afdeling Toezicht behandelt vooral klachten die betrekking hebben op de werking van de diverse sociale woonactoren. **In 2014 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 gestegen tegenover het jaar daarvoor, met name van 116 naar 118.

Van de ingediende klachten werden er 41 of 34,8% als ontvankelijk beoordeeld en dus verder onderzocht. Bij de klachten die onontvankelijk waren, lag dit meestal aan het feit dat nog niet bij de actor zelf klacht was ingediend. Ongeveer 16,1% van alle klachten bleek uiteindelijk gegrond (dit is 46,3% van de ontvankelijke klachten). Met deze beoordelingen wordt verder rekening gehouden in de risicoprofielen die de afdeling voor elke actor opmaakt.

Vragenlijst voor het verslag 2014 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Afdeling Inspectie (Inspectie RWO)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	11

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	9
	meer dan 45 dagen:	2

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

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

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

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	1
	mail:	10
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	7
	via kabinet:	1
	via Vlaamse ombudsdienst:	3
	via georganiseerd	
	andere kanalen:	

3. Klachtenbeeld 2014 en concrete realisaties en voorstellen

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

In uitvoering van het regeerakkoord zal het agentschap Inspectie RWO (IRWO) in 2015 worden ontbonden. Deze transitie impliceert dat de entiteiten die de bedrijfsprocessen van IRWO overnemen, ook zullen moeten instaan voor de klachtenbehandeling. Met de ontvangende entiteiten zal daarom worden nagegaan op welke manier de klachtenbehandeling van IRWO kan worden gecontinueerd, dan wel geoptimaliseerd.

nota

VAN: Kristoff Van den Berghe
 AAN: Vlaamse Ombudsdienst
 BETREFT: klachtenmanagement binnen het beleidsveld Ruimtelijke Ordening 2014
 DATUM: 20/02/2015

Geachte heer Ombudsman,
 Geachte heer Weekers,

In bijlage vindt u het **klachtenrapport 2014**, dat is samengesteld uit gegevens uit onze databank betreffende de klachten ingevoerd in 2014.

Daarnaast vindt u hieronder nog een apart **jaarverslag 2014**, waarin een algemeen klachtenbeeld wordt uiteen gezet in een **eerste inhoudelijk luik** en vervolgens in een **tweede formeel luik** wordt ingegaan op het voldoen door Ruimte Vlaanderen aan een aantal indicatoren, zoals voorgesteld in uw document servicemeter 2.0.

Inhoudelijke aspecten klachtenmanagement RV 2014

Net als in de voorbije jaren was het aantal binnen gekomen klachten in 2014 beperkt. Er kwamen in totaal slechts een 6-tal dossiers binnen die effectief werden omschreven en afgehandeld als klacht. Daarnaast kwamen er ook een aantal vragen om informatie of meldingen binnen (die door de indiener aldus werden omschreven of door de dossierbehandelaar aldus werden gekwalificeerd). Er kan worden vanuit gegaan dat in 2014 bepaalde vragen of meldingen dermate eenvoudig waren dat ze door de betrokken collega onmiddellijk konden worden beantwoord en afgesloten.

Zoals in eerdere jaarverslagen werd verduidelijkt, heeft het eerder geringe aantal klachten 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. Anderzijds bleef het ook in 2014 zo dat sommige aspecten binnen het beleidsveld ruimtelijke ordening een belangrijke financiële impact hebben voor burgers en besturen en dus ook onvermijdelijk leiden tot een klacht.

Wat de klachten met een financieel aspect betreft, kwam er ook dit jaar een klacht binnen i.v.m. de registratie van leegstaande bedrijfsruimten, namelijk de zaak-D. Een bedrijfsruimte werd ten onrechte opgenomen in de inventaris leegstaande bedrijfsruimten, gezien de bejaarde vader van de klager nog woonde in een niet afsplitsbaar deel van het gebouw. De verwarring bleek te zijn veroorzaakt door onjuiste gegevens verstrekt door de gemeente en na controle ter plaatse door RV werd de opname in de inventaris geschrapt.

De klager werd op de hoogte gebracht maar het antwoord was volgens de klager en de Ombudsdienst nog te onduidelijk en niet klantvriendelijk genoeg verwoord en liet het nog twijfel bestaan over mogelijke belangenvermenging in hoofde van de controlerende ambtenaar van het departement.

Het klachtenmanagement van Ruimte Vlaanderen heeft de ambitie om de klagers helder uitleg te geven over het hoe en waarom van bepaalde regelgeving. In de zaak-D bleek dat een deel van het probleem te maken had met een te formele communicatie en het op een begrijpelijke wijze aan de burger/klager uitleggen waarom een klacht op een bepaalde manier werd afgehandeld. In een tweede brief d.d. 12-02-2015 werd het probleem uit het betrokken dossier opnieuw verduidelijkt in een beter verstaanbare taal (ook voor niet-ambtenaren). Ook in de toekomst zal er op gelet worden om in gelijkaardige dossiers te communiceren in een duidelijk en niet louter op ambtenaren gericht taalgebruik.

Ook in 2014 hebben we moeten vaststellen dat we bepaalde zaken niet konden onderzoeken, omdat zij beter konden worden opgelost door een ander beleidsdomein of beleidsveld. In de zaak-V bv. richtte de betrokkene zich i.v.m. een problematiek van baanwinkels langs nu al heel drukke wegen te Gierle (Turnhout) in de eerste plaats tot de minister bevoegd voor ruimtelijke ordening. Uiteindelijk werd in dit dossier door het agentschap Wegen en Verkeer aan de klager geantwoord dat zij samen met de stad Turnhout in het najaar van 2014 een studie zouden lanceren om het problematiek van de Steenweg op Gierle te bestuderen. Vanuit Ruimte Vlaanderen werd derhalve geen apart dossier geopend voor dit probleem. In een ander dossier kregen we een vraag betreffende een ongeschiktverklaring van een woning en hebben wij deze vraag moeten door verwijzen, wegens bevoegdheid van de collega's van Wonen-Vlaanderen.

In een enkel dossier hebben we ook in 2014 kunnen vaststellen dat er effectief iets fout gelopen was. Die vaststelling werd meteen aangegrepen om het euvel ook in de toekomst te vermijden. In het dossier-X bekleog de betrokkene zich over het feit dat in een dossier, waarbij een stedenbouwkundige aanvraag werd ingediend door de Stad Gent, ten onrechte werd vermeld dat nog een advies diende te worden gegeven door dezelfde Stad Gent. Het probleem was dat in dit geval gebruik werd gemaakt van een standaardbrief, waarbij in de hoofding ten onrechte het woord "advies" was blijven staan. De stad Gent was op de hoogte dat in het betrokken dossier geen advies diende te worden uitgebracht. Bovendien werd, om dergelijke problemen in de toekomst te vermijden, in de standaardbrief de vermelding "advies" in de hoofding weggelaten en werd ook de passage i.v.m. digitaal advies aangepast.

Een laatste dossier betreffende RUP's voor weekendzones werd, volgens de bewoordingen in een mail van de Ombudsdienst zelf, *als voldoende beantwoord beschouwd door het mondelinge antwoord van minister Schauvliege tijdens de bespreking van het jaarverslag van de Ombudsdienst in de commissie dit najaar.*

Formele aspecten klachtenmanagement RV 2014

1.1. Klachtencaptatie

Het aantal klachten is realistisch in functie van de context: eerste aanspreekpunt van de burger op het vlak van ruimtelijke ordening is en blijven de lokale besturen.

Nulde lijnsklachtenbehandeling gebeurt via de Vlaamse Infolijn.

In eerste lijn is elk personeelslid klachtenbehandelaar, in de realiteit wordt de klacht per afdeling toegewezen aan iemand (die objectief over het dossier kan oordelen).

In tweede lijn is er de klachtencoördinator, die voldoende gekend is door het vermelden van zijn gegevens op sharepoint, in nieuwsbrieven, bij sensibiliseringsacties, enz...

Intern werd de werking van het klachtenmanagement recent nog geoptimaliseerd door het aanstellen van een directeur kennisontsluiting, datakwaliteit en ondersteuning binnen de afdeling Onderzoek, Ondersteuning en Monitoring. Voor Ruimte Vlaanderen is het belangrijk dat er een goede structuur en taakverdeling tussen de administratieve ondersteuners tot stand komt en er een goede interne en externe sensibilisering en informatieverbreiding ontstaat over afdeling overschrijdende generieke taken zoals logistiek, klachtenmanagement en personeelszaken.

De directeur kennisontsluiting, datakwaliteit en ondersteuning houdt toezicht op de interne en externe werking van de administratieve ondersteuners en de aanspreekpunten. Hij zorgt onder meer voor het coördineren, stroomlijnen en optimaliseren van de logistieke en administratieve ondersteuning, het uitwerken van de structuur en de samenwerking van de verschillende klachtenbehandelaars binnen het departement. Voor het aspect personeelszaken wordt hij hierin bijgestaan door de P&O adviseur.

1.2. Kwaliteitsvolle klachtenbehandeling

Het klachtenmanagement is voldoende gekend binnen de organisatie en verloopt vrij vlot. Volgens het meeste recente jaarrapport is de gemiddelde doorlooptijd van een eenvoudig klachtendossier **3** dagen.

Er wordt geprobeerd de kwaliteit van de klachtenbehandeling voortdurend te verbeteren door bv. de klachtendatabank eenvoudiger in gebruik te maken, handleidingen op sharepoint duidelijker en begrijpelijker te maken, voortdurend intern en extern te sensibiliseren, enz...

Verwijzing naar de Ombudsdienst gebeurt in alle antwoordbrieven op klachten en verder in de mate van het mogelijke. In het kader van lopende gerechtelijke procedures kan niet worden verwezen naar de Ombudsdienst.

1.3. Kwaliteitsmanagement

Binnen Ruimte Vlaanderen wordt er gestreefd naar een hoge kwaliteit van het klachtenmanagement. Hiertoe worden een aantal instrumenten gebruikt, zoals een degelijke klachtendatabank, opleiding en sensibilisering met het klachtenspel, uitbouw en verbetering van extern netwerk: o.a. de Vlaamse Infolijn, Bestuurszaken en de VDAB.

De klachtencoördinator bezorgt **minimum 2x per jaar** een nota over de stand van zaken betreffende het klachtenmanagement aan het directieoverleg (waarvan onder meer de secretaris-generaal, de verschillende afdelingshoofden en de woordvoester deel uitmaken). In deze rapporten worden onder meer de stand van zaken betreffende het klachtenmanagement, nieuwe initiatieven, het jaarverslag van de Ombudsman en hoe te reageren op voorstellen ivm klachtenmanagement RV besproken.

De klachtencoördinator is altijd aanwezig op de studiedagen van het Vlaams Netwerk Klachtenmanagent en op de voorstelling van het jaarverslag van de Ombudsman.

Voor nadere informatie en/of opmerkingen kunt u contact opnemen met de centrale klachtencoördinator van Ruimte Vlaanderen:

Kristoff Van den Berghe - jurist

M. 0499 59 43 40

Mail: Kristoff.VandenBerghe@rwo.vlaanderen.be

Ruimte Vlaanderen, Afdeling Juridische en Beleidsondersteuning

Koning Albert II-laan 19, bus 12, 1210 Brussel

Vragenlijst voor het verslag 2014 over uw klachtenmanagement

Departement van de Vlaamse overheid

Ruimte Vlaanderen

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal geregistreerde klachten in 2014	5
Aantal openstaande klachten	0
Totaal aantal beantwoorde klachten in 2014	6
Aantal beantwoorde klachten van 2013 in 2014	2

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	3
	meer dan 45 dagen:	3
	gemiddelde:	78

Aantal onontvankelijke beantwoorde klachten	1
--	---

Aantal onontvankelijke beantwoorde klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	0
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	0
	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:	1
	Onbevoegd:	0

Aantal ontvankelijke beantwoorde klachten	5
--	---

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

Aantal onontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0

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

Aantal onontvankelijke klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

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

	Aantal gegronde klachten beantwoord in 2014
Overeenstemming met het recht:	1
Afdoende motivering:	0
Gelijkheid en onpartijdigheid:	0
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	0
Redelijkheid en evenredigheid:	0
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling:	0
Redelijke behandeltermijn:	2
Efficiënte coördinatie:	0
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	0
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	0
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	0
Correcte bejegening:	0
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:	1
	fax:	0
	mail:	3
	mondeling:	0
	telefoon:	1

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger:	2
	Minister:	0
	de Vlaamse ombudsdienst:	2
	Advocaat / Boekhouder / Bewindvoerder:	1
	1700:	0
	Koning:	0
	andere bestuursinstelling:	0
	Vrienden / familie:	0
	georganiseerd middenveld:	0
	OCMW:	0
	Staf:	0
	Kabinet:	0

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:

Aankondiging en bekendmaking

- Gegronde: 1 Deels gegronde: 0 Ongegrond: 0
- Opgelost: 1 Deels opgelost: 0 Onopgelost: 0

B. 13. Redelijke behandeltermijn	1
----------------------------------	---

Beroep

- Gegronde: 0 Deels gegronde: 0 Ongegrond: 0
- Opgelost: 0 Deels opgelost: 0 Onopgelost: 1

Bijzonder plan van aanleg (BPA)

- Gegronde: 0 Deels gegronde: 1 Ongegrond: 0
- Opgelost: 0 Deels opgelost: 0 Onopgelost: 1

B. 13. Redelijke behandeltermijn	1
----------------------------------	---

Stedenbouwkundige vergunning

- Gegronde: 0 Deels gegronde: 0 Ongegrond: 0
- Opgelost: 1 Deels opgelost: 0 Onopgelost: 0

GRUP

- Gegronde: 1 Deels gegronde: 0 Ongegrond: 0
- Opgelost: 0 Deels opgelost: 1 Onopgelost: 0

A.1. Overeenstemming met het recht	1
------------------------------------	---

Raad voor Vergunningsbetwistingen

- Gegronde: 0 Deels gegronde: 0 Ongegrond: 1
- Opgelost: 1 Deels opgelost: 0 Onopgelost: 0

3. Klachtenbeeld 2014

Besprek en evalueer de klachten die u afgehandeld hebt in 2014.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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. Procedures van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2014 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2014 met klachtenbehandeling begonnen is.

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.

Klachtenrapportage 2014 – agentschap Onroerend Erfgoed (beleidsdomein RWO)*Aantal klachten*

20

Gemiddelde behandelingstermijn

30 à 35 dagen

Aantal ontvankelijk/gegronde/gedeeltelijk gegronde/ongegronde klachten

16 / 1 / 4 / 10

Onderwerp

- verzoeker niet akkoord met prestatie / beslissing bestuursinstelling : 12
- verzoeker voelt zich onheus bejegend : 5
- verzoeker vindt de informatieverstrekking ontoereikend : 2
- beoordeeld als geen klacht : 1

*Conclusies interne werking*1. Werking premiestelsel

De verleende informatie aan toekomstige premienemers blijkt vaak ontoereikend. Ondertussen is er intern een traject opgestart om deze informatie te herbekijken en indien nodig aan te passen (ook in functie van de nieuwe regelgeving inzake onroerend erfgoed). Dit in de vorm van aangepaste of nieuwe aanvraagformulieren, vernieuwde brochures en een nieuwe website.

2. Naleving privacy-wetgeving

Naar aanleiding van een specifieke klacht werd in samenwerking met de Ombudsdienst besloten dat het agentschap er over moet waken de privacyregelgeving meer nauwgezet na te leven. Mede naar aanleiding van de nieuwe regelgeving inzake onroerend erfgoed en de nodige instrumenten hiervoor qua opvragen van persoons- en adresgegevens van private personen wordt momenteel intern bekeken welke machtigingen moeten worden aangevraagd bij de Privacycommissie.

3. Onvoldoende informatieverstrekking

Uit veel klachten blijkt dat de klager vaak niet akkoord gaat met de genomen beslissing van het agentschap in een bepaalde zaak. Vaak helpt het de klager vooruit om de beslissingen in tweede lijn meer toe te lichten om op die manier het onbegrip over de genomen beslissing weg te werken. De voorziene cultuuromslag van de Vlaamse overheidsinstellingen in het regeerakkoord wordt dan ook binnen het agentschap sterk geïmplementeerd, met het oog op een meer adequate informatiestroom vanuit de eerste lijn.

Anthony Suykens

Klachtencoördinator OE

Vragenlijst voor het verslag 2014 over uw klachtenmanagement

Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	53

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	51
	meer dan 45 dagen:	2
	gemiddelde:	8

Aantal onontvankelijke klachten:	28
---	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	0
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	24
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	1

	Kennelijk ongegrond:	0
	Geen belang:	0
	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	2
	Geen Vlaamse overheid:	0
	Interne personeelsaangelegenheden:	0

Aantal ontvankelijke klachten:	25
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	13
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	12

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	12
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	0

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	0
Afdoende motivering:	0
Gelijkheid en onpartijdigheid:	0

Onvoldoende bereikbaarheid:		Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	0
Onheuse bejegening:		Redelijkheid en evenredigheid:	0
Andere:		Correcte bejegening:	0
		Actieve dienstverlening:	0
		Deugdelijke correspondentie:	0
		Vlotte bereikbaarheid:	0
		Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	0
		Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	12
		Redelijke behandeltermijn:	1
		Efficiënte coördinatie:	0
		Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	0

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

Aantal klachten volgens de drager	brief:	9
	mail:	40
	telefoon:	4
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	49
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd	0
	andere kanalen:	3

2. Inhoud van de klachten

De ontvankelijke klachten hadden voornamelijk betrekking op de sociale leningen die de VMSW verstrekt. Slechts een zestal ontvankelijke klachten hadden betrekking op infrastructuurwerken waar VMSW bouwheer is.

De gegronde klachten omtrent de sociale leningen hadden te maken met fouten in de administratie waardoor er vertragingen waren bij de uitbetalingen of bij de documentafhandeling. Deze klachten werden allen opgelost.

De gegronde klachten omtrent de infrastructuurwerken hadden te maken met vertragingen op de werf, waardoor bepaalde burgers hinder ondervonden. Ook voor deze klachten werden oplossingen gezocht.

De als niet gegronde beoordeelde klachten hadden te maken met de regelgeving op de bijzondere sociale leningen zelf of op de - weliswaar correcte - toepassing ervan.

3. Klachtenbeeld 2014

Het aantal onontvankelijke klachten is in 2014 sterk afgenomen ten aanzien van het voorgaande jaar (van 43 naar 28). Dit valt te verklaren door de aanpassingen die begin 2014 aan de website van VMSW zijn gebeurd. Door een duidelijk onderscheid te maken tussen de bevoegdheid van VMSW en deze van de sociale huisvestingsmaatschappijen, vinden burgers sneller de juiste weg om hun klacht in te dienen.

Burgers met onontvankelijke klachten worden steeds naar de juist instantie verwezen. Toch wordt door de klachtenbeheerder soms contact opgenomen met de aangeklaagde sociale huisvestingsmaatschappij. Dit is vooral zo als er een gevoel is dat de klacht zou kunnen wijzen op een structureel probleem.

4. Concrete realisaties en voorstellen

De klachtenbehandeling heeft in 2014 aanleiding gegeven tot het aanpassen van de website van de VMSW. Op deze manier kunnen burgers makkelijk de weg vinden om hun klacht bij de juiste instantie in te dienen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2014 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2014 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](#)

Jaarrapport 2014 Interne klachtenbehandeling Agentschap Wonen-Vlaanderen

1. Inleiding

Om de kwaliteit van onze dienstverlening te evalueren, was er ook dit jaar een analyse van de ontvangen klachten. De belangrijkste kengetallen, problemen en suggesties zijn in dit klachtenrapport verzameld. We proberen daarbij de cijfers vooral te duiden door ze af te zetten tegen de cijfers van het vorige jaar. Voortdurend verbeteren is immers onze belangrijkste doelstelling.

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 2014	268
Totaal aantal geregistreerde klachten in 2014	181
Aantal openstaande klachten	3
Totaal aantal beantwoorde klachten in 2014	191
Aantal beantwoorde klachten van 2013 in 2014	24

Commentaar:

Uit deze globale cijfers blijkt dat er geen achterstanden zijn opgelopen.

De gemiddelde behandelingstermijn voor de klachten ligt in 2014 op 39 dagen (46 in 2013).

Deze goede resultaten zijn mede te wijten aan het feit dat het aantal oproepen naar de klachtendienst die eigenlijk voor de afdelingen of voor de cel communicatie bestemd zijn, sterk is gedaald. In 2013 werden nog 450 oproepen geregistreerd waarbij het slechts in 240 gevallen effectief om klachten ging: er is dus duidelijk sprake van een betere filtering.

Aantal onontvankelijke beantwoorde klachten		61
Aantal onontvankelijke beantwoorde klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	4
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	5
	Jurisdictioneel beroep aanhanging:	0
	Kennelijk ongegrond:	0
	Geen belang:	1
	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	17

[Geef tekst op]



	Geen Vlaamse overheid:	33
--	------------------------	----

Commentaar:

Ook in 2014 hanteerde het agentschap een zeer brede invulling van het klachtrecht. Geen enkele klacht werd geweigerd omwille van laattijdigheid of beoordeeld als kennelijk ongegrond. Wanneer een beroepsmogelijkheid niet tijdig werd benut, werd die alsnog opgestart.

Aantal ontvankelijk beantwoorde klachten		130
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	24
	deels gegrond:	29
	geen oordeel mogelijk	15
	ongegrond:	62
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	18
	deels opgelost:	6
	niet herstelbaar door aard klacht	16
	onopgelost:	6

Commentaar:

Het aantal gegronde klachten blijft 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.

In de meeste gevallen werden de gegronde klachten opgelost en hersteld. In enkele gevallen bleek dit niet meer mogelijk (controle ter plaatse niet tijdig uitgevoerd; aanvraagperiode verstreken)

Ook in 2014 betreffen de 'deels gegronde' klachten vooral dossiers waarbij de behandeling wel correct verliep, maar waarbij de communicatie tekort schoot. Ook in de categorie 'geen oordeel mogelijk' gaat het vaak om communicatieproblemen, nl. om klachten rond algemene informatieverstrekking aan de loketten of per telefoon.

Gebrekkige communicatie is een steeds weerkerend pijnpunt in onze sector. Ten dele komt dit door de complexiteit van de regelgeving: ze valt onmogelijk eenvoudig en volledig samen te vatten. Wie daardoor rekent op een steunmaatregel en die toch misloopt is begrijpelijkerwijs geërgerd.

Globaal is het aantal klachten over slechte communicatie gedaald, maar in 2014 was ook duidelijk te merken dat de klachten rond gebrekkige toelichting en informatieverstrekking zich concentreerden in periodes en bij diensten waar de werkdruk (te) hoog lag. Met de besparingsmaatregelen in het vooruitzicht is dit geen onbelangrijk signaal.

Er zullen gerichte maatregelen en acties nodig zijn om de kwaliteit van de dienstverlening te vrijwaren. Zo niet is er veel kans dat de spontane klantgerichtheid verloren gaat onder druk van de grote hoeveelheid te verwerken dossiers.

[Geef tekst op]



3. De inhoud van de gegronde klachten

Indeling volgens ombudsnormen	
Overeenstemming met het recht:	2
Afdoende motivering:	2
Gelijkheid en onpartijdigheid:	3
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	9
Redelijkheid en evenredigheid:	2
Correcte bejegening:	1
Actieve dienstverlening:	5
Deugdelijke correspondentie:	9
Vlotte bereikbaarheid:	0
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	3
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	13
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling:	0
Redelijke behandeltermijn:	4
Efficiënte coördinatie:	0
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	0

Indeling volgens 'product'

huursubsidie

- Gegronde: 9 Deels gegronde: 11 Ongegronde: 25
- Opgelost: 13 Deels opgelost: 2 Onopgelost: 1

verbeterings- en aanpassingspremie

- Gegronde: 1 Deels gegronde: 6 Ongegronde: 7
- Opgelost: 0 Deels opgelost: 2 Onopgelost: 1

renovatiepremie

- Gegronde: 9 Deels gegronde: 9 Ongegronde: 14
- Opgelost: 4 Deels opgelost: 1 Onopgelost: 4

verzekering gewaarborgd wonen

- Gegronde: 0 Deels gegronde: 0 Ongegronde: 5
- Opgelost: 0 Deels opgelost: 0 Onopgelost: 0

kwaliteitsbewaking (on)bewoonbaar (on)geschikt

- Gegronde: 2 Deels gegronde: 1 Ongegronde: 5
- Opgelost: 1 Deels opgelost: 0 Onopgelost: 1

[Geef tekst op]



Huurpremie wachtlijst SHM

- Gegrond: 1 Deels gegrond: 1 Ongegrond: 5
- Opgelost: 1 Deels opgelost: 0 Onopgelost: 1

4. Bereik van de klachtendienst

Aantal klachten volgens de drager	brief:	32
	e-mail:	130
	telefoon:	8
	fax:	0
	bezoek:	0
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	100
	via kabinet:	26
	via Vlaamse ombudsdienst:	32
	via georganiseerd middenveld:	10
	andere kanalen:	1

Commentaar:

Het aandeel klachten dat ons per brief bereikt blijft aanzienlijk. Dat illustreert dat we er niet zomaar mogen van uitgaan dat alleen digitale kanalen nog aandacht verdienen. Naast mensen die een brief formeler en dus beleefder vinden, blijkt een overgroot deel van deze briefschrijvers niet vertrouwd met de computer.

Internet voor iedereen mag dan de toekomst zijn, we moeten ook blijven inzetten op papieren communicatie (folders, ...) om de meest kwetsbare burgers te bereiken.

In 2014 vonden 111 klagers rechtstreeks de weg naar het agentschap tegenover 26 die de minister aanschreven en 32 die de Vlaamse Ombudsdienst rechtstreeks contacteerden.

Dat wijst erop dat ook wie ontevreden is, toch nog een zeker vertrouwen heeft in onze diensten.

5. Toetsing aan het jaarrapport 2013

We overlopen kort de aandachtspunten en voorgenomen acties uit de vorige jaarverslagen.

De relaties tussen de klachtendienst en de verschillende partners in het agentschap werden beter gestroomlijnd door de opmaak en implementatie van een nieuw intern klachtenreglement. Dat verfijnt de afbakening tussen klachten en hulpvragen, en legt een duidelijke taakverdeling vast tussen de cel klachten en de cel communicatie.

[Geef tekst op]



Op het vlak van communicatie was er een inspanning om de antwoorden op de beroepsbrieven toegankelijker te maken, door ze meer te personaliseren en de argumentatie in een niet juridisch taalgebruik te herhalen. Het aantal klachten over niet afdoende motivering daalde dan ook met 2/3. Ook de klachten over een doeltreffende algemene informatieverstrekking namen sterk af. In 2015 wordt ook onze website verder vernieuwd, wat hopelijk zal leiden tot een verdere afname van de klachten over de kwaliteit en beschikbaarheid van algemene informatie.

Het aantal klachten en signalen rond deugdelijke correspondentie blijft onveranderd. Daarbij gaat het niet zozeer over de formulering, maar over de inhoud zelf van de correspondentie. Het probleem situeert zich hier meer op het vlak van interne procedures bij de dossierbehandeling. Deze problematiek wordt vanuit de klachtenbehandeling als signaal en verbetervoorstel nauwgezet verder opgevolgd.

6. Implementatie van de aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsman

In het jaarverslag 2013 formuleerde de ombudsman twee aanbevelingen aan ons agentschap:

- *Wonen in Vlaanderen moet naar een hoger digitaal niveau: premie-aanvragen en alle communicatie errond moet via de pc kunnen. Alle SHM's moeten een website hebben om hun doelgroepen te informeren. Inschrijvingen en actualisaties moeten ook via digitale kanalen kunnen (p. 28)*

Deze doelstelling wordt ten volle onderschreven door het agentschap, maar er zijn lange tijd problemen geweest rond de validatie van digitale handtekeningen en vooral rond het vinden van het nodige budget.

Momenteel werken we aan de bouw van de formulierengenerator, die vervolgens zal worden gekoppeld aan de dossierbehandelingssystemen.

- *Zet in op alternatieve woonconcepten (p. 28)*

De renovatiepremie werd vanaf begin 2014 uitgebreid tot woongelegenheden die tot stand komen door opsplitsing van bestaande gebouwen, al dan niet met woonfunctie, in meerdere wooneenheden.

Rond echt alternatieve woonconcepten als cohousing, kangoeroewonen, meergeneratiegezinnen e.d. waren er tot nu toe nog geen initiatieven van het agentschap, noch concrete maatregelen van de beleidsmakers.

[Geef tekst op]



7. Toetsing aan de indicatoren van de servicemeter

7.1. Klachtencaptatie

7.1.1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar

Met de vernieuwde website kwam er ook, meer op de voorgrond dan vroeger, een nieuwe module voor het indienen van een klacht. De bedoeling is dat de klachten meer via deze rechtstreekse module binnenkomen in plaats van via algemene informatiemodules of thematische vraagmodules. Dat verkort niet alleen de communicatielij, maar moet ook voor een betere filtering zorgen tussen klachten en andere informatievragen of opmerkingen.

Het is te vroeg om de resultaten hiervan te beoordelen.

Alle klachten worden aanvaard ongeacht via welk kanaal of bij welke medewerker van het agentschap ze toekomen, maar we stimuleren het gebruik van het generiek e-mailadres 'klachten.wonen@rwo.vlaanderen.be' omwille van de kwaliteit van de klachtenbehandeling. Een schriftelijke formulering van de klacht vermijdt misverstanden en het bereik via e-mail laat een vlotte uitwisseling van informatie toe.

Elke brief waarin een beslissing wordt meegedeeld vermeldt standaard de mogelijkheid om klacht in te dienen in eerste en tweede lijn met de contactgegevens van de interne klachtendienst en de Vlaamse Ombudsdienst.

7.1.2. Onterecht niet behandelde eerstelijnsklachten volgens Ombudsdienst

Aangezien de niet-ontvankelijke klachten en de hulpvragen op dezelfde manier onderzocht en beantwoord worden als de ontvankelijke klachten, komt dit niet voor.

7.1.3. Realistisch aantal klachten in functie van context

Het aantal klachten t.o.v. het aantal burgercontacten is in ons agentschap eerder laag, maar dat is verklaarbaar omdat in vrijwel alle procedures uitgebreide bezwaar- en beroepsmogelijkheden voorzien zijn. Tot het klachtrecht neemt men dus pas zijn toevlucht als de andere beroepsmogelijkheden zijn uitgeput.

Verder is er bij Wonen-Vlaanderen een traditie om grondig en pro-actief in te gaan op vragen van burgers. Deze klantvriendelijke manier om met hulpvragen om te gaan resulteert in weinig klachten.

7.2. Kwaliteitsvolle klachtenbehandeling

7.2.1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig

Bij Wonen-Vlaanderen zit het doorloopschema vervat in het interne reglement rond de klachtenbehandeling. De klachtenbehandelaars zijn algemeen (persoonlijk) bekend, wat een goede informatiedoorstroming en afstemming garandeert..

7.2.2. Doorlooptijd klachtenbehandeling

[Geef tekst op]



De gemiddelde doorlooptijd daalde in 2014 tot 39 werkdagen, tegenover 46 werkdagen in 2013. 149 klachten werden op tijd (binnen de 45 werkdagen) afgehandeld. 41 klachten vroegen meer tijd. De redenen daarvoor waren uiteenlopend, maar steeds gebonden aan de intrinsieke vraagstelling in het dossier (juridisch probleem, bijkomende vaststelling ter plaatse nodig, wachten op bijkomende info van externen,...)

7.2.3. Zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden

Uit de reacties van de klagers blijkt dat de tussenkomst van de klachtenbehandelaar positief gewaardeerd wordt, ook als het gewenste resultaat niet is bereikt. Het aantal klagers dat in tweede lijn klacht indient bij de Vlaamse Ombudsdienst is beperkt. De betwisting gaat dan doorgaans over de regelgeving en de interpretatie ervan door Wonen-Vlaanderen, niet over de wijze waarop de klacht werd behandeld.

7.2.4. Verwijzing naar Vlaamse Ombudsdienst en anderen in afsluitbrieven bij klachten

In elke afsluitbrief wordt standaard verwezen naar de mogelijkheid een tweede beoordeling te vragen bij de Vlaamse Ombudsdienst. Bij niet ontvankelijke klachten wordt ook doorverwezen naar de instantie die wel bevoegd is.

7.3. Kwaliteitsmanagement

7.3.1. Functiebeschrijving klachtenbehandelaars die maximaal onafhankelijk werken toelaat

De functiebeschrijving, jaardoelstellingen en evaluatie worden bij Wonen-Vlaanderen op dezelfde manier behandeld als die van andere personeelsleden.

Het klachtenteam werkt niet onafhankelijk en heeft geen specifiek statuut. Men gaat ervan uit dat het feit dat het klachtenteam deel uitmaakt van de stafdienst voldoende onafhankelijkheid garandeert tegenover de diensten waarover geklaagd wordt. De klachtenbehandelaars zelf waken er ook over zich onafhankelijk op te stellen tegenover de betrokken diensten.

7.3.2. Professionalisering klachtenbehandeling

Er zijn geen gestructureerde kanalen voor kennisdeling. De beperkte omvang van Wonen-Vlaanderen biedt echter ruimte voor veel informele uitwisseling zodat hieraan geen acute nood bestaat.

Wel zal in een toekomstig project rond kennisbeheer, dat voorlopig nog in de steigers staat, ook het luik klachtenbehandeling worden meegenomen.

Er zijn geen acties voorzien voor klantenbevragingen of andere instrumenten van kwaliteitscontrole.

7.3.3. Inbedding klachtenbehandeling in kwaliteitsmanagement

Er zijn geen initiatieven of acties in die zin voorzien.

De inbreng van het klachtenteam gebeurt indirect, door het signaleren van problemen of het formuleren van verbetervoorstellen bij de administrateur-generaal.

7.3.4. Rapportering aan leidinggevenden

[Geef tekst op]



Maandelijks is er een automatische kwantitatieve rapportering via de monitoringrapporten. Op de teamvergaderingen kan daar een rapportering over de meer kwalitatieve aspecten aan worden toegevoegd.

De klachtenbehandelaar heeft ook direct toegang tot de administrateur-generaal om problemen of voorstellen te bespreken. De lijn naar het kabinet en het directiecomité loopt via de administrateur-generaal.

7.3.5. Jaarlijks klachtenrapport t.b.v. Vlaamse Ombudsdienst

Wonen-Vlaanderen levert jaarlijks een rapport over de interne klachtenbehandeling aan de Vlaamse Ombudsdienst. Om redenen die al herhaaldelijk zijn uiteengezet (o.m. spreiding bevoegdheden en opdrachten) gebeurt dit niet via een coördinatie op departementsniveau.

7.3.6. Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport

Voor verbetervoorstellen incl. beleidsaanbevelingen is voorzien dat het klachtenteam (halfjaarlijks) rapporteert aan de administrateur-generaal, die deze voorstellen kan laten integreren in de reguliere werking langs de gebruikelijke kanalen (directiecomité, aanbeveling aan kabinet,...)

7.3.7. Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport

De opvolging van beleidsklachten wordt niet vanuit het klachtenteam gemonitord. Dat is immers weinig zinvol omdat het doorgaans gaat over problematieken die langs verschillende kanalen in beeld komen. Het is dan ook onmogelijk in een één-op-één-relatie vast te stellen welke precieze impact het signaal vanuit het klachtenteam heeft gehad en dat is ook niet zeer relevant.

De beslissingen en acties van het agentschap die een belangrijke impact hebben op de tevredenheid van de klanten worden wel vermeld in het jaarrapport.

7.3.8. Periodieke bespreking van beleidsklachten op netwerk klachtenbehandelaars

Bij Wonen-Vlaanderen gebeurt dit niet.

7.3.9. Opvolging ombudsaanbevelingen

Het directiecomité van Wonen-Vlaanderen neemt de ombudsaanbevelingen mee als element van evaluatie in verschillende processen.

De rapportering gebeurt in het jaarrapport of bij rechtstreekse contacten tussen de leidinggevenden van Wonen-Vlaanderen en het Ombudsteam.

7.3.10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers

Wonen-Vlaanderen neemt deel aan de activiteiten van het netwerk.

BESLUIT

2014 was voor het klachtenteam van Wonen-Vlaanderen een werkjaar zonder uitschieters.

Uit de inhoudelijke klachtenbehandeling blijkt dat werken aan goede communicatie blijvend aandacht verdient en dat meer systematische ingrepen op dat vlak nodig zijn.

Werk en Sociale Economie

2. 237 klachten

Rapport beleidsdomein: 1.731 klachten

SYNTRA'S: 506 klachten

Vragenlijst voor het verslag 2014 over uw klachtenmanagement

Entiteit: **Beleidsdomein Werk en Sociale Economie**

1. Cijfergegevens

	VSA	DWSE	ESF	Syntra	VDAB	Totaal
Totaal aantal klachten:	4	64	9	134	1520	1731

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzend-datum van uw antwoord	0-45 dagen:	4	64	9	96	1309 ¹	NB
	meer dan 45 dagen:	0	0	0	38	89	NB
	gemiddelde:	11,7	5,0	21	32,7	NB	NB

Aantal onontvankelijke klachten:	1	49	4	14	122	191
---	---	----	---	----	-----	------------

¹ Cijfer slaat enkel op 1398 ontvankelijke klachten.

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	0	0	0	0	20	0
	Meer dan een jaar voor indiening:	0	0	0	0	4	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	0	0	1	0	0	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0	0	0	0	0	0
	Kennelijk ongegrond:	0	17	0	0	1	17
	Geen belang:	0	0	0	10	4	14
	Anoniem:	0	0	3	0	0	3
	Beleid en regelgeving:	0	1	0	0	2	3
	Geen Vlaamse overheid:	0	26	0	0	0	26
	Interne personeels-aangelegenheden:	0	0	0	4	0	4
	Ingetrokken / privacy geen toestemming / gevraagde info niet ontvangen	0	0	0	0	49	49
	VDAB niet bevoegd	0	0	0	0	42	42
	VSAWSE niet bevoegd	1	0	0	0	0	1
DWSE niet bevoegd	0	5	0	0	0	5	

	VSA	DWSE	ESF	Syntra	VDAB	Totaal
Aantal ontvankelijke klachten:	3	15	5	120	1344 ²	1487

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0	4	2	40	207	253
	deels gegrond:	0	0	0	13	166	179
	ongegrond:	3	11	3	67	945	1029
	geen oordeel	0	0	0	0	26	26

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	0	3	2	53	247	305
	deels opgelost:	0	0	0	0	45	45
	onopgelost:	3	1	0	0	81	85

De gegronde en deels gegronde klachten worden hieronder verdeeld volgens de ombudsnormen:

Ombudsnorm	Aantal					
De burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing:	0	1	1	27	219	248
De burger voelt zich onheus bejegend:	3	1	0	10	108	122
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend:	0	0	1	1	81	83
De burger vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft:	0	0	0	13	55	68
De burger klaagt over de bereikbaarheid:	0	1	0	1	22	24
Andere:	0	1	0	1	0	2

² Opmerking : In 2014 werden 1398 ontvankelijke klachten door de VDAB behandeld. Hierbij maakt de VDAB sinds 2014 een onderscheid tussen suggesties en klachten.

Aantal suggestie = 52

Aantal klachten = 1344 en 2 opgelost bij melding.

De verdere rapportering inzake de VDAB betreft de 1344 klachten.

2. Inhoud van de klachten

Onderstaand wordt een beeld geschetst van de klachten betreffende de entiteiten SYNTRA Vlaanderen en VDAB. Gelet op het beperkt aantal ontvankelijke klachten wat betreft het DWSE (18 met inbegrip van de klachten vanuit het vroegere VSAWSE) en ESF (5) werd geopteerd om dit op te nemen in het klachtenbeeld 2014.

Inhoud van de klachten SYNTRA Vlaanderen:

In 2014 tellen we 120 ontvankelijke klachten. Bij een klacht, voert SYNTRA Vlaanderen een onderzoek en ontvangt de verzoeker een antwoord. Hieronder rapporteert SYNTRA Vlaanderen over de 120 ontvankelijke klachten.

Gegrontheid

Bij het beoordelen van de gegrondheid vertrekt de behandelaar vanuit het standpunt van SYNTRA Vlaanderen. De klachten kunnen worden onderverdeeld in volgende categorieën :

- Opleiding : inhoud en kwaliteit van de opleiding;
- Diploma : te laat, getuigschrift vers diploma, verkeerd diploma;
- Docent : problemen met de docent;
- Examen : niet akkoord met de quotering van de punten;
- Inschrijvingsgeld : terugbetaling;
- Vrijstelling of toelating geweigerd;
- Andere.

Hieronder volgt een tabel met de gegrondheden per categorie.

Inhoudelijke categorie	Totaal	Ongegrond	Gegrond	Deels gegrond	Geen oordeel
Kerndomeinen :					
Opleiding: inhoud en kwaliteit van de opleiding	13	4	7	2	0
Diploma: te laat, getuigschrift versus diploma, verkeerd diploma	17	8	8	1	0
Docent: problemen met docent	14	6	6	2	0
Examen: niet akkoord met de quotering van de punten	29	20	6	3	0
Inschrijvingsgeld: terugbetaling	17	8	6	3	0
Vrijstelling of toelating geweigerd	10	6	1	3	0
Andere	20	14	6	0	0
Totaal :	120	66	40	14	0

Oplossing status

De behandelaar bepaalt de oplossing status door zich in te leven in de verzoeker. SYNTRA Vlaanderen verzekert steeds een volledig onderzoek met een focus op klantgerichtheid. Hieronder volgt een tabel met de oplossing status per categorie.

Inhoudelijke categorie	Totaal	Opgelost	Deels opgelost	Niet opgelost
Kerndomeinen :				
Opleiding: inhoud en kwaliteit van de opleiding	0	13	0	0
Diploma: te laat, getuigschrift versus diploma, verkeerd diploma	0	17	0	0
Docent: problemen met docent	0	14	0	0
Examen: niet akkoord met de quotering van de punten	0	29	0	0
Inschrijvingsgeld: terugbetaling	0	17	0	0
Vrijstelling of toelating geweigerd	0	10	0	0
Andere	0	20	0	0
Totaal :	0	120	0	0

Hieronder volgt een tabel met de Ombudsnorm voor gegronde en deels gegronde klachten (53 klachten).

Ombudsnorm	Aantal klachten	%
De burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing van de bestuursinstelling	27	51%
De burger klaagt over de bereikbaarheid van de bestuursinstelling.	1	2%
De burger vindt dat de prestatie of beslissing van de bestuursinstelling te lang uitblijft.	13	25%
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend.	0	0%
De burger voelt zich onheus bejegend.	9	17%
Andere	3	5%
Totaal :	53	100%

Inhoud van de klachten VDAB :

Vanaf 2014 maakt VDAB een onderscheid tussen suggesties en klachten. Een suggestie omvat een vrijblijvende tip van een verzoeker zonder gevoel van ontevredenheid. Vanaf het moment dat een gevoel van ongenoegen tot uiting komt, noteert VDAB de melding als een klacht. In 2014 tellen we 52 suggesties en 1344 ontvankelijke klachten. Zowel bij een suggestie als bij een klacht, voert VDAB een onderzoek en ontvangt de verzoeker een antwoord. Hieronder rapporteert VDAB over de 1344 ontvankelijke klachten.

Gegrontheid

Bij het beoordelen van de gegrondheid vertrekt de behandelaar vanuit het standpunt van VDAB. 70% van de klachten stelt de dienstverlening niet in vraag (ongegrond); 16% van de klachten kaart een tekortkoming in de dienstverlening aan (gegrond); 12% van de klachten toont een onvolkomenheid in de dienstverlening (deels gegrond) en bij 2% van de klachten was geen oordeel mogelijk. Hieronder volgt een tabel met de gegrondheden per categorie.

Inhoudelijke categorie	Totaal	Ongegrond	Gegronnd	Deels gegrond	Geen oordeel
Kerndomeinen :					
Ik heb een matchingbehoefte	1246	906	166	150	24
Ik wil mijn loopbaan beheren	19	5	9	5	0
Ik wil ondersteuning bij collectief ontslag	5	3	1	1	0
Ik wil financiële tegemoetkomingen	26	15	6	4	1
Ondersteunende domeinen : HRM, ICT, Servicelijn en Facility	48	16	25	6	1
Totaal :	1344	945	207	166	26

Oplossing status

De behandelaar bepaalt de oplossing status door zich in te leven in de verzoeker. Bij 66% van de gegronde en deels gegronde klachten kon VDAB tegemoet komen aan de vraag van de klant en werd de klacht opgelost. Voor 12% van de klachten deed VDAB al het mogelijke om aan de vraag van de klant tegemoet te komen en de relatie te herstellen, ook al kon VDAB niet volledig ingaan op de vraag van de verzoeker. Deze klachten werden deels opgelost. VDAB verzekert steeds een volledig onderzoek met een focus op klantgerichtheid. Toch kan soms niet aan de vraag van de verzoeker voldaan worden. Dit was zo bij 22% van de klachten. Hieronder volgt een tabel met de oplossing status per categorie.

Inhoudelijke categorie	Totaal	Opgelost	Deels opgelost	Niet opgelost
Kerndomeinen :				
Ik heb een matchingbehoefte	316	223	31	62
Ik wil mijn loopbaan beheren	14	7	4	3
Ik wil ondersteuning bij collectief ontslag	2	0	2	0
Ik wil financiële tegemoetkomingen	10	6	1	3
Ondersteunende domeinen : HRM, ICT, Servicelijn en Facility	31	11	7	13
Totaal :	373	247	45	81

Hieronder volgt een tabel met de Ombudsnorm voor gegronde en deels gegronde klachten.

Ombudsnorm	Aantal klachten	%
De burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing van de bestuursinstelling	219	45%
De burger klaagt over de bereikbaarheid van de bestuursinstelling.	22	5%
De burger vindt dat de prestatie of beslissing van de bestuursinstelling te lang uitblijft.	55	11%
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend.	81	17%
De burger voelt zich onheus bejegend.	108	22%
Totaal :	485	100%

3. Klachtenbeeld 2014

Klachtenbeeld DWSE (inclusief VSAWSE) :

2014 was het jaar van verandering voor het Departement WSE (hierna genoemd DWSE). Sinds 1 juni 2014 is het Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie (VSAWSE) met al zijn taken volledig geïntegreerd in het DWSE. De dienstverlening aangeboden door het vroegere VSAWSE wordt aldus sinds begin juni opgenomen door het DWSE. Deze inkanteling verklaart het beperkt aantal klachten wat betreft het vroegere agentschap (slechts 4).

De klachten betreffende het vroegere VSAWSE hadden betrekking op de maatregel aanmoedigingspremies (3) en arbeidsmigratie (1). Alle klachten met betrekking tot de aanmoedigingspremies hebben rechtstreeks of onrechtstreeks betrekking op de indieningstermijn van 6 maanden. De regelgeving voorziet hier geen enkele afwijking op. Daarnaast is deze termijn tussen de verschillende stelsel verschillende. Dit is een jaarlijks weerkerende klacht. Een voorstel tot aanpassing wordt ieder jaar doorgegeven aan het betrokken kabinet.

De overige betwisting had betrekking op het verloop van het uitgevoerde arbeidsmarktonderzoek. Het uitvoeren van dit onderzoek valt echter onder de bevoegdheid van de VDAB. In overleg met de VDAB werd de betrokkene op de hoogte gesteld. Er werd beslist om niet terug te komen op de genomen beslissing.

Sinds de dienstverlening omtrent de aanmoedigingspremies wordt verzorgd door het DWSE werden 11 klachten ontvangen. Het merendeel van de klachten (6) had opnieuw betrekking op de indieningstermijn. Hiertoe werd naar de verschillende actoren (werkgever- en werknemersorganisaties en opleidingsinstellingen) een communicatie opgezet. Twee klachten hadden betrekking op problemen om een aanvraag online in te dienen. Deze technische problemen werden opgelost. Eén klacht had betrekking op een niet correct telefonische behandeling. Deze feiten konden niet worden bewezen. Alle dossierbehandelaars werden gewezen op het belang van juiste, duidelijke en beleefde communicatie. De overige klachten hadden betrekking op het niet toekennen van de premie omwille van gebrek aan studiepunten. Op basis van de huidige administratieve praktijk zijn de klachten niet gegrond. Aan deze klachten was tevens een beleidsluit gekoppeld. Dit werd doorgegeven aan het bevoegde kabinet.

De overige ontvankelijke klachten (4) waren divers van aard. Wat betreft de tewerkstellingsprogramma's werd een administratieve fout (de verkeerde prestaties werden ingegeven) rechtgezet. Drie klachten hadden betrekking op de materies arbeidsmigratie. Deze klachten waren niet gegrond.

Naast de inkanteling van het VSAWSE heeft de 6^{de} staatshervorming de bevoegdheden van het DWSE flink uitgebreid. Naar aanleiding van deze hervorming heeft het DWSE in 2014 ook 2 klachten ontvangen inzake de

dienstencheques. In één geval ging het om de vraag of een betaling van een toeslag van 25€ wettelijk was. In het andere geval ging het om een vraag tot terugbetaling van vervallen dienstencheques. Beide vragen werden doorgestuurd naar de betrokken dienst.

Klachtenbeeld SYNTRA Vlaanderen :

Vanaf september 2012 ging de afdeling Regie SYNTRA Vlaanderen van start met de behandeling van de klachten. In cursusjaar 2013 werden door de afdeling Regie 85 klachten behandeld. In cursusjaar 2014 steeg dit klachtenaantal tot 134. Dit komt neer op een stijging van 58% op één jaar tijd.

Eén van de redenen van de stijging ligt er zeker in dat de klachtenwerking van SYNTRA Vlaanderen meer bekend is geworden bij de SYNTRA cursist.

Van de 120 ontvankelijke klachten gingen er 6 cursisten met hun klacht naar de Raad van bestuur (RVB) van SYNTRA Vlaanderen. Deze cursisten waren niet tevreden met het antwoord van de afdeling Regie van SYNTRA Vlaanderen op hun klacht en gingen door naar de derde lijn in de klachtenbehandeling, namelijk de RVB van SYNTRA Vlaanderen. Het komt er op neer dat bij slechts 5% van de door afdeling Regie behandelde klachten er door de cursist gebruik werd gemaakt van de mogelijkheid beroep aan te tekenen bij de RVB.

Verder stellen we vast dat de behandelingstermijn om een klacht te onderzoeken en een finaal antwoord te formuleren naar de cursist toe korter is geworden. In 2013 deed de afdeling Regie er nog 46 dagen over om een klacht op te lossen, voor cursusjaar 2014 waren er gemiddeld 32,7 dagen nodig om een klacht te behandelen. Dit is een daling van 29%.

De afdeling Regie stelt zich als actiepunt te werken aan een verdere daling van het aantal doorlooptijden die nodig zijn voor de behandeling van een klacht. We dienen evenwel op te merken dat de behandelingstermijnen tijdens de zomermaanden meestal hoger liggen, omdat we daar geconfronteerd worden met de sluiting van de SYNTRA koepels gedurende enkele weken. De piek in het klachtenaantal ligt tevens in deze zomermaanden. Een groot deel van de cursisten krijgt dan zijn examenresultaat en 24% van de klachten (29 van de 120 klachten) handelen over ontevredenheid met het examenresultaat.

Als het aantal gegronde en deels gegronde klachten wordt bekeken dan zien we dat de helft (27 van de 53 klachten) hiervan gaat over het gegeven dat de burger niet akkoord gaat met de prestatie of de beslissing. 25% (13 van de 53 klachten) van de klachten gaat erover dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft. Een factor die hierin zeker een rol speelde is dat er gewerkt werd met een nieuw boekhoudkundig pakket waardoor tijdelijk de doorlooptijd om sommige prestaties te leveren zoals terugbetaling inschrijvingsgeld na annulering cursus iets langer op zich liet wachten dan gebruikelijk.

Klachtenbeeld VDAB :

In 2014 behandelde VDAB 1520 dossiers, 12% minder dan in 2013. Het effect van een hieronder beschreven verbeteractie (reportknop) ligt voornamelijk aan de basis van deze daling. 87% van de klachten werd ingediend via de Servicelijn, hetzij via het online klachtenformulier, via info@vdab.be of via 0800 30 700. Werkzoekenden dienden 82% van de klachten in. Net zoals in de voorbije jaren waren er verhoudingsgewijs weinig klachten van werkgevers.

Elke verzoeker ontving een ontvangstmelding. Bij 94% van de klachten was dit binnen de 7 dagen. Bij 93% van de klachten werd het antwoord verstuurd binnen de 45 dagen. Binnen VDAB geldt de managementdoelstelling dat 75% van de klagers een antwoord binnen de 20 dagen ontvangt. Dit gebeurde in 64% van de gevallen. Bij de resterende klachten werd de doelstelling niet gehaald gezien de prioriteit van een kwalitatief onderzoek. Deze verzoekers kregen een tussentijdse brief toegestuurd.

Klachtenbehandelaars worden aangemoedigd om een persoonlijk contact te hebben met de verzoeker. Dit gebeurde bij 42% van de klachten, waarbij 5% van de klagers, na meerdere pogingen niet bereikbaar bleek te zijn.

Vanaf 2014 maakt VDAB een onderscheid tussen suggesties en klachten. In 2014 ontving VDAB 52 suggesties, die te maken hadden met Mijn Loopbaan, de VDAB-website en de vacaturedatabank. Elke suggestie werd onderzocht en de verzoeker ontving steeds een antwoordbrief. Suggesties zijn echter vaak niet haalbaar gezien het uitgebreid

gamma aan opdrachten, prioriteitsbepalingen en budgetten. Ook dit werd steeds aan de verzoeker gecommuniceerd.

Net zoals in 2013 gaan in 2014 de klachten voornamelijk over het persoonlijk actieplan naar werk (32%) en over de opleidingen (28%). Hun aandeel in het totaal van de ontvankelijke klachten steeg licht tegenover 2013. Toen waren de klachten over het persoonlijk actieplan goed voor 27% en die over opleidingen voor 26%. De absolute cijfers tonen echter een lichte daling van 447 naar 419 klachten over het persoonlijk actieplan en van 416 naar 377 klachten over opleidingen. VDAB plukt voorzichtig de vruchten van de focus op een klantvriendelijke en duidelijke communicatie naar de klant.

Bij klachten omtrent het persoonlijk actieplan naar werk leerde 43% van de klachten ons dat de verzoeker andere verwachtingen had van de begeleiding bij VDAB. 1 op 5 verzoekers was niet akkoord met de transmissie naar RVA, een kleinere groep voelde zich onheus bejegend of vond dat de dienstverlening uitbleef. Deze cijfers liggen in de lijn van 2013. Bij 71% van de klachten vond de behandelaar na analyse geen tekortkoming in de dienstverlening van VDAB. Tekortkomingen in de dienstverlening die naar voor kwamen bestonden uit onnauwkeurige administratie of vergissing, organisatie, communicatie en ontoereikende informatie. De behandelaar kon hierbij in 85% van de gevallen een oplossing of gedeeltelijke oplossing voor de klant bieden. Oplossingen bestonden onder andere uit bemiddelingsgesprekken, een nieuwe trajectbegeleider, annulatie van de transmissie (bij een gegronde klacht), een nieuwe afspraak met een consultant.

Bij de klachten over opleidingen blijven de grote punten van kritiek het niet toegelaten tot een opleiding (29%) en stopzetting van de opleiding (17%). Voor 84% van de klachten over niet toegelaten en voor 94% van de klachten over stopzetting van een opleiding stelde de behandelaar vast dat VDAB correct oordeelde. De behandelaar bevestigde in deze gevallen de reden(en) waarom de betreffende opleiding niet tot de mogelijkheden behoorde. Andere klachten gingen over discriminatie (9%), organisatie (8%), administratie (7%),... binnen een opleiding.

De gegronde en deels gegronde klachten over opleidingen (25%) wezen VDAB op tekortkomingen in de dienstverlening op het vlak van organisatie en communicatie, ontoereikende informatie en onnauwkeurige administratie. De behandelaar kon in 90% van de klachten een oplossing of gedeeltelijke oplossing aan de verzoeker bieden. Zo werd aan verzoekers een (haalbare) alternatieve opleiding aangeboden, de argumentatie omtrent het niet toegelaten of stopzetting van de opleiding werd besproken, de cursist kreeg een herkansing bij de testen (in geval van gegronde klacht), transmissie werd geannuleerd (in geval van gegronde klacht).

Met 183 klachten kwam ook dit jaar de vacaturebank onder de aandacht. Verzoekers uitten hun ontevredenheid over reeds ingevulde vacatures, dubbele vacatures, sollicitatiegesprekken die niet naar wens verliepen, sollicitaties die zonder antwoord of feedback bleven, discriminatie.

83% van deze klachten tonen geen tekortkoming in de dienstverlening van VDAB aan en waren dus ongegrond. De dienstverlening van VDAB is correct aangezien VDAB aan werkgevers of uitzendkantoren en aan werkzoekenden via zijn website een platform biedt om vacatures en cv's kenbaar te maken, maar VDAB is niet bevoegd voor het aanwervingsbeleid van de werkgevers en de uitzendkantoren, die gebruik maken van de databanken van VDAB. Verder heeft de werkgever de optie om zelf een vacature bij VDAB te plaatsen en is de werkgever verantwoordelijk voor de opvolging ervan. Toch wil dit niet zeggen dat verzoekers geen reden tot klagen hadden. Bij klachten over vacatures vraagt VDAB om de vacaturenummers door te sturen en neemt dan contact op met de werkgever om de betreffende vacature te bespreken. Bij misbruik, kan de vacature verwijderd worden uit de databank. Van de vacatures die wel in beheer waren bij VDAB toonde het onderzoek 26 gegronde of deels gegronde klachten. De vacature bleek niet volledig, discriminerende elementen te bevatten of de communicatie van de consultant omtrent de vacature was niet professioneel. 65% werd opgelost of deels opgelost. De inhoud van vacatures werd verduidelijkt, dubbele vacatures werden gebundeld, de werkgever gaf feedback aan de sollicitant, een werkzoekende mocht toch op sollicitatiegesprek komen na bemiddeling van een consultant.

In 2013 ontving VDAB 331 klachten over de vacatures. 2014 kent 45% minder klachten omtrent de vacaturebank. Deze daling hangt samen met de implementatie van de reportknop. Dankzij deze verbeteractie kunnen verzoekers hun opmerking via de vacature op de website rechtstreeks overmaken aan de Servicelijn. Deze opmerking volgt dan niet de routing van een klacht. Elke melding wordt onderzocht door een vacatureconsultant en indien nodig wordt de werkgever gecontacteerd. Als de consultant vaststelt dat het om meer gaat dan een

melding, wordt de verzoeker gecontacteerd met de vraag of een officiële klacht gewenst is. De procedure via de reportknop is nog meer laagdrempelig voor onze klanten en een opmerking is zeer eenvoudig te melden: met een klik op de knop. Sinds de implementatie in juni 2014 werden meer dan 2000 meldingen geregistreerd. De verzoeker ontvangt geen antwoordbrief bij meldingen via de reportknop.

Net zoals in 2013 behoren de klachten omtrent het matchbaar dossier van de werkzoekende met 132 klachten tot de vier belangrijke klachtengroepen. Deze klachten handelen over het dossier van de werkzoekende (inhoud, ontoereikende informatie, correctheid), over inschrijven als werkzoekende, het bus-/treinticket aan verminderd tarief. 30% van deze klachten waren gegrond of deels gegrond en wezen de dienst op een onvolkomenheid in communicatie, volledige informatie en administratie. Er werden dossiers gecorrigeerd, gemaakte kosten werden terugbetaald, bijkomende informatie werd verschaft en dit voor 90% van deze klachten.

Andere klachten handelden over werkplekklaren (6%), ondersteunende domeinen (4%), bemiddelingsacties (3%), financiële tegemoetkomingen (2%), loopbaanbegeleiding (1%) en ondersteuning bij collectief ontslag (0%).

De opgeloste of deels opgeloste klachten zijn goed voor 78% van de klachten die de dienst op een tekortkoming wijzen. De tevredenheidsmeting van de Servicelijn onderstreept deze cijfers echter niet. De Servicelijn werkte een lijst van 437 klachten af waarbij telkens drie pogingen ondernomen werden om de verzoekers te contacteren en feedback te vragen over de behandeling van de klacht. Er werden 227 reacties genoteerd. Dit komt neer op 17% van de ontvankelijke klachten. 74% van de ondervraagde verzoekers was tevreden met de behandeling van de klacht. Slechts 58% bleek tevreden met de oplossing van de klacht. Verzoekers brengen aan dat ze tevreden zijn van de werking van de klantendienst en dat ze gehoord werden tijdens de behandeling van hun klacht, anderzijds komt ook het gemis aan persoonlijk contact naar voor (dit bij verzoekers die niet gecontacteerd werden bij de behandeling van hun klacht), wat opnieuw het belang en de appreciatie van een persoonlijk gesprek met de klant benadrukt.

Klachtenbeeld ESF :

Opvallend was het relatief grote aantal anonieme klachten, die allen aantijgingen inzake fraude met ESF-geld inhielden. Aangezien ze anoniem waren, konden ze echter geen uitgangspunt voor verdere actie vormen. Er waren ook enkele klachten rond de afhandeling van concrete dossiers. De twee gegronde klachten, ten slotte, waren niet gericht tegen het ESF-Agentschap op zich, maar tegen ESF-promotoren. Deze konden dankzij bemiddeling vanwege het ESF-Agentschap opgelost worden, waarmee ook de klagers tevreden waren.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Realisaties SYNTRA Vlaanderen:

Door de afdeling Regie SYNTRA Vlaanderen werd er op 3 april 2014 van start gegaan met een overleg SYNTRA Vlaanderen-SYNTRA. Op dit overleg zetelen alle klachtenbehandelaars van de afdeling Regie SYNTRA Vlaanderen, het afdelingshoofd regie en toezicht, de klachtencoördinator van SYNTRA Vlaanderen en ook per SYNTRA koepel de klachtencoördinator/ombudsman.

Het is de afdeling Regie die instaat voor de coördinatie van deze vergadermomenten. Tijdens deze overlegmomenten kwamen onder meer volgende thema's aan bod: werking tijdens vakantieperiode, rapportering, problematiek spieken, klachtenprocedures, veiligheidsbeleid, examenreglement, klachtendecreet, werking klachtencommissie, procedure annulering cursus,... Deze samenkomsten bevorderen tevens ook een vlotte werking en samenwerking voor zowel SYNTRA als SYNTRA Vlaanderen in kader van de klachtenbehandeling. Als verbeterpunt stellen we dat we de opgedane expertise bij klachtenbehandeling verder willen gebruiken om de doorlooptijd van de klachten nog te verkorten.

Vanuit de RVB van SYNTRA Vlaanderen werd tevens gevraagd om in de juryverslagen die opgemaakt worden door de SYNTRA, bij niet slagen van een cursist, voldoende oog te hebben voor de duidelijke kwalitatieve opsomming van zowel de positieve als negatieve punten van het afgelegde examen.

Realisaties VDAB:

Tijdens teamvergaderingen en individuele gesprekken werden klachten over communicatie, onheuse bejegening, organisatie 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.

- Het gebruik van een regionaal accent tijdens opleidingen werd besproken.
- Het belang van een klantvriendelijk onthaal werd aangehaald tijdens teamvergaderingen.
- Gesprekken werden gevoerd met medewerkers en samen werd bekeken welke opleidingen bijdragen tot een klantvriendelijkere houding. Dit werd telkens verder opgevolgd.
- RVA-reglementering die geldt voor werknemers in het onderwijs werd extra onder de aandacht gebracht bij de bemiddelaars om correcte informatie te verzekeren.
- De IBO-informatie werd intern nogmaals verspreid om de klanten correct en volledig te kunnen informeren.
- Het belang van een persoonlijk gesprek in de werkwinkel werd benadrukt tijdens een teamvergadering. Naast de verschillende online tools en de zelfbedieningspc's, moet er steeds ruimte blijven voor een persoonlijk gesprek met de klant.
- Coaching van cursisten werd besproken tijdens teamvergaderingen. Ook werd er nadruk gelegd op klantvriendelijk en respectvol omgaan met mensen.

In het kader van *Iedereen Bemiddelaar* en de inkanteling van de controle opdracht wordt er voor de contactname met de klant gewerkt aan een duidelijke communicatie. Zo worden er nieuwe brieven ontwikkeld die voor de klant een duidelijk onderscheid tussen eerder vrijblijvende uitnodigingen die gemoedelijker van toon en inhoud zijn en afspraken die verplicht zijn na te komen. Bemiddelaars krijgen ook de opdracht om de werkzoekenden duidelijk hun rechten en plichten uit te leggen.

Bemiddelaars worden ondersteund en gecoacht in het klantgericht communiceren in moeilijke situaties. Dit gebeurt enerzijds via opleiding binnen Spoor 21 aanbod (o.a. voeren van moeilijke gesprekken, bangelijk integer en dilemmatraining op maat, omgaan met agressie), anderzijds via hun teamleider.

De kern van *Iedereen Bemiddelaar* is het maken van een goede inschatting van de competenties en de noden van de klant. Op basis daarvan kan een gerichte bepaling gedaan worden van de dienstverlening die nodig is om deze klant op de efficiëntste manier aan het werk te helpen. Deze goede inschatting en bepaling moet er mee voor zorgen dat bij de doorverwijzing naar een partner ook de meest geschikte partner wordt gekozen. Bij de vorming van de bemiddelaars in dit kader is de kennis van het dienstverleningsaanbod een van de onderwerpen die aan bod zullen komen.

In de onthaalbrochure voor opleidingen wordt verduidelijkt dat stempelgeld wel wijzigt indien de gezinssituatie verandert.

Klachten omtrent wachttijden op het persoonlijk gesprek na infosessies zorgden voor een verandering in organisatie. Werkzoekenden ontvangen na de collectieve infosessie een uitnodiging voor een individueel gesprek, dat op een ander moment plaatsvindt. Naar aanleiding van een klacht waarin een risico op schending van de privacy naar voor kwam, werd tijdens algemene infosessies een voorbeeldossier in Mijn Loopbaan opgemaakt om zo de privacy van de werkzoekenden te verzekeren.

Er werden aanpassingen gedaan in de opleidingengids om klanten correct te informeren. Dit gebeurde in samenwerking met de Servicelijn. Zo werd onder andere de info over de toelatingsprocedures verduidelijkt. Verder kan een partner niet langer zelf een cursus voor werkzoekenden op *erkend door VDAB* zetten. Dit kan enkel nog door de projectopvolger bij VDAB. Tot slot voegde VDAB de tekst toe: *Deze opleiding werd door een andere organisatie ingegeven. De informatie werd niet nagekeken en gecontroleerd door de VDAB. De VDAB is niet aansprakelijk voor de inhoud van deze opleiding en de eventuele inbreuken hierin op de geldende wetgeving. Klachten ivm deze opleiding kunnen uitsluitend gericht worden aan de opleidingsverstrekker. De mededelingen onder "extra info" zijn wel door VDAB gevalideerd*, om een duidelijke communicatie te verzekeren. De overkoepelende infopagina in de opleidingengids werd aangepast en geeft meer informatie over diplomavereisten en eventuele instapproeven. Er wordt nu verwezen naar de flap *praktisch en inschrijven* voor concrete informatie. Dit om een volledige communicatie te garanderen.

Wanneer een verzoeker niet tevreden is over een trajectbegeleiding bij een tenderpartner, opteert de dienst vaak

voor een bemiddelingsgesprek met het oog op een nieuwe start. VDAB houdt ook rekening met de nazorg van de klacht van de verzoeker. Ongeveer een maand na het gesprek, wordt de verzoeker opnieuw gecontacteerd om het verdere verloop van de begeleiding te bespreken. Een tenderpartner paste het woordgebruik *persoonlijkheidstest* aan omdat het niet ging om een officiële persoonlijkheidstest, maar om een instrument voor zelfanalyse. Vanuit regie samenwerking wordt via diverse kanalen blijvende aandacht gevraagd voor intakes op maat van de klant. Hierbij wordt het belang van een kwalitatieve toeleiding steeds geduid. Daarnaast werd in 2014 gestart met het project *wissellere*n tussen VDAB-consulenten en partnerbemiddelaars. Concreet gaat het over meeloopsessies waarbij de consultant van de ene organisatie een begeleidingsgesprek of -actie meevolgt bij een consultant van de andere organisatie om zo elkaars werking beter te kennen en klanten gericht door te verwijzen.

De klachtenprocedure bij de loopbaancentra werd onder de loep genomen. Bij de klachtenbehandeling wordt telkens de coördinator van het loopbaancentrum gebeld. Bij een gegronde klacht moedigt VDAB een gratis loopbaanbegeleiding aan. Of het centrum hierop ingaat, blijft echter de keuze van het centrum. Verder werden ook afspraken gemaakt en opgevolgd om zo de dienstverlening, klantvriendelijkheid en telefonische bereikbaarheid van het loopbaancentrum te verbeteren. Met een loopbaancentrum werd besproken om een duidelijke communicatie te hanteren omtrent het einde van het gratis en vrijblijvend kennismakingsgesprek en de aanvang van het (betalende) intakegesprek.

Naar aanleiding van een klacht door een werkgever over de aanvraag voor een VOP, onderzocht de dienst de briefwisseling, de documenten en de gegevens op de website omtrent de VOP. Hierin werden geen onregelmatigheden teruggevonden. Wel werd de werking intern aangepast, zodat de aanvraagdossiers ook tussentijds worden opgevolgd en een opvolgingscontact met de werkgever wordt voorzien.

De klantvriendelijkheid bij de Servicelijn werd vergroot door de juiste sluitingsboodschap te activeren bij speciale sluitingsdagen van VDAB. Verder communiceerde de Servicelijn intern over hun speciale openingsuren tijdens deze sluiting, zodat klanten correct geïnformeerd werden. Ook werd een nieuwe wachtboodschap ingevoerd.

De openingsuren van een werkwinkel werden gecorrigeerd op de website. Ook werd het adres van een werkwinkel aangepast. In de gebouwen waar de werkwinkel de locatie deelt met andere entiteiten, zal de telefoon worden doorgeschakeld naar de Servicelijn in geval van afwezigheid, om te vermijden dat iemand van buiten VDAB de telefoon beantwoordt. Op Google maps werd het telefoonnummer van VDAB correct aangepast.

Omwille van een technisch probleem in een werkwinkel, werden de opgeslagen cv's op de zelfbedieningspc's niet meer automatisch verwijderd. In afwachting van een definitieve oplossing, wezen de consultants de gebruikers hierop. Op regelmatige basis controleerden de onthaalmedewerkers de computers en verwijderden, indien nodig, persoonlijke documenten. Ondertussen werden de pc's vervangen en is het probleem opgelost.

De website van VDAB werd gebruiksvriendelijker gemaakt. Omwille van een technische storing konden niet alle resultaten van een zoekactie op de website getoond worden. Dit werd rechtgezet. Verder werd een bug weggewerkt waardoor de vacatures *interimopdracht met optie vast* niet langer getoond worden bij een opzoeking naar een vaste job. Het maximum aantal resultaten voor mail-op-maat werd verhoogd van 60 naar 100. Dankzij een software aanpassing wordt de matching voor de domeinen van operatoren en ingenieurs verbeterd.

De tool prestatiebeheer in Mijn Loopbaan voor partners werd verbeterd. VDAB ontving hieromtrent reeds positieve commentaren van de partners.

Een mogelijke verwarring inzake rekeningnummers waarop Edenred een persoonlijke bijdrage terug kan storten werd opgelost door middel van een expliciete vermelding in het klantendossier.

Naar aanleiding van een klacht omtrent ontoereikende informatie in een uitnodiging van VDAB werd het interne systeem aangepast, meer bepaald het tekstveld om extra info te kunnen noteren werd vergroot. Op deze manier kan uitgebreidere informatie meegegeven worden in de uitnodigingen voor werkzoekenden.

Zoals reeds vermeld, werd in 2014 de reportknop geïmplementeerd. Dankzij deze verbeteractie kunnen verzoekers hun opmerking via de vacature op de website rechtstreeks overmaken aan de Servicelijn. Deze opmerking volgt dan niet de routing van een klacht. Elke melding wordt onderzocht door een vacatureconsulent en indien nodig

wordt de werkgever gecontacteerd. Als de consulent vaststelt dat het om meer gaat dan een melding, wordt de verzoeker gecontacteerd met de vraag of een officiële klacht gewenst is. De procedure via de reportknop is nog meer laagdrempelig voor onze klanten en een opmerking is zeer eenvoudig te melden: met een klik op de knop. Sinds de implementatie in juni 2014 werden meer dan 2000 meldingen geregistreerd. De verzoeker ontvangt geen antwoordbrief bij meldingen via de reportknop.

Opmerkingen en suggesties omtrent IT-toepassingen neemt de dienst mee. Wel moet hierbij rekening gehouden worden met een uitgebreid gamma aan opdrachten, prioriteitsbepalingen en budgetten.

Het is belangrijk kritisch te blijven voor de eigen manier van werken. Er werden aanpassingen gedaan in het interne klachtensysteem van VDAB om een efficiëntere werking te creëren. Ook de lay out werd aangepast, waardoor bijvoorbeeld discrete behandeling in het oog springt. In 2014 werden de eerste stappen gezet naar een afstemming en samenwerking tussen de klantendiensten. Deze actie wordt verder gezet in 2015. In 2015 werd reeds een opleiding georganiseerd omtrent de aanpassingen in en het efficiënte gebruik van het vernieuwde klachtensysteem. Er werden generieke mailboxen voor de klantendiensten geïntroduceerd, waarvan het gebruik in 2015 verder verfijnd wordt. Een nieuwe (interne) handleiding voor behandelaars staat klaar. Momenteel gebeuren er steekproeven om de kwaliteit van de antwoordbrieven op te volgen. Er wordt dan ook feedback gegeven aan de behandelaars. Dit gebeurt nu voornamelijk individueel. Voor 2015 staat een opleiding omtrent klantvriendelijke antwoordbrieven op de agenda.

Realisaties ESF:

Op basis van concrete klachten heeft het ESF-Agentschap zich geëngageerd om in het nieuwe ESF-programma nog meer aandacht te besteden aan de transparantie van de diverse procedures.

Realisaties DWSE:

Naar aanleiding van enkele betwistingen omtrent de indieningstermijn in het kader van de maatregel aanmoedigingspremies werd naar de verschillende actoren (werkgeverorganisaties, werknemersorganisaties en opleidingsinstellingen) een communicatie opgezet om te wijzen op het belang van de indieningstermijn en de onmogelijkheid van de administratie om hier van af te wijken. Daarnaast werd er beslist om op maandelijkse basis omtrent de klachten te rapporteren op het directiecomité van het DWSE. Op deze manier wordt de vinger beter aan de pols gehouden.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2014 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2014 met klachtenbehandeling begonnen is.

Op het niveau van het beleidsdomein WSE werd er een nieuwe klachtenmanager aangesteld. In lijn met vorige jaren wordt verder gewerkt op het principe om 1 gecoördineerd rapport voor het beleidsdomein op te leveren. Dit rapport bevat naast de cijfers over het aantal klachten, de behandeltermijn ook een inhoudelijke analyse.

Daarnaast werd er door de Raad van bestuur van SYNTRA Vlaanderen op 28 maart 2014 een aangepaste klachtenprocedure goedgekeurd. Deze vernieuwde procedure is hieronder opgenomen.

Artikel 1. Voor de toepassing van deze procedure wordt verstaan onder:

1° actor: de afdeling binnen SYNTRA Vlaanderen die de taken uitvoert, vermeld in artikel 5, § 1, 3°, van het decreet van 7 mei 2004;

2° commissie Klachten: de Commissie klachten van de raad van bestuur, vermeld in artikel 19, §4, eerste lid, 3°, van het decreet van 7 mei 2004

3° decreet van 7 mei 2004 : het decreet van 7 mei 2004 tot oprichting van het publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming –SYNTRA Vlaanderen;

4° klachtencoördinator: de persoon binnen SYNTRA Vlaanderen die als dusdanig is aangeduid door de raad van bestuur;

5° ombudsman van SYNTRA: de ombudsman van SYNTRA Antwerpen en Vlaams Brabant, SYNTRA Brussel, SYNTRA Limburg, SYNTRA Midden-Vlaanderen en SYNTRA West, die als dusdanig is aangeduid door SYNTRA;

6° raad van bestuur: de raad van bestuur van SYNTRA Vlaanderen, vermeld in artikel 7 tot en met 12 van het decreet van 7 mei 2004;

7° regisseur: de afdeling binnen SYNTRA Vlaanderen die de taken uitvoert, vermeld in artikel 5, § 1, 2°, van het decreet van 7 mei 2004;

8° SYNTRA: een erkend centrum voor vorming van zelfstandigen en kleine en middelgrote ondernemingen als vermeld in artikel 36 tot en met 38 van het decreet van 7 mei 2004;

9° SYNTRA Vlaanderen: het publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming – SYNTRA Vlaanderen, opgericht bij artikel 3 van het decreet van 7 mei 2004;

10° Vlaamse Ombudsdienst: de Vlaamse ombudsdienst, Leuvenseweg 86 1000 Brussel
(www.vlaamseombudsdienst.be – T.0800 240 50 – klachten@vlaamseombudsdienst.be).

Art. 2 Klachten betreffende de werking van SYNTRA of een concrete opleiding binnen SYNTRA worden bij voorkeur ingediend bij de ombudsman van SYNTRA, tenzij reglementering een andere procedure voorschrijft of de indiener van de klacht dit niet wenst.

De contactgegevens van de ombudsmannen van SYNTRA worden vermeld op de website van SYNTRA Vlaanderen.

Art. 3 Als de klacht niet wordt opgelost laat SYNTRA aan de indiener van de klacht weten dat hij met zijn klacht in tweede lijn terecht kan bij de regisseur.

Art. 4 Klachten betreffende de werking van SYNTRA Vlaanderen, en klachten betreffende een concrete opleiding waarvan de indiener oordeelt dat hij deze bij voorkeur bij SYNTRA Vlaanderen wenst in te dienen kunnen rechtstreeks worden ingediend bij de regisseur.

Een klacht bij de regisseur wordt ingediend via de volgende kanalen:

1° het elektronisch klachtenformulier op de website van SYNTRA Vlaanderen

2° email: klachten@syntravlaanderen.be

3° brief: Kancelarijstraat 19, 1000 BRUSSEL

4° telefoon: 02 227.60.93

Art. 5 De regisseur bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst ervan aan de indiener van de klacht en aan de klachtencoördinator, tenzij de klacht zelf binnen die termijn afgehandeld is.

Indien de regisseur niet bevoegd is bezorgt hij waar mogelijk de klacht aan de bevoegde organisatie. Indien de klacht aan iemand extern wordt bezorgd ontvangt de indiener van de klacht van de regisseur een kopie met de reden van de verzending en de contactgegevens van de betrokkene.

Art. 6 De regisseur onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht.

De volgende klachten zijn niet ontvankelijk:

1° klachten die niet tot de bevoegdheid van SYNTRA Vlaanderen behoren;

2° klachten die al eerder behandeld werden door de regisseur;

3° klachten waarbij de indiener anoniem wil blijven;

4° klachten waarbij geen persoonlijk belang kan worden aangetoond;

5° klachten waarbij de feiten zich meer dan één jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan;

6° klachten die betrekking hebben op het algemeen beleid of op de toepasselijke decreten, besluiten of

reglementen;

7° klachten die duidelijk ongegrond zijn;

8° klachten over feiten die het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke procedure.

Elke klacht, ontvankelijk of niet, wordt geregistreerd.

Art. 7 Indien de klacht niet wordt behandeld, brengt de regisseur de indiener van de klacht en de klachtencoördinator daarvan schriftelijk op de hoogte. De weigering om een klacht te behandelen wordt gemotiveerd.

Art. 8 Wanneer de klacht ontvankelijk is wordt deze onderzocht door de regisseur.

De regisseur behandelt de volgende klachten:

1° beroep tegen de beslissing van een centrum inzake het niet verlenen van toegang tot een opleiding;

2° beroep tegen de beslissing van een centrum inzake het niet verlenen van vrijstellingen;

3° beroep tegen de beslissing van een centrum inzake het niet slagen in een examen;

4° beroep tegen de beslissing van een centrum inzake het niet slagen in een eindproef van een opleiding;

5° beroep inzake het niet voldoen aan de kwaliteitsvereisten van een opleiding;

6° beroep tegen het niet terug storten van inschrijvingsgelden;

7° andere klachten waarvan de weigering om de klacht te behandelen niet kan worden gemotiveerd op basis van artikel 6 van dit besluit of een andere reglementering.

De verplichting tot behandelen van een klacht vervalt, indien aan een klacht tegemoet gekomen wordt tot tevredenheid van de burger.

Art. 9 De regisseur voert in alle onafhankelijkheid het onderzoek uit. Hij onderzoekt de klacht en bemiddelt tussen de indiener van de klacht en SYNTRA of SYNTRA Vlaanderen. Hij verwerkt de standpunten van alle partijen in een motivatie die uitmondt in een voorstel van beslissing aan de cursist. De beslissing wordt tevens meegedeeld aan de actor van SYNTRA Vlaanderen en aan het betrokken SYNTRA.

De regisseur doet er alles aan om een klacht binnen de 45 dagen na ontvangst af te handelen.

Per klacht worden geregistreerd:

1° volgnummer;

2° jaar;

3° datum ontvangst klacht;

4° uiterste datum van behandeling;

5° soort klacht;

6° traject;

7° SYNTRA koepel;

8° naam cursist;

9° lesplaats;

10° adres cursist;

11° telefoonnummer cursist;

12° e-mail cursist;

13° datum versturen standaardbrief ontvangstmelding;

14° omschrijving klacht;

15° contactpersonen;

16° beslissing;

17° datum van beslissing;
 18° ontvankelijkheid: ontvankelijk, onontvankelijk en zo ja waarom;
 19° gegrondheid: gegrond, ongegrond, deels gegrond;
 20° beroep;
 21° eindbeslissing;
 22° datum brief eindbeslissing.

Art. 10 De regisseur stelt de indiener van de klacht er van op de hoogte dat voor de gevallen waar een besluit van de Vlaamse Regering dit voorziet, tegen zijn beslissing binnen de 7 dagen administratief beroep kan worden ingesteld bij de raad van bestuur.

De raad van bestuur is gevestigd te Kanselarijstraat 19, 1000 Brussel.

Voor de gevallen waarin niet voorzien is in een administratief beroep bij de raad van bestuur, verwijst de regisseur ingeval van niet akkoord door naar de Vlaamse Ombudsdienst.

Art. 11 Wanneer beroep wordt ingesteld bij de raad van bestuur bevestigt de klachtencoördinator de ontvangst van de klacht aan zowel de indiener van het beroep als de regisseur.

Art. 12 De commissie Klachten bespreekt de klacht op basis van een nota en voorstel van beslissing van de regisseur.

De regisseur kan zijn eerder voorstel herzien en een nieuw voorstel aan de commissie Klachten voorleggen, dan wel het oude voorstel behouden.

Art. 13 De indiener van de klacht heeft voor de commissie Klachten steeds de mogelijkheid om in verschijning gehoord te worden en kan zich laten bijstaan door een raadsman.

Art. 14 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.

Procedurefouten kunnen aanhangig gemaakt worden bij de klachtencoördinator of de Vlaamse Ombudsdienst.

6. Indicatoren kwaliteitsstandaard klachtencaptatie

DWSE :

Een verzoeker kan een klacht indienen via het online klachtenformulier op de website van het DWSE. Dit formulier is zowel terug te vinden op de startpagina alsook op de verschillende webpagina's die de maatregelen toelichten waarvoor het DWSE bevoegd is. Daarnaast is het steeds mogelijk om via brief een klacht in te dienen. De contactgegevens worden vermeld op de website.

Na ontvangst van de klacht krijgt de verzoeker een ontvangstmelding via mail of via brief. Het resultaat van de klacht wordt steeds schriftelijk medegedeeld. Indien het antwoord of de oplossing onvoldoende is, kan de betrokkene contact opnemen met de Vlaamse Ombudsdienst. De contactgegevens zijn opgenomen in het antwoord.

Daarnaast is er op het niveau van het beleidsdomein een klachtennetwerk opgericht. Op deze manier wordt de kwaliteit van de behandeling bewaakt.

SYNTRA Vlaanderen:

In het kader van een vlotte bereikbaarheid van de klachtencoördinator kan de cursist terecht op de website van

SYNTRA Vlaanderen voor de contactgegevens. De klachtencoördinator geeft de klacht door aan de klachtenbehandelaar van de afdeling Regie SYNTRA Vlaanderen. Ook de SYNTRA verwijzen naar de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij SYNTRA Vlaanderen in hun cursistengids en examenreglement.

De SYNTRA behandelen een klacht in eerste lijn. Bij de formulering van hun antwoord aan de cursist geven ze in de brief mee dat de cursist bij ontevredenheid van het antwoord terecht kan bij SYNTRA Vlaanderen, met de contactgegevens erbij. De overlegmomenten met de klachtencoördinatoren/ombudsmannen zorgen mede voor een goede samenwerking waarmee ook een goede doorverwijzing samenhangt.

VDAB :

Een verzoeker kan telefonisch klacht indienen via 0800 30 700. De klacht kan ook schriftelijk ingediend worden via het online klachtenformulier op de website van VDAB of via info@vdab.be. De mogelijkheid om klacht in te dienen wordt vermeld in de onthaalbrochure, in het opleidingscontract, in de trajectovereenkomst en op het A8-formulier. Verder lichten medewerkers de mogelijkheden ook mondeling toe. Na het indienen van de klacht, krijgt de verzoeker een ontvangstmelding met daarop de contactgegevens van de klantendienst.

ESF :

De toegang tot de klachtenprocedure is prominent aanwezig op de homepagina van de website van het ESF-Agentschap. Bovendien is de klachtenbehandelaar via diverse kanalen bereikbaar, ment name via een applicatie, via e-mail, per brief en telefonisch. Het feit dat anonieme deelnemers aan ESF-projecten de klachtenprocedure gebruiken, toont aan dat deze laagdrempeling is.

Op zich is het aantal klachten erg beperkt, maar de meeste ontevreden belanghebbenden vinden hun weg via de procedure 'bezwaar/beroep'. Daarnaast verzorgt het ESF-Agentschap geen dienstverlening voor individuele burgers.

7. Indicatoren kwaliteitsvolle klachtenbehandeling

- Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig:

De klachtenbehandelaar is steeds gekend binnen de verschillende entiteiten van het beleidsdomein WSE. Een uitgewerkt doorloopschema is echter niet steeds aanwezig. Dit wordt opgepikt door de klachtenmanagers en verder besproken op het georganiseerde netwerk.

- Verwijzing naar de Vlaamse ombudsdienst en eventuele bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten:

Er wordt door de verschillende entiteiten in de afsluitbrief naar de verzoeker steeds verwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst.

Wat betreft SYNTRA Vlaanderen verwijst de afdeling Regie in haar afsluitende reactie naar de cursist altijd naar de beroepsmogelijkheid bij de Raad van bestuur van SYNTRA Vlaanderen. Vanuit de Raad van bestuur wordt er na behandeling van de klacht een schrijven opgesteld met daarin de beslissing van de Raad van bestuur en een verwijzing naar de procedure bij de Raad van State ingeval de cursist niet tevreden zou zijn met de door de RVB genomen beslissing.

Vele klachten komen binnen via de website. Op de website wordt - voor wie niet tevreden is - doorverwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst. Bij de opmaak van een doorloopschema wordt de behandeling door de Vlaamse Ombudsdienst samen met de rechtscolleges mee opgenomen.

- Welke inspanningen worden er geleverd om te zorgen voor een zorgvuldig eerstelijnsklachtantwoord:

De mogelijkheden verschillen van entiteit tot entiteit. Uitgangspunt binnen de verschillende entiteiten is overleg met de betrokken operationele dienst om de betwisting te bespreken. Naar aanleiding van overleg kunnen verschillende acties worden opgezet: examens kunnen bijgewoond worden, de verzoeker kan gehoord worden, er kan controle door de inspectiedienst plaatsvinden,... De taal waarin het resultaat van de klacht wordt medegedeeld is steeds duidelijk en neutraal.

8. Indicatoren kwaliteitsstandaard kwaliteitsmanagement

- Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken:

Ja. Er is niet altijd een specifieke functiebeschrijving voorzien. De onafhankelijkheid van de klachtenbehandelaar of klachtencoördinator werd evenwel nog nooit in vraag gesteld. De mogelijkheid om een aantal resultaatsgebieden m.b.t. de klachtenbehandeling op de te nemen in de functiebeschrijving van de betrokken klachtenmanagers wordt opgenomen. Dit wordt besproken op het informeel klachtennetwerk WSE.

- Welke inspanningen worden geleverd voor de professionalisering van de klachtenbehandeling (bv. door de organisatie van kennisdeling/intervisie tussen klachtenbehandelaars/managers en/of de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument zoals een steekproefsgewijze klantenbevraging)?

Binnen het beleidsdomein WSE wil men de kwaliteit van de dienstverlening voortdurend verbeteren. Dit gaat ook op voor de behandeling van de klachten. Hiertoe worden door de verschillende entiteiten diverse inspanningen gedaan:

Kennisdeling vindt plaats tijdens opleidingen voor nieuwe en meer ervaren behandelaars. Verder worden overlegmomenten tussen de klantendiensten geagendeerd. De klantendiensten rapporteren aan de leidinggevenden. De centrale klantendienst fungeert als helpdesk bij vragen en voert steekproeven uit op de kwaliteit van het klachtenonderzoek, het klachtendossier en de antwoordbrief. Tweemaal per jaar vindt de tevredenheidsmeting door de Servicelijn plaats en jaarlijks vindt ook een onderzoek naar de kwaliteit van de antwoordbrieven plaats.

Er werd een informeel netwerk opgericht waarop de verschillende klachtenmanagers van het beleidsdomein WSE op vertegenwoordigd zijn.

Door de vergaderingen van de klachtenbehandelaars/coördinatoren Regie/ Syntra netwerk ontstaat ook een kennisnetwerk gericht op verbetering van de gezamenlijke werking.

Aanpassing van de klachtenprocedure SYNTRA Vlaanderen.

- Maakt de kwaliteitsmanager deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of is er een duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement:

Ja.

- Is er een mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister:

Ja

- Welke inspanningen worden geleverd voor verbeteracties in klachtenrapport:

Zie 4 : concrete realisatie en acties

- Is er bij aanwezigheid beleidsaspect een analysetraject en conclusie in klachtenrapport:

Ja

- Vindt er een periodieke bespreking plaats van beleidsklachten + traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars:

Ja

- Wordt er deelgenomen aan het Vlaams netwerk klachtenmanagers:

Ja



RAPPORT KLACHTENMANAGEMENT SYNTRA-AB

01/01/2014 – 31/12/2014

1. Klachtenbeeld 2013 2

2. Kwantitatieve gegevens 7

1. Klachtenbeeld 2014

1.1 Cursusjaar 2014 in vergelijking met vorige cursusjaren

Het jaarrapport 2014 geeft een beeld van 1 januari tot en met 31 december 2014. Dit is nieuw. De voorbije jaren werd het jaarrapport opgemaakt per cursusjaar, dus van 1 september tot en met 31 augustus. Deze overschakeling is gebeurd op vraag van de Vlaamse ombudsdienst. Daar wordt immers gewerkt met kalenderjaren en geen cursusjaren.

Vermits in beide gevallen het rapport 12 maanden beslaat, mag dit geen invloed hebben op de resultaten.

Tussen 1 januari en 31 december 2014 waren er in totaal 263 klachten. Hiervan waren er 236 ontvankelijk.

1.2 Syntra Vlaanderen en Syntra-AB

Reeds vorig jaar werd de interne werking van Syntra Vlaanderen grondig hertekend, waarbij er een duidelijk onderscheid gemaakt wordt tussen Syntra Vlaanderen als regisseur en als actor. 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.

Vorig jaar werd erop gewezen dat het nog wat aftasten was om met vallen en opstaan de optimale manier van samenwerken te vinden. De samenwerking met Syntra Vlaanderen verloopt nu op kruissnelheid. Klachten die toekomen bij Syntra Vlaanderen worden onderzocht volgens de klachtenprocedure van Syntra Vlaanderen. De ombudsman van Syntra-AB wordt echter wel systematisch geconsulteerd en alleszins geïnformeerd.

Klachten/bezwaarschriften i.v.m. vrijstellingen en toelatingsvoorwaarden, zijn onontvankelijk voor Syntra-AB en hiervoor verwijzen we de cursist dan ook naar Syntra Vlaanderen. Klachten in verband met de leertijd worden systematisch doorgestuurd naar de pedagogisch adviseur van Syntra Vlaanderen.

In het verleden behoorden ook de examenklachten tot de uitsluitende bevoegdheid van Syntra Vlaanderen. Sinds vorig jaar is dit echter veranderd en worden de examenklachten behandeld door Syntra-AB, echter nog steeds in nauwe samenwerking met Syntra Vlaanderen.

1.3 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.

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

	gegrond	deels gegrond	ongegronnd	opgelost	deels opgelost	niet opgelost	ombudsnorm
Andere	10		7	8		2	Andere
Annulatie inschrijving	12		43	12			De burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing
Correcte informatie en communicatie	12		15	11		1	De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend
Docent	9		9	8		1	De burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing
Examen	13		11	13			De burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing
Financieel	14	2	9	14	2		De burger voelt zich onheus bejegend
Infrastructuur en uitrusting	23			22		1	De burger voelt zich onheus bejegend
Interne werking administratie	10		2	9		1	De burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing
Lesdata verplaatst	7	1	4	7		1	De burger voelt zich onheus bejegend
Wachttijd	23			23			De burger vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft
	133	3	100	127	2	7	

3. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Zie apart addendum: Jaarrapport klachtenmanagement Syntra-AB

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

- Parking campus Mechelen wordt heraangelegd
- Investerings in de uitrusting, o.a. keuken Mechelen
- Herschikking van lokalen
- Splitsing van groepen
- Aanpassingen in de algemene voorwaarden
- Aanpassingen in de externe communicatie: folders, brochures, website
- Opleiding onthaalmedewerkers
- Opleiding cursuscoördinatoren
- Aanpassingen aan de cursistenbrochure
- Aanpassingen aan de docentenbrochure
- Aanpassing afrekening grondstoffen gebruikt in de opleiding
- Nog meer gedetailleerde opvolging gebruikte grondstoffen
- Aanpassingen coachingstraject docenten

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2014 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2014 met klachtenbehandeling begonnen is.

6. Indicatoren kwaliteitsstandaard klachtencaptatie

- Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure:

- * Hoe wordt er gezorgd voor de bekend- en toegankelijkheid van de klachtenbehandelaar (bv. zijn de gegevens makkelijk terug te vinden op internet, bestaan er verschillende contactmogelijkheden, is er een doorschakelmogelijkheid via 1700, ..)?

Verwijzing naar klachtenprocedure + ombudsman op website, en informatiebrochure cursist + affiches in de campus

- * Wijst de organisatie op het bestaan van interne klachten- of klantendienst en hoe (bv. verwijzing naar klachtenprocedure bij briefwisseling): ja/nee:

JA – verwijzing naar klachtenprocedure in informatiebrochure cursist + op website

- Klachten bij de Vlaamse ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet (h)erkende eerstelijnsklachten: aantal: 3

- Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekregen via de Vlaamse ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstelling):

Aantal klachten rechtstreeks bij Syntra-AB ingediend door de burger: 83 % van het totaal aantal klachten

7. Indicatoren kwaliteitsvolle klachtenbehandeling

- Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig: ja/nee: JA

- Welke inspanningen worden er geleverd om te zorgen voor een zorgvuldig eerstelijnsklachtantwoord (bv. ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik, ...):

Er wordt een klachtenbehandelaar aangesteld. De neutraliteit en de onafhankelijkheid van deze klachtenbehandelaar bij de klacht wordt bewaakt. De klachtenbehandelaar onderzoekt de klacht. Hij of zij onderzoekt daarvoor minstens de standpunten van alle betrokkenen bij de klacht. Hij of zij kan verdere onderzoeksdaden verrichten die hij of zij nodig acht. De ombudsman kan daarnaast andere partijen bij het onderzoek betrekken, bv. veiligheidscoördinator, andere cursisten. De klachtenbehandelaar bezorgt een omstandig verslag van zijn of haar bevindingen aan de ombudsman.

- Verwijzing naar de Vlaamse ombudsdienst en eventuele bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten: ja/nee NEE Tussen Syntra-AB en Vlaamse ombudsdienst is er immer nog een niveau, nl. Syntra Vlaanderen.

8. Indicatoren kwaliteitsstandaard kwaliteitsmanagement

- Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken: ja/nee JA

- Welke inspanningen worden geleverd voor de professionalisering van de klachtenbehandeling (bv. door de organisatie van kennisdeling/intervisie tussen klachtenbehandelaars/managers en/of de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument zoals een steekproefsgewijze klantenbevraging)? Intervisie via de werkgroep

met de overige Syntra en Syntra Vlaanderen + de netwerkvorming door de Vlaamse ombudsdienst

- Maakt de kwaliteitsmanager deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of is er een duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement: ja/nee JA

- Is er een mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister: ja/nee JA

- Welke inspanningen worden geleverd voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport: Tal van initiatieven werden en worden genomen. Deze worden besproken in het addendum Jaarrapport van het klachtenmanagement van Syntra-AB

- Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport: ja/nee JA

- Vindt er een periodieke bespreking plaats van beleidsklachten + traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars: ja/nee JA: intervisiewerkgroep met de andere Syntra en Syntra Vlaanderen

- Is er opvolging van de ombudsaanbevelingen van voorgaand kalenderjaar? ja/nee JA

- Tijdige rapportering aan Vlaamse ombudsdienst: ja/nee JA

- Wordt er deelgenomen aan het Vlaams netwerk klachtenmanagers: ja/nee JA

Enkele klachten betreffen de inschrijving via de website. Om te ontkomen aan de 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 zeer duidelijk het woord 'Inschrijving' vermeld staat.

1.12 Slechte of onduidelijke communicatie

Ook hier is er een merkelijke vooruitgang geboekt in de laatste jaren: van 32 gegronde klachten in 2012 naar 12 dit jaar.

De klachten handelen hier voornamelijk over twee aspecten: de inhoud van de cursus die onvoldoende duidelijk beschreven werd in folders en website, en de communicatie rond de organisatie van de cursussen: bevestiging van inschrijving, veranderde lesdagen of lokaal, ...

1.13 Klachten over de interne werking – administratieve vergissingen

De dalende tendens van de voorbije jaren zet zich dit jaar verder: nog een vierde van de gegronde klachten die we hier hadden in 2009 en 2010.

1.14 Klachten over docenten

Ook hier een verderzetting van de dalende trend van de voorbije jaren: een derde van de gegronde klachten in vergelijking met 2010.

De inspanningen van de voorbije jaren werpen duidelijk hun vruchten af: pedagogische vormingssessies, individuele opvolging door de docentencoach.

De concrete inhoud van deze klachten is zowat ongewijzigd t.o.v. vorige cursusjaren: 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.

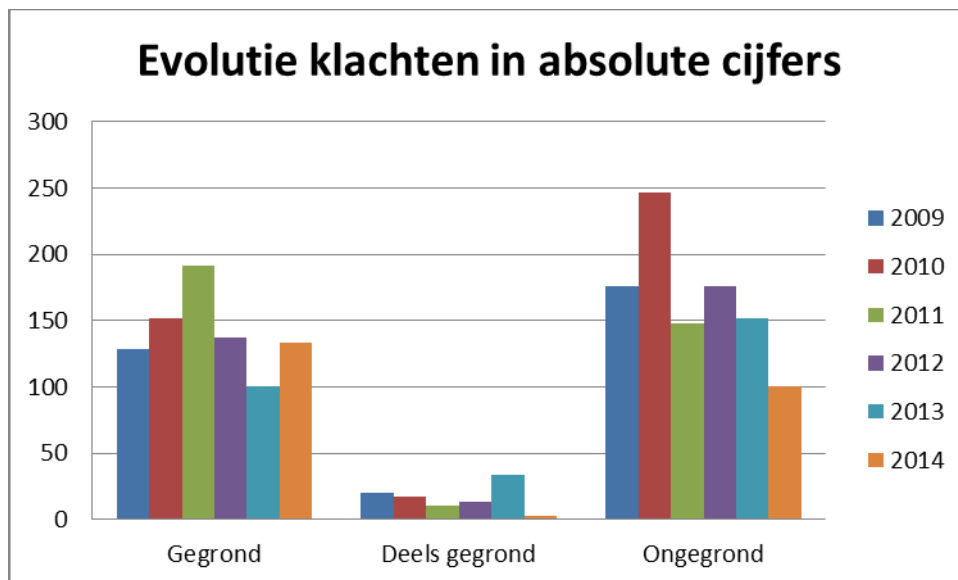
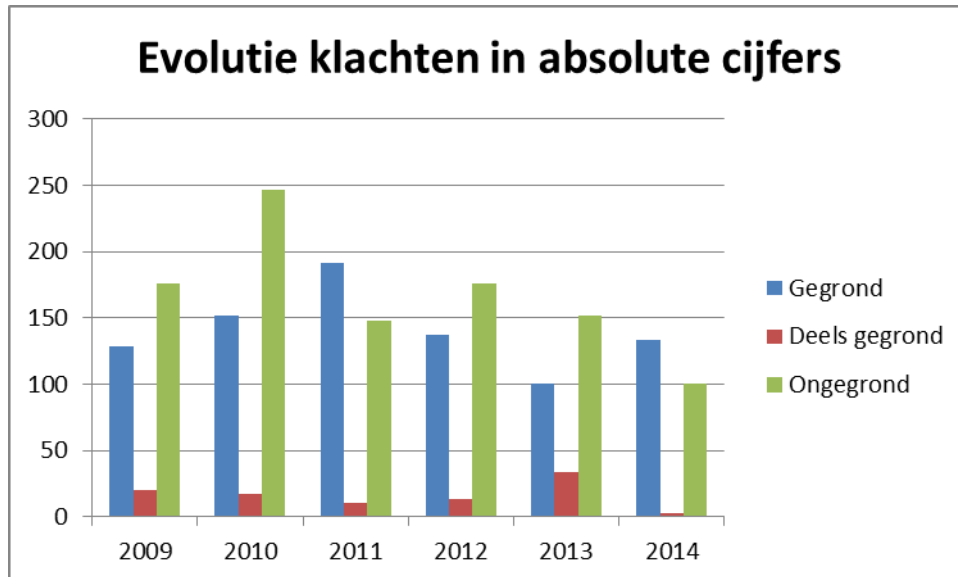
1.15 Lesdata die verplaatst werden naar een tijdstip dat niet past voor de cursist

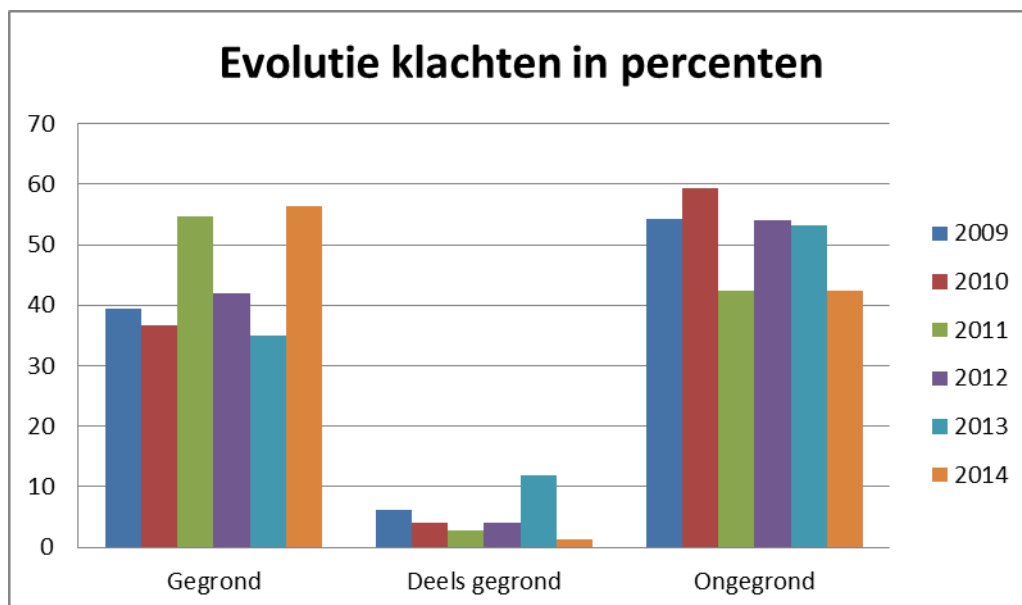
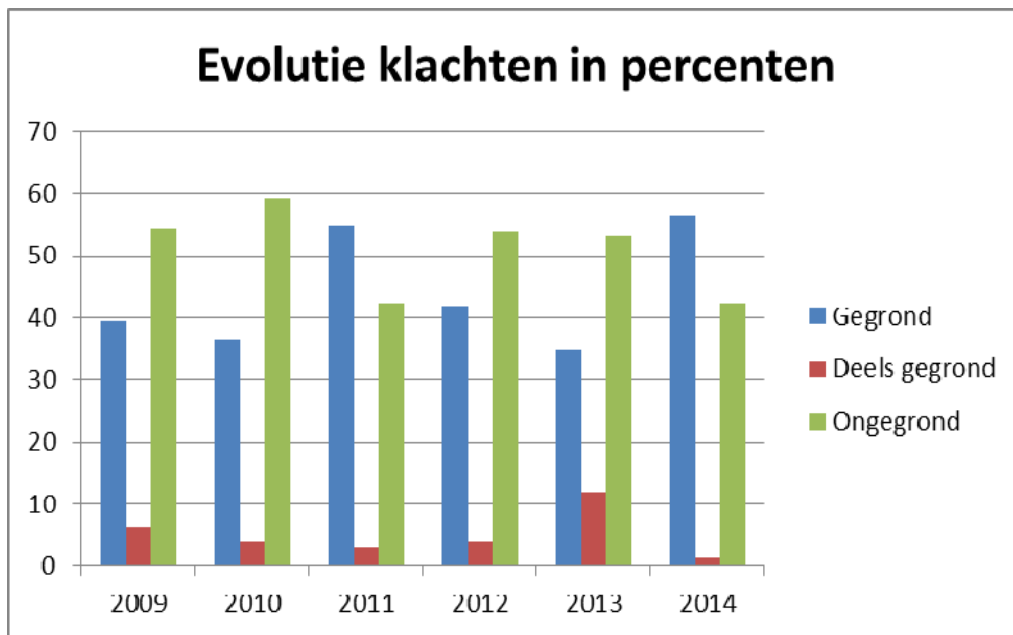
Een significante verbetering ten opzichte van drie-vier jaar geleden, maar de laatste drie jaar is het aantal gegronde klachten hier stabiel gebleven.

Men kan zich de vraag stellen wat hier nog mogelijk is om de problemen toch nog te verminderen. Met het uitgebreide docentencorps dat Syntra-AB tewerk stelt, is het immers onvermijdelijk dat lessen al eens verschoven moeten worden, omwille van ziekte van de docent, beroepsverplichtingen, e. d.

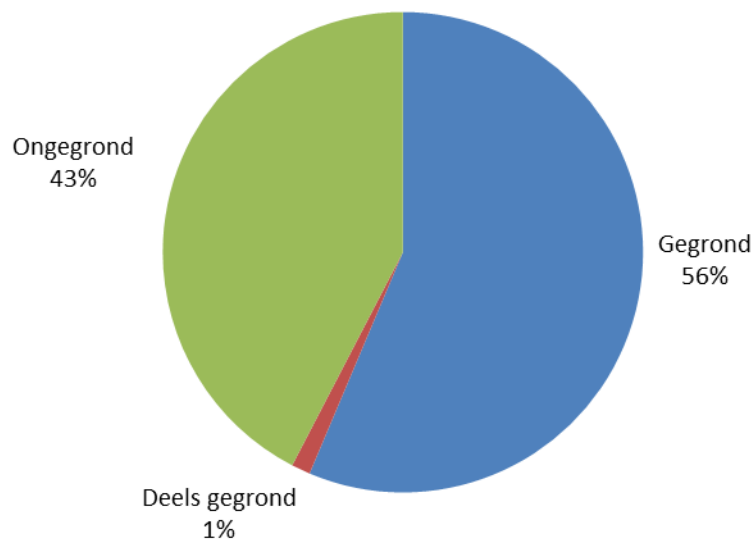
Belangrijk in dit geval is wel de communicatie: ervoor zorgen dat de cursisten tijdig verwittigd worden. Wat heel zeker moet vermeden worden, is dat cursisten zich nodeloos verplaatsen naar de campus en daar pas vernemen dat de les niet doorgaat. Ook de manier waarop de inhaallessen gepland worden kan hier veel wrovel voorkomen.

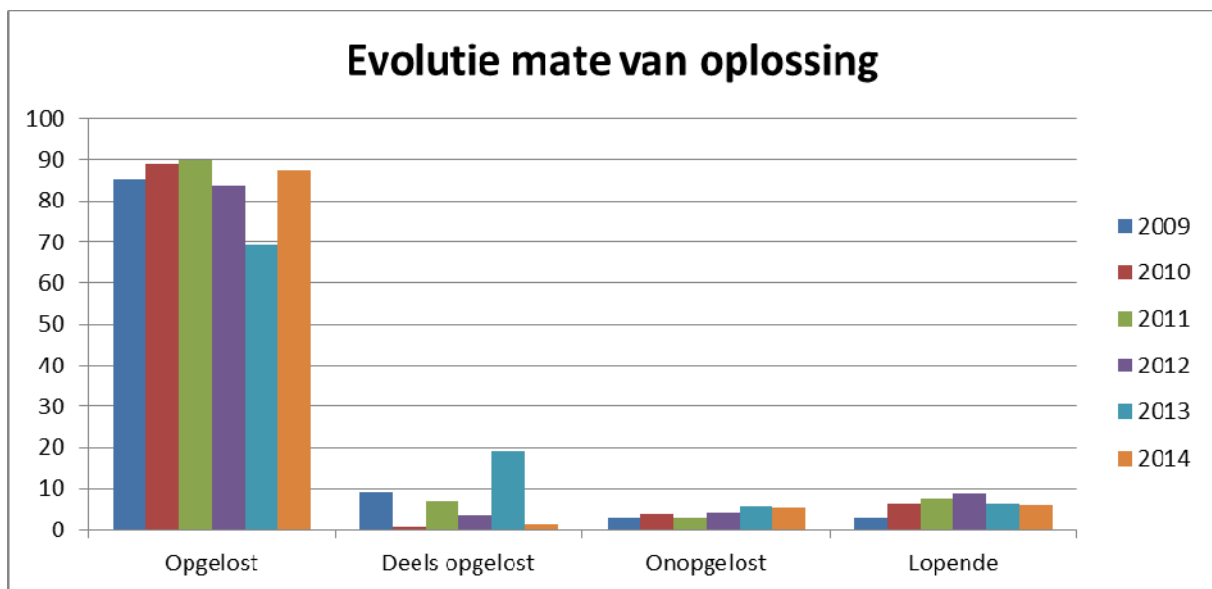
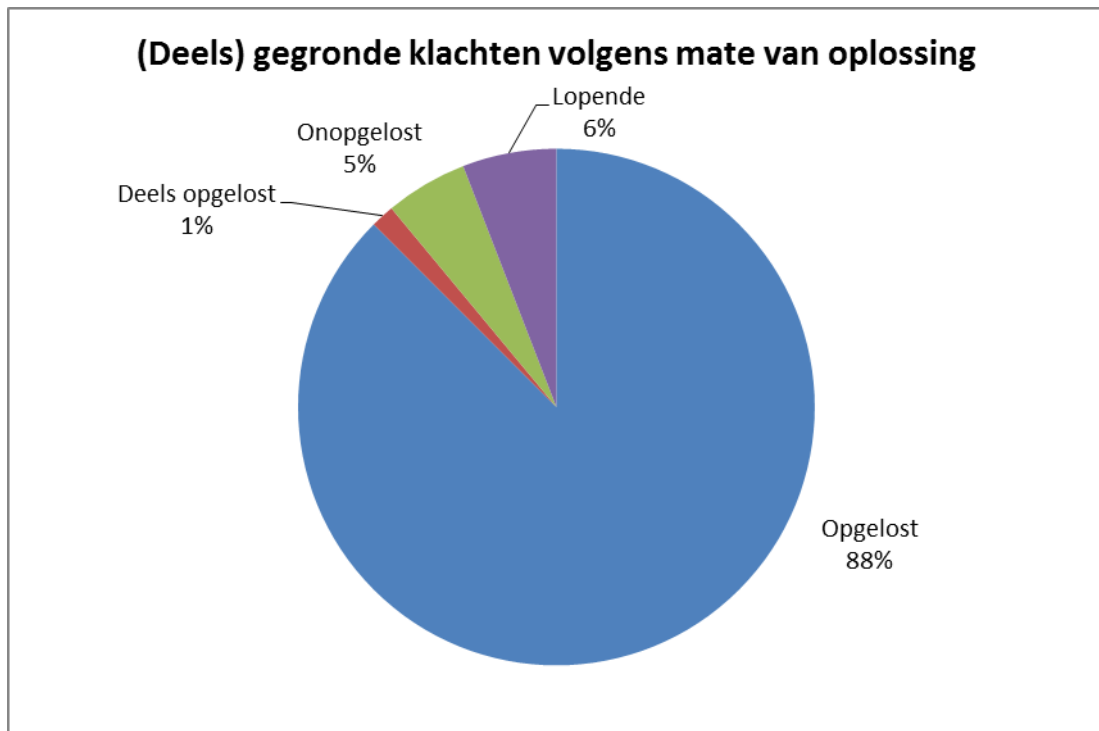
2. Kwantitatieve gegevens



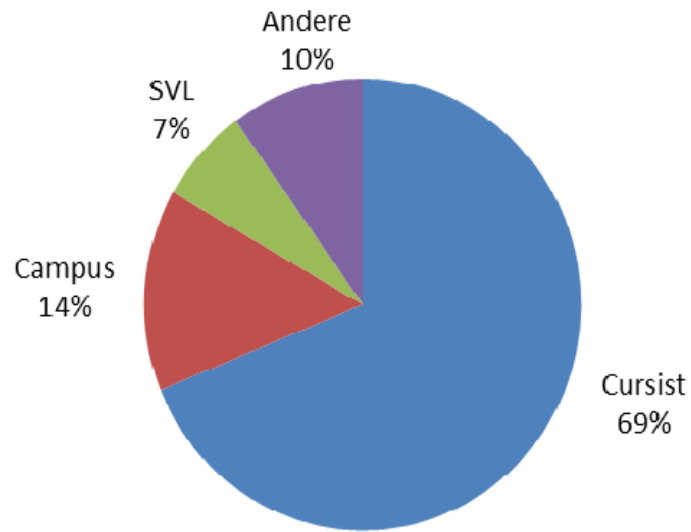


Mate van gegrondheid 2014

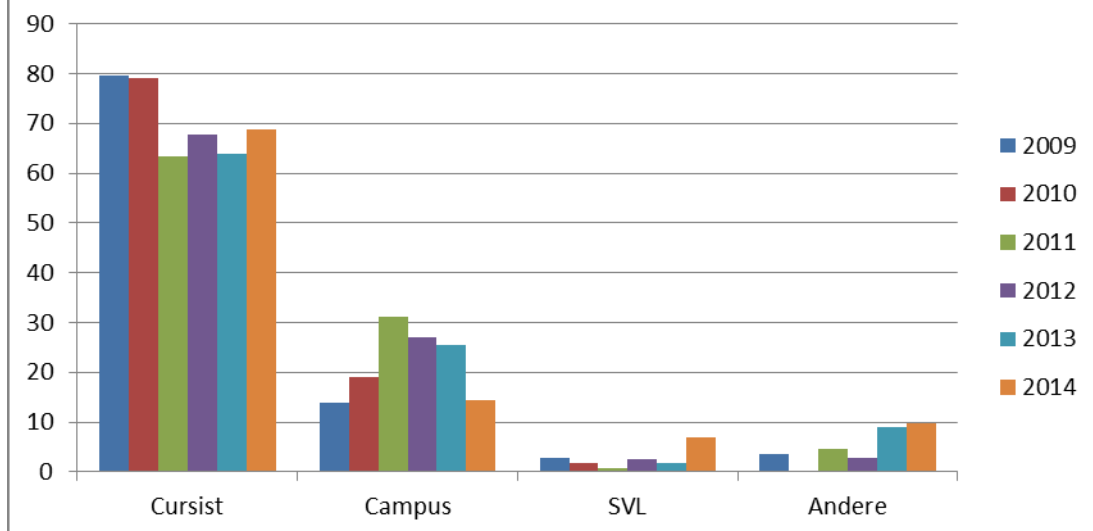




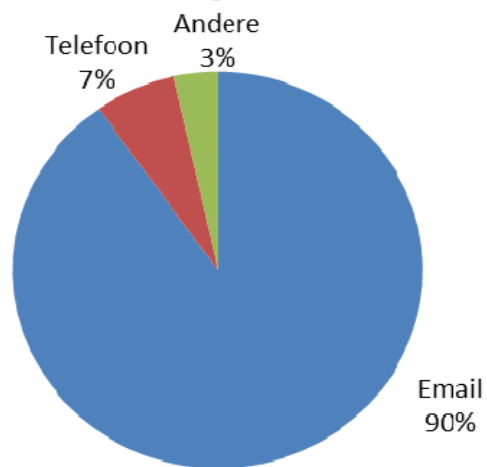
Oorsprong van de klachten 2014



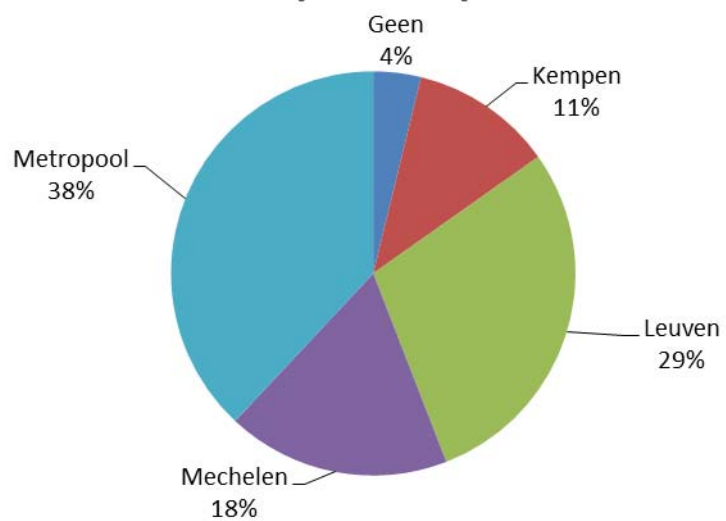
Evolutie oorsprong van de klachten

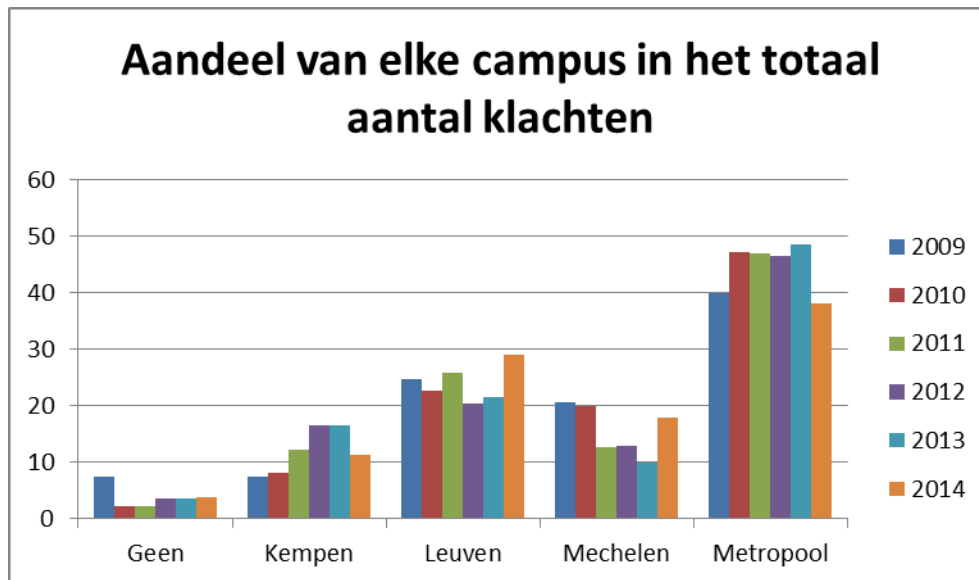
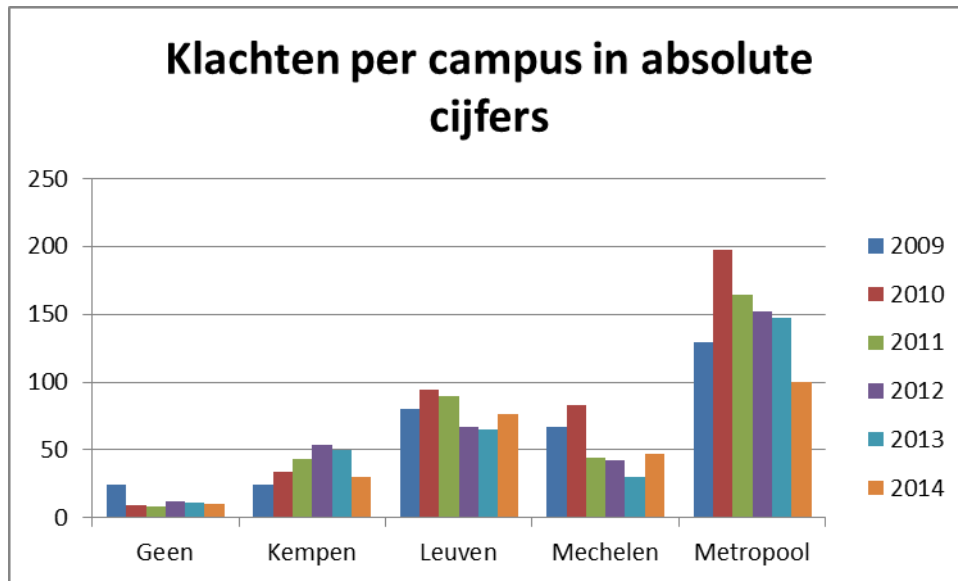


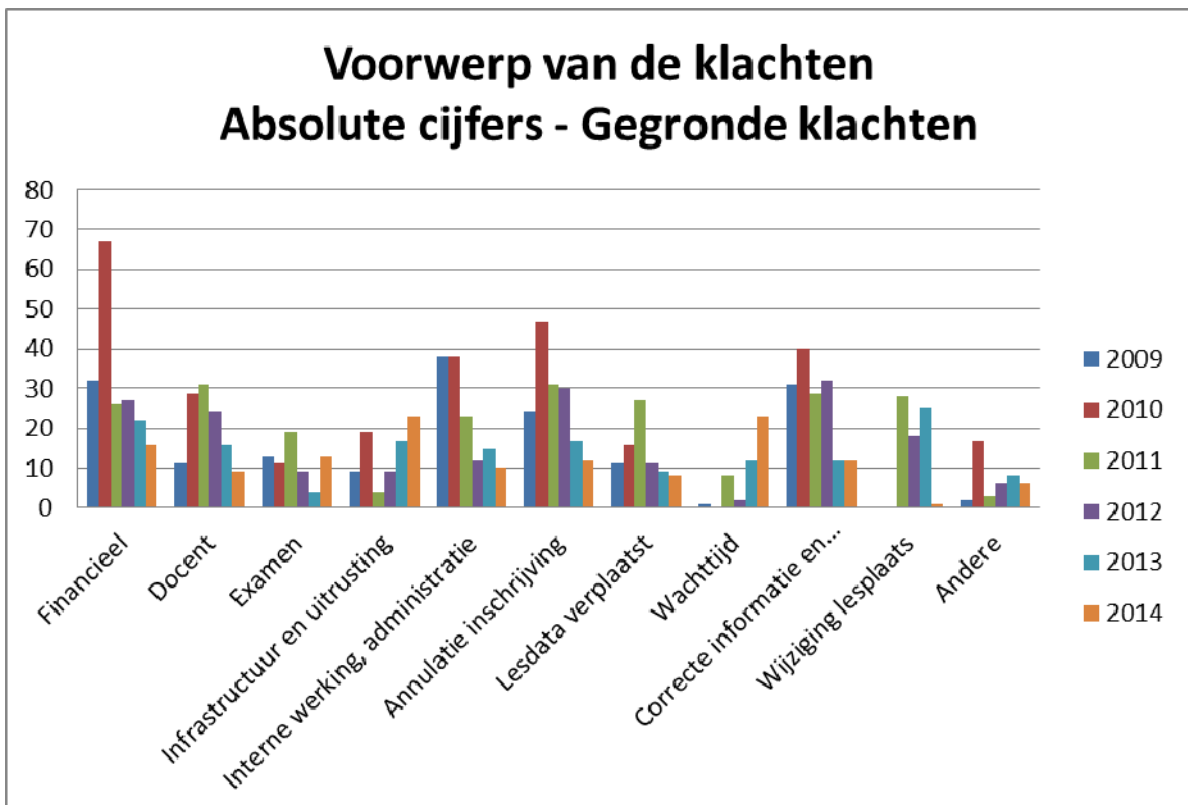
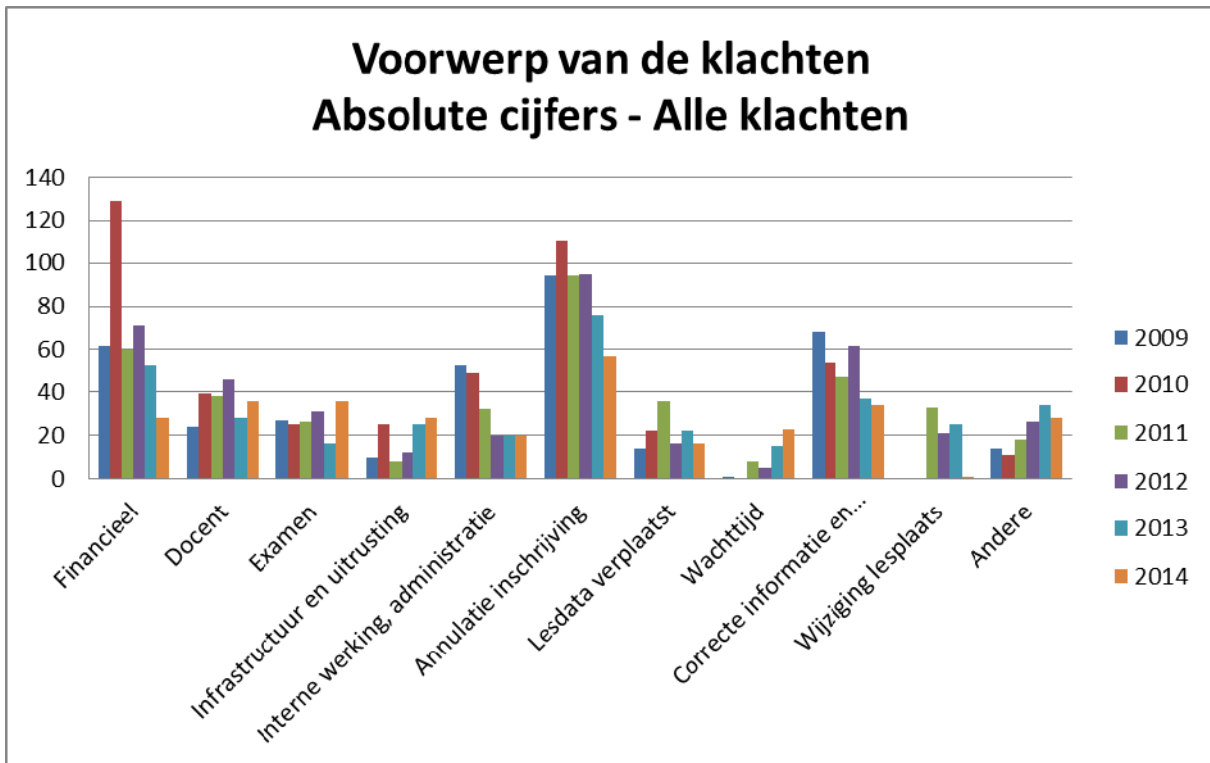
Klachten volgens medium



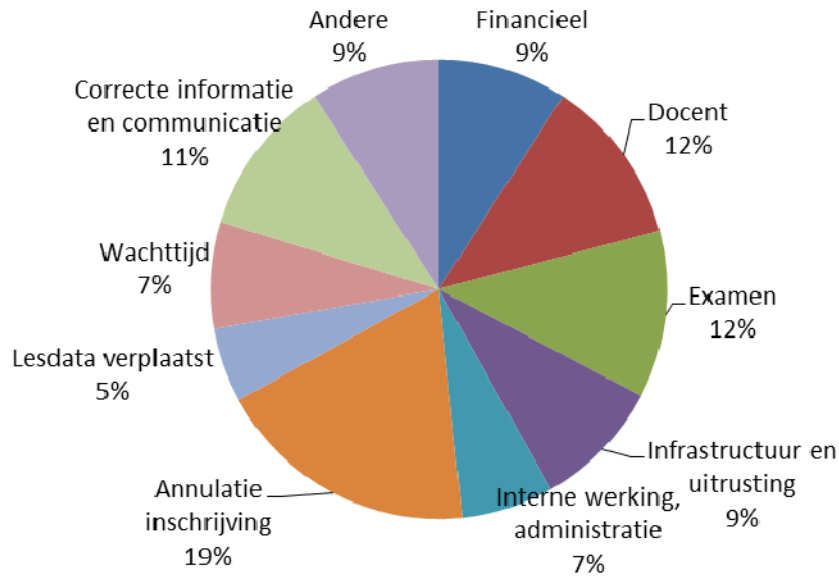
Klachten per campus 2014



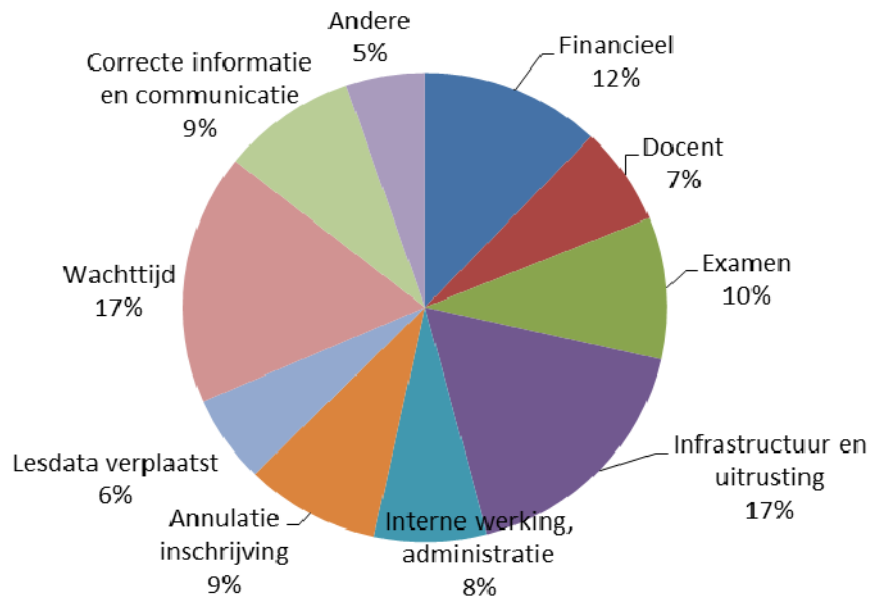




Voorwerp van de klachten - Alle klachten



Gegronde klachten



Vragenlijst voor het verslag 2014 over uw klachtenmanagement

Entiteit: Syntra-AB Prins Boudewijnlaan 24A 2500 Kontich

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	263

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	255
	meer dan 45 dagen:	8
	gemiddelde:	16

Aantal onontvankelijke klachten:	27
---	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	7
	Beleid en regelgeving:	14
	Geen Vlaamse overheid:	6
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	236
---------------------------------------	-----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	133
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	100

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	127
	deels opgelost:	2
	onopgelost:	7

De gegronde en deels gegronde klachten worden hieronder verdeeld volgens de ombudsnormen:

Ombudsnorm	Aantal
De burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing:	44
De burger voelt zich onheus bejegend:	47
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend:	12
De burger vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft:	23
De burger klaagt over de bereikbaarheid:	
Andere:	10

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

	gegrond	deels gegrond	ongegronnd	opgelost	deels opgelost	niet opgelost	ombudsnorm
Andere	10		7	8		2	Andere
Annulatie inschrijving	12		43	12			De burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing
Correcte informatie en communicatie	12		15	11		1	De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend
Docent	9		9	8		1	De burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing
Examen	13		11	13			De burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing
Financieel	14	2	9	14	2		De burger voelt zich onheus bejegend
Infrastructuur en uitrusting	23			22		1	De burger voelt zich onheus bejegend
Interne werking administratie	10		2	9		1	De burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing
Lesdata verplaatst	7	1	4	7		1	De burger voelt zich onheus bejegend
Wachttijd	23			23			De burger vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft
	133	3	100	127	2	7	

3. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Zie apart addendum: Jaarrapport klachtenmanagement Syntra-AB

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

- Parking campus Mechelen wordt heraangelegd
- Investerings in de uitrusting, o.a. keuken Mechelen
- Herschikking van lokalen
- Splitsing van groepen
- Aanpassingen in de algemene voorwaarden
- Aanpassingen in de externe communicatie: folders, brochures, website
- Opleiding onthaalmedewerkers
- Opleiding cursuscoördinatoren
- Aanpassingen aan de cursistenbrochure
- Aanpassingen aan de docentenbrochure
- Aanpassing afrekening grondstoffen gebruikt in de opleiding
- Nog meer gedetailleerde opvolging gebruikte grondstoffen
- Aanpassingen coachingstraject docenten

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2014 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2014 met klachtenbehandeling begonnen is.

6. Indicatoren kwaliteitsstandaard klachtencaptatie

- Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure:

- * Hoe wordt er gezorgd voor de bekend- en toegankelijkheid van de klachtenbehandelaar (bv. zijn de gegevens makkelijk terug te vinden op internet, bestaan er verschillende contactmogelijkheden, is er een doorschakelmogelijkheid via 1700, ..)?

Verwijzing naar klachtenprocedure + ombudsman op website, en informatiebrochure cursist + affiches in de campus

- * Wijst de organisatie op het bestaan van interne klachten- of klantendienst en hoe (bv. verwijzing naar klachtenprocedure bij briefwisseling): ja/nee:

JA – verwijzing naar klachtenprocedure in informatiebrochure cursist + op website

- Klachten bij de Vlaamse ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet (h)erkende eerstelijnsklachten: aantal: 3

- Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekregen via de Vlaamse ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstelling):

Aantal klachten rechtstreeks bij Syntra-AB ingediend door de burger: 83 % van het totaal aantal klachten

7. Indicatoren kwaliteitsvolle klachtenbehandeling

- Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig: ja/nee: JA

- Welke inspanningen worden er geleverd om te zorgen voor een zorgvuldig eerstelijnsklachtantwoord (bv. ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik, ...):

Er wordt een klachtenbehandelaar aangesteld. De neutraliteit en de onafhankelijkheid van deze klachtenbehandelaar bij de klacht wordt bewaakt. De klachtenbehandelaar onderzoekt de klacht. Hij of zij onderzoekt daarvoor minstens de standpunten van alle betrokkenen bij de klacht. Hij of zij kan verdere onderzoeksdaden verrichten die hij of zij nodig acht. De ombudsman kan daarnaast andere partijen bij het onderzoek betrekken, bv. veiligheidscoördinator, andere cursisten. De klachtenbehandelaar bezorgt een omstandig verslag van zijn of haar bevindingen aan de ombudsman.

- Verwijzing naar de Vlaamse ombudsdienst en eventuele bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten: ja/nee NEE Tussen Syntra-AB en Vlaamse ombudsdienst is er immer nog een niveau, nl. Syntra Vlaanderen.

8. Indicatoren kwaliteitsstandaard kwaliteitsmanagement

- Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken: ja/nee JA

- Welke inspanningen worden geleverd voor de professionalisering van de klachtenbehandeling (bv. door de organisatie van kennisdeling/intervisie tussen klachtenbehandelaars/managers en/of de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument zoals een steekproefsgewijze klantenbevraging)? Intervisie via de werkgroep

met de overige Syntra en Syntra Vlaanderen + de netwerkvorming door de Vlaamse ombudsdienst

- Maakt de kwaliteitsmanager deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of is er een duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement: ja/nee JA

- Is er een mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister: ja/nee JA

- Welke inspanningen worden geleverd voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport: Tal van initiatieven werden en worden genomen. Deze worden besproken in het addendum Jaarrapport van het klachtenmanagement van Syntra-AB

- Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport: ja/nee JA

- Vindt er een periodieke bespreking plaats van beleidsklachten + traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars: ja/nee JA: intervisiewerkgroep met de andere Syntra en Syntra Vlaanderen

- Is er opvolging van de ombudsaanbevelingen van voorgaand kalenderjaar? ja/nee JA

- Tijdige rapportering aan Vlaamse ombudsdienst: ja/nee JA

- Wordt er deelgenomen aan het Vlaams netwerk klachtenmanagers: ja/nee JA

Vragenlijst voor het verslag 2014 over uw klachtenmanagement

Entiteit: Syntra Brussel

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	9

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

Aantal onontvankelijke klachten:	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 (foutieve campus):	1
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	8
---------------------------------------	---

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	3

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

De gegronde en deels gegronde klachten worden hieronder verdeeld volgens de ombudsnormen:

Ombudsnorm	Aantal
De burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing:	2
De burger voelt zich onheus bejegend:	
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend:	
De burger vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft:	2
De burger klaagt over de bereikbaarheid:	1
Andere:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

- Informatievraag over opleiding (1) – onontvankelijk – ongegrond -
- Infrastructuur (2): - 2 x gegrond; 1 opgelost, 1 deels opgelost
- Docenten (3)
 - Docent en inhoud leerstof (1) – deels gegrond, opgelost
 - Docent en uitrusting (1) – gegrond, opgelost
 - Docent en resultaat (1) - ongegrond
- Resultaten (alleen) (1) – ongegrond
- Extra traject (1) – ongegrond
- Datum examen (1) – deels gegrond, opgelost

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;

- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

3. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

KLACHT	DATUM/PERIODE	OMSCHRIJVING KLACHT	GENOMEN ACTIES/BESLISSING
1. Informatie-vraag over opleiding		Cursist wil informatie over opleiding	Verkeerde SYNTRA aangeschreven- niet ontvankelijk
2. Docent en resultaat	Augustus 2014	Fashion Cursist was niet tevreden over docent en over punten en verloop 2 ^{de} zit	Klacht binnengekomen bij SB Overleg en bemiddeling per mail door klachtencoördinator. Docenten en sectorcoördinator blijven op hun beslissing. Cursist niet tevreden met verloop.
3. Datum examen	September 2014	Eindwerk datum Cursist beklagt er zich over dat er geen snelle reactie is op vraag voor datum examen (deels gegrond owv tragere communicatie)	Klacht binnengekomen via lid RvB SB. Na onderzoek blijkt dat cursist niet heeft deelgenomen aan 1 ^{ste} zit. SB een paar maanden tijd om nieuwe zittijd te organiseren. Communicatie kan daarin beter maar was gedeeltelijk te wijten aan onverwacht vertrek trajectbegeleider. Cursiste ondertussen 2 ^{de} zit gedaan. Niet geslaagd. Heeft feedback ontvangen. Cursiste 'tevreden' over verloop klacht.
4. Extra Traject	December 2014	Fietshersteller Cursist was het niet eens met bijkomend traject. Klaagt over slechte communicatie	Klacht binnengekomen via SB En ook bij SVL Na onderzoek blijkt dat traject en informatie correct is gecommuniceerd op website en

		bij aanvang cursus	flyers. Cursist niet akkoord met verloop klacht.
5. Infrastructuur	November 2014	Orde&netheid: in het stockage lokaal zijn er dingen die een gemakkelijke doorgaan belemmeren. Onnodige rommel + leeggoed bieratelier	Klacht binnengekomen via sectorcoördinator. Leeggoed wordt verplaatst naar atelier horeca. Docent wordt gevraagd aandacht te hebben voor netheid. Rommel SB wordt opgeruimd en verwijderd. Docenten tevreden met opvolging klacht.
6. Docent en uitrusting	Mei 2014	Reisconsulente - Klacht over 2 docenten manier van lesgeven en gebrek aan cursusmateriaal	- Klacht binnengekomen via SVL - Overleg met cursiste en campusverantwoordelijke en coördinator - Docent wordt gecontacteerd en opgevolgd - Klant was tevreden met afhandeling
7. Resultaten	September 2014	Punten examen elektriciteit	- Klacht binnengekomen via mail - Docent en coördinator aangesproken - Cursist was niet akkoord met de behaalde punten - Docent blijft bij standpunt
8. Infrastructuur	September 2014	Rolstoelgebruiker: slechte toegang en gebruikt site	Klacht binnengekomen via SB(modneling) en via centrum voor gelijke kansen.

			<p>Cursist eerder een geval van mystery shopping dan werkelijk interesse om cursus te volgen.</p> <p>Overleg met beheerder van T&T.</p> <p>Extra voorzieningen zullen worden gepland bij verbouwingen.</p> <p>In onze pc lokalen moeten voorzieningen worden genomen voor de kabels.</p> <p>Klant tevreden met opvolging klacht.</p>
9. Docent + inhoud leerstof	April /mei 2014+ vervolg september 2014	<p>Biersommelier:</p> <p>Cursist was niet tevreden van docent, inhoud lessen en organisatie</p>	<p>Klacht binnengekomen bij SB.</p> <p>Bemiddeling door sectordirecteur/sectorcoördinator</p> <p>Aanstelling van nieuwe docent</p> <p>Compensaties werden aangeboden door SB(extra lessen...)</p> <p>Cursist klacht neergelegd bij SVL.</p> <p>Klacht behandeld.</p> <p>SB blijft bij zijn standpunt.</p> <p>Cursist niet tevreden maar volgt wel 2^{de} jaar.</p>

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

- Interne oefening (pilotproject) voor herinvulling van de taken mbt het begeleiden van de cursist

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

- Docentenwerking: opvolging van docenten via lesobservaties en rapportage vanaf 2015

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2014 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure – ongewijzigd gebleven - of als uw dienst pas in 2014 met klachtenbehandeling begonnen is.

6. Indicatoren kwaliteitsstandaard klachtencaptatie

- Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure:

* Hoe wordt er gezorgd voor de bekend- en toegankelijkheid van de klachtenbehandelaar (bv. zijn de gegevens makkelijk terug te vinden op internet, bestaan er verschillende contactmogelijkheden, is er een doorschakelmogelijkheid via 1700, ..)?

- terbeschikkingstelling van het klachtenformulier aan de onthaalbalie

- plan 2015: aanstelling ombudsman van wie de coördinaten terugvindbaar zullen zijn op de website en de andere communicatiemiddelen.

* Wijst de organisatie op het bestaan van interne klachten- of klantendienst en hoe

(bv. verwijzing naar klachtenprocedure bij briefwisseling): neen maar wel planning voorzien in 2015

- Klachten bij de Vlaamse ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet (h)erkende eerstelijnsklachten: aantal: 0

- Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekomen via de Vlaamse ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstelling): 8, het aantal klachten die binnen Syntra Brussel ontvankelijk werden verklaard.

7. Indicatoren kwaliteitsvolle klachtenbehandeling

- Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie: ja

en doorloopschema aanwezig? : doorloopschema werd opgemaakt maar consensus nog te bereiken door alle betrokkenen

- Welke inspanningen worden er geleverd om te zorgen voor een zorgvuldig eerstelijnsklachtantwoord (bv. ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik, ...): taalbeleid 2014 zorgde voor een duidelijk taalgebruik; wekelijkse bespreking tijdens teamvergaderingen; halfjaarlijkse cursistentevredenheidsenquête

- Verwijzing naar de Vlaamse ombudsdienst en eventuele bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten: nee

8. Indicatoren kwaliteitsstandaard kwaliteitsmanagement

- Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken: verdeling taken over verschillende functies

- Welke inspanningen worden geleverd voor de professionalisering van de klachtenbehandeling (bv. door de organisatie van kennisdeling/intervisie tussen klachtenbehandelaars/managers en/of de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument zoals een steekproefsgewijze klantenbevraging)? Halfjaarlijkse cursistentbevraging en wekelijkse bespreking tijdens teamvergadering

- Maakt de kwaliteitsmanager deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of is er een duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement: neen, planning voorzien ism aanduiding ombudsman in 2015

- Is er een mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister: ja

- Welke inspanningen worden geleverd voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport: inspanningen

voor 2015 worden , gezien de specifieke situatie van Syntra Brussel (directiewissel), verder beslist bij de nieuwe aanstelling van de directeur

- Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport: zie hierboven
- Vindt er een periodieke bespreking plaats van beleidsklachten + traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars: ja, wordt mee opgenomen in agenda van het managementteam MMT
- Is er opvolging van de ombudsaanbevelingen van voorgaand kalenderjaar? nee
- Tijdige rapportering aan Vlaamse ombudsdienst: ja
- Wordt er deelgenomen aan het Vlaams netwerk klachtenmanagers: nee

Vragenlijst voor het verslag 2014 over uw klachtenmanagement

Entiteit: SYNTRA Limburg

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	69

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	61
	meer dan 45 dagen:	8
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	0
---	---

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

Aantal ontvankelijke klachten:	69
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	58
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	10

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	56
	deels opgelost:	8
	onopgelost:	5

De gegronde en deels gegronde klachten worden hieronder verdeeld volgens de ombudsnormen:

Ombudsnorm	Aantal
De burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing:	24
De burger voelt zich onheus bejegend:	8
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend:	18
De burger vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft:	6
De burger klaagt over de bereikbaarheid:	1
Andere:	2

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

De klachten kunnen onderverdeeld worden in de volgende categorieën:

- Opleiding: Examens en examenresultaten
- Opleiding: curriculum niet gerespecteerd
- Opleiding: communicatie ivm de opleiding
- Opleiding: inhoud van de opleiding
- Docent: probleem met de docent
- Boekhouding (inschrijvingsgeld/opleidingscheques)
- Logistiek
- Andere cursisten

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;

Categorie	Gegronnd	Deels gegronnd	Ongegronnd
Examens en examenresultaten	11		4
Curriculum niet gerespecteerd	1		
Inhoud opleiding	5		
Communicatie ivm opleiding	22		4
Probleem met docent	11		1
Boekhouding	8		
Logistiek	1		
Andere cursisten			1

- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;

Categorie	Opgelost	Deels opgelost	Onopgelost
Examens en examenresultaten	9	1	1
Curriculum niet gerespecteerd		1	
Inhoud opleiding	3	2	
Communicatie ivm opleiding	19		3
Probleem met docent	7	4	
Boekhouding	8		
Logistiek	1		
Andere cursisten			

- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Categorie	Niet akkoord prestatie	Onheus bejegend	Info ontoereikend	Te lang uitblijven prestatie	Bereikbaarheid	Andere
Examens en examenresultaten	11					
Curriculum niet gerespecteerd	1					
Inhoud opleiding	5					
Communicatie ivm opleiding			22			
Probleem met docent	4	5				2
Boekhouding		2		6		
Logistiek		1				
Andere cursisten						

3. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

In vergelijking met vorig jaar merken we in 2014 een stijging van de klachten wat betreft de boekhouding (8). Deze stijging houdt rechtstreeks verband met de implementatie van een nieuw datasysteem. Momenteel kampt dit systeem nog met enkele kinderziektes waardoor de verwerking van de boekhouding vertraging heeft opgelopen. Dit heeft als gevolg gehad dat de terugbetaling van inschrijvingsgelden bij geannuleerde cursussen en terugbetalingen van opleidingscheques langer op zich liet wachten. Wel is het zo dat de behandelingstermijn van deze klachten zeer kort was. Enkele dagen na de melding werd het gevraagde bedrag doorgaans teruggestort en kon de klacht als afgehandeld beschouwd worden.

De invoering van het nieuwe datasysteem heeft ook een lichte stijging veroorzaakt wat betreft de klachten in verband met de informatieverstrekking. Bij de intrekking/bevestiging van de cursus werden er soms automatische e-mails gegenereerd door het computersysteem met een tegenstrijdige inhoud, wat bij de cursisten voor verwarring zorgde.

Momenteel wordt het datasysteem echter op punt gesteld zodat deze problemen zich in de toekomst niet meer zullen voordoen. We verwachten daarom voor deze categorieën naar volgend jaar toe een daling van de klachten.

Naast de klachten gelinkt aan het nieuwe computerprogramma, betroffen de andere klachten in verband met de communicatie voornamelijk het informeren van de cursist bij wijziging van lesdata en over de inhoud van de examens. De cursisten verwachten dat ze duidelijk en tijdig geïnformeerd worden over deze aspecten zodat ze de nodige maatregelen/voorbereidingen kunnen treffen.

De betwistingen van de examens en de examenresultaten (11) liggen op dezelfde lijn als vorig jaar. Omwille van de complexiteit van deze materie, neemt de behandeling van deze klachten meer tijd in beslag. Men dient de verschillende partijen te contacteren alvorens tot een besluit te komen.

Ook dit jaar werden er enkele problemen gemeld in verband met de docenten (11). Bij melding van de klachten wordt er steeds kort op de bal gespeeld en gaat men meestal over tot een gesprek met de docent en cursist, gevolgd door eventueel een lesbezoek. Op basis van de bevindingen wordt de docent indien nodig bijgestuurd. Bij ernstige tekortkomingen - wanneer de bijsturing niet het gewenste resultaat heeft – heeft dit ook geleid tot het verminderen of stopzetten van de lesopdracht van de docent.

De klachten omtrent logistiek blijven net als vorig jaar zeer beperkt. Er werd maar melding gedaan van één klacht in verband met een te laat geleverd handboek.

Tenslotte werd er één klacht ingediend betreffende het niet volgen van het curriculum. De inhoud van de cursus bleek niet overeen te komen met het lesprogramma vermeld op onze website. De nodige aanpassingen werden hiervoor gedaan.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 een aantal zeer concrete veranderingen doorgevoerd:

Vanuit de cursus "Airbrush" werd er aangekaart dat het lokaal waarin de lessen plaats vonden niet voldeed. In het grote lokaal werd namelijk een scheidingswand in het midden geplaatst zodat er twee cursussen tegelijkertijd georganiseerd konden worden. Het bleek echter dat deze oplossing voor de cursisten niet toereikend was omdat de praktijklessen toch voor de nodige geluidsoverlast zorgden. Er werden dan stappen ondernomen om in een ander lokaal de nodige voorzieningen te doen en zo twee volwaardige lokalen te creëren zodat elke cursus in een apart lokaal kan plaats vinden.

De cursisten “Autodiagnosetechnicus” hebben aangegeven dat ze helemaal niet tevreden waren over de inhoud van de opleiding en over de docenten. Ze waren van mening dat ze hierdoor niet voldoende bijgeschoold waren en vroegen omwille van deze tekortkomingen een compensatie. Na overleg met de directie werd er een minnelijke schikking getroffen. De cursisten kregen een opleidingscheque ter waarde van €150. Er werd ook beslist om de docent te vervangen.

In de opleiding “Meubelmaker-machinale houtbewerking” dienden de cursisten als examen een computertest af te leggen. Bij het afleggen van het examen bleken er echter onderdelen aan bod te komen die niet besproken waren tijdens de cursus. De vragen van deze computertest worden namelijk niet door de docent zelf opgesteld maar worden centraal bij SYNTRA Vlaanderen vastgelegd en gelden voor al de SYNTRA-koepels. Naar aanleiding van deze klacht werden de vragen opgevraagd zodoende dat de lesgever de cursus kan aanpassen en ervoor kan zorgen dat alle aspecten tijdens de lessen aan bod komen.

Verder werd er in onze organisatiestructuur een kwaliteitscel geïntroduceerd om de productkwaliteit van opleidingen naar een hoger niveau te brengen. In enkele klachten werd naar voren gebracht dat de cursisten niet tevreden waren over het cursusmateriaal. Ondertussen zijn we bezig met systematisch elk jaar enkele syllabi te herwerken zodat het cursusmateriaal up-to-date en van een goede kwaliteit is. Daarnaast werd er voor enkele cursussen ook overgegaan tot de aankoop van een handboek.

Een ander aspect waar de kwaliteitscel rond zal werken zijn de lesbezoeken die meer frequent zullen gebeuren zodat er ook een nauwere controle is op het kwalitatief lesgeven. Samen met de klachten ivm de examens en examenresultaten vertegenwoordigen de klachten in verband met de docenten namelijk een redelijk groot aandeel van de klachten. Onze lesgevers zijn personen die komen uit het beroepsleven en ze hebben een grondige kennis hebben van hun vakgebied maar ze hebben niet altijd een didactische opleiding gehad. Vandaar dat een goede begeleiding noodzakelijk is om klachten in verband met objectiviteit tijdens het lesgeven, gebrekkige voorbereiding, enz. te voorkomen. Binnen SYNTRA Limburg wordt er al de mogelijkheid gegeven aan de docenten om begeleiding te krijgen bij het lesgeven. Daarnaast zullen er door de kwaliteitsverantwoordelijke en de business developers op een systematische basis meer lesbezoeken georganiseerd worden om zo goed mogelijk te kunnen anticiperen op deze gevallen.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2014 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2014 met klachtenbehandeling begonnen is.

6. Indicatoren kwaliteitsstandaard klachtencaptatie

- Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure:

- * Hoe wordt er gezorgd voor de bekend- en toegankelijkheid van de klachtenbehandelaar (bv. zijn de gegevens makkelijk terug te vinden op internet, bestaan er verschillende contactmogelijkheden, is er een doorschakelmogelijkheid via 1700, ..)?

Op de website van SYNTRA Limburg wordt er melding gemaakt van “klachten” en is er ook een online invulformulier beschikbaar voor het noteren van een klacht. De cursisten kunnen deze info ook ten allen tijde terug vinden in de cursistengids. Deze is sinds dit jaar online terug te vinden op onze website. Tijdens de eerste lesdag wordt de link naar deze webpagina aan de cursisten bezorgd. In de cursistengids staat duidelijk de klachtenprocedure en de contactpersonen vermeld. Tenslotte is de naam van de ombudsman/vrouw terug te vinden op de website van SYNTRA Vlaanderen. Ook bij het melden van de klacht aan de balie van de campus zelf wordt er steeds doorverwezen naar het klachtenformulier via de website of indien gewenst de ombudsvrouw.

- * Wijst de organisatie op het bestaan van interne klachten- of klantendienst en hoe (bv. verwijzing naar klachtenprocedure bij briefwisseling): ja/nee

De verwijzing naar de interne klachten- of klantendienst gebeurt via de cursistengids. Deze is zoals bovenvermeld terug te vinden op onze website

- Klachten bij de Vlaamse ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet (h)erkende eerstelijnsklachten: aantal:

- Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekomen via de Vlaamse ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstelling):

7. Indicatoren kwaliteitsvolle klachtenbehandeling

- Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig: ja/nee

- Welke inspanningen worden er geleverd om te zorgen voor een zorgvuldig eerstelijnsklachtantwoord (bv. ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik, ...):

Voor een zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoord wordt er in eerste instantie contact op genomen met de persoon in kwestie zelf om tijdens een (telefoon)gesprek de volledige klacht te duiden. Hiernavolgend wordt er contact opgenomen met eventueel betrokken docenten of medewerkers zodat beide kanten van de klacht bekend zijn. Indien noodzakelijk voor de klacht worden er ter plaatse in de leslokalen of tijdens de les vaststellingen gedaan. Bij betwisting van examenresultaten worden de examens en motiveringen van het niet slagen ook opgezocht zodat de klacht ten gronde onderzocht kan worden.

- Verwijzing naar de Vlaamse ombudsdienst en eventuele bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten: ja/nee

Bij klachten die door SYNTRA Limburg afgehandeld worden maar waarbij intern geen beroep meer mogelijk binnen de koepel, wordt er verwezen naar de verdere beroepsprocedures via SYNTRA Vlaanderen.

8. Indicatoren kwaliteitsstandaard kwaliteitsmanagement

- Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken: ja/nee

- Welke inspanningen worden geleverd voor de professionalisering van de klachtenbehandeling (bv. door de organisatie van kennisdeling/intervisie tussen klachtenbehandelaars/managers en/of de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument zoals een steekproefsgewijze klantenbevraging)?

Twee maal per jaar wordt er in de kantoren van SYNTRA Vlaanderen een vergadering gehouden waaraan de klachtenverantwoordelijken van de verschillende SYNTRA-koepels deelnemen. De klachtenprocedures worden besproken en problemen of aandachtspunten worden nauwer bekeken zodat het klachtenmanagement zo optimaal mogelijk kan verlopen. Daarnaast worden er op regelmatige basis klantenbevragingen uitgevoerd.

- Maakt de kwaliteitsmanager deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of is er een duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement: ja/nee

De klachtenbehandeling is ingebed in het kwaliteitsmanagementsysteem (TQM).

- Is er een mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister: ja/nee

- Welke inspanningen worden geleverd voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport:

Naar aanleiding van de verschillende klachten werden er extra verbeteracties gepland zoals hoger reeds vermeld werd. Er komt een frequentere controle op de kwaliteit van het lesgeven en ook syllabi/handboeken worden

herwerkt om de kwaliteit hiervan te verhogen. Tenslotte zou het op punt stellen van ons nieuw datasysteem voor meer duidelijkheid en een snellere verwerking van de administratie en boekhouding moeten zorgen.

- Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport: ja/~~nee~~

- Vindt er een periodieke bespreking plaats van beleidsklachten + traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars: ~~ja~~/nee

- Is er opvolging van de ombudsaanbevelingen van voorgaand kalenderjaar? ja/~~nee~~

- Tijdige rapportering aan Vlaamse ombudsdienst: ja/~~nee~~

- Wordt er deelgenomen aan het Vlaams netwerk klachtenmanagers: ja/~~nee~~

Vragenlijst voor het verslag 2014 over uw klachtenmanagement

Entiteit: **SYNTRA Midden-Vlaanderen**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	66

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	56
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	9 dagen

Aantal onontvankelijke klachten:	9
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	1
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	6
	Anoniem:	2
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	57
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	12
	deels gegrond:	9
	ongegrond:	36

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	12
	deels opgelost:	9
	onopgelost:	0

De gegronde en deels gegronde klachten worden hieronder verdeeld volgens de ombudsnormen:

Ombudsnorm	Aantal
De burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing:	7
De burger voelt zich onheus bejegend:	2
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend:	5
De burger vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft:	2
De burger klaagt over de bereikbaarheid:	
Andere:	5

2. Inhoud van de klachten

Overzicht van onze klachtencategorieën	Aantal
Administratie: informeren, inschrijven, factureren	13
Inhoud cursus, curriculum, stages	7
Docent - gedrag, mededelingen, handelingen	10
Omkadering: didactisch, praktisch, veiligheid	4
Examens en (instap)toetsen: organisatorisch	12
Klachten n.a.v. verplaatsen vervolgjaren	11

Hierna volgt per categorie:

- Tabel 2 : het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- Tabel 3 : het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- Tabel 4 : het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Tabel 2 :

Klachtencategorieën per mate van gegrondheid	Aantal
1-Administratie: informeren, inschrijven, factureren	13
Deels gegrond	2
Gegrond	3
Ongegrond	8
2-Inhoud cursus, curriculum, stages	7
Deels gegrond	1
Ongegrond	6
3-Docent: gedrag, mededelingen, handelingen,...	10
Deels gegrond	3
Ongegrond	7
4-Omkadering: didactisch, praktisch, veiligheid	4
Deels gegrond	3
Ongegrond	1
5-Examens en (instap)toetsen: verloop, resultaten,...	12
Deels gegrond	2
Gegrond	1
Ongegrond	9
6- Klachten n.a.v. verplaatsen vervoljaren	11
Deels gegrond	1
Gegrond	5
Ongegrond	5
Eindtotaal	57

Tabel 3:

Klachtencategorieën per mate van oplossing	Aantal
1-Administratie: informeren, inschrijven, factureren	
Deels gegrond	2
Opgelost	2
Gegrond	3
Deels opgelost	3
2-Inhoud cursus, curriculum, stages	
Deels gegrond	1
Opgelost	1
3-Docent: gedrag, mededelingen, handelingen,...	
Deels gegrond	3
Opgelost	3
4-Omkadering: didactisch, praktisch, veiligheid	
Deels gegrond	3
Deels opgelost	1
Opgelost	2
5-Examens en (instap)toetsen: verloop, resultaten,...	
Deels gegrond	2
Deels opgelost	2
Gegrond	1
Opgelost	1
6- Klachten n.a.v. verplaatsen vervoljaren	
Deels gegrond	1
Deels opgelost	1
Gegrond	5
Deels opgelost	2
Opgelost	3

Tabel 4:

Klachtencategorieën per toegepaste ombudsnorm	Aantal
1-Administratie: informeren, inschrijven, factureren	
Andere	1
Gegronnd	1
Niet-correcte beslissing	1
Gegronnd	1
Ontoereikende informatieverstrekking	2
Deels gegrond	1
Gegronnd	1
Te lange behandeltermijn	1
Deels gegrond	1
2-Inhoud cursus, curriculum, stages	
Ontoereikende informatieverstrekking	1
Deels gegrond	1
3-Docent: gedrag, mededelingen, handelingen,...	
Onheuse bejegening	2
Deels gegrond	2
Te lange behandeltermijn	1
Deels gegrond	1
4-Omkadering: didactisch, praktisch, veiligheid	
Andere	3
Deels gegrond	3
5-Examens en (instap)toetsen: verloop, resultaten,...	
Andere	1
Deels gegrond	1
Niet-correcte beslissing	1
Gegronnd	1
Ontoereikende informatieverstrekking	1
Deels gegrond	1
6- Klachten n.a.v. verplaatsen vervolgjaren	
Niet-correcte beslissing	5
Gegronnd	5
Ontoereikende informatieverstrekking	1
Deels gegrond	1

3. Klachtenbeeld 2014

Het aantal ontvankelijke klachten is lichtjes toegenomen tegenover vorig kalenderjaar: 57 tegenover 52. 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.

Zoals vorig jaar aangehaald is er dit jaar geen Sodexho korting meer toegekend via de maaltijdcheques. Hierover waren logischerwijze dus dit jaar geen klachten (vorig jaar nog 14 klachten).

Waar we vorig jaar geen klachten hebben ontvangen m.b.t. het verplaatsen van een vervolgjaar (= 2de of 3de jaar van een bepaalde opleiding) naar een andere campus/SYNTRA, zijn hierover dit jaar verschillende klachten binnengekomen. Naast het werken aan een nog duidelijkere communicatie, speelt hier ook de factor van een gezonde beleidsvoering.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Concrete realisaties in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling :

- extra aankopen van klein materiaal voor bepaalde opleidingen
- update software voor bepaalde computer gerelateerde opleidingen
- aanpassing nieuw softwarepakket m.b.t. het correct uitschrijven van personen op mails m.b.t. productaanbod SYNTRA Midden-Vlaanderen
- de beslissing m.b.t. verplaatsen van een opleiding leertijd naar een andere campus van SYNTRA Midden-Vlaanderen werd uitgesteld

Concrete verbeteringen die zijn ingepland op basis van de behandelde klachten :

- bespreking reactiesnelheden cursistenenquêtes
- bespreking ondersteuning cursisten met leerstoornis
- acties m.b.t. een betere communicatie m.b.t. de organisatie van vervolgjaren

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Er zijn dit jaar geen aanpassingen aangebracht in de klachtenprocedure van SYNTRA Midden-Vlaanderen.

6. Indicatoren kwaliteitsstandaard klachtencaptatie

- Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure:

Zowel de gegevens van de klachtencoördinator als de klachtenprocedure zijn beschikbaar op de website, de onthaalbrochure en de onthaalfiche voor onze cursisten.

- Wijst de organisatie op het bestaan van interne klachten- of klantendienst en hoe
ja/nee, via de website, onthaalbrochure, onthaalfiche en briefwisseling.

- Klachten bij de Vlaamse ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet (h)erkende eerstelijnsklachten: aantal: **er was één klacht bij de Vlaamse ombudsdienst over het niet terugvinden van een uitgereikt certificaat uit het verleden. Zowel bij SYNTRA Midden-Vlaanderen als bij SYNTRA Vlaanderen was er geen spoor terug te vinden van de cursist. Aangezien de cursist zelf geen enkel bewijs kon aandragen uit het verleden, werd de communicatie stopgezet.**

- Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekomen via de Vlaamse ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstelling):
Wij denken van wel, gezien de metingen uit het verleden.

7. Indicatoren kwaliteitsvolle klachtenbehandeling

- Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig: **ja/nee**

- Welke inspanningen worden er geleverd om te zorgen voor een zorgvuldig eerstelijnsklachtantwoord (bv. ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik, ...):
Personeel wordt geregeld geïnformeerd over de klachtenprocedure.

- Verwijzing naar de Vlaamse ombudsdienst en eventuele bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten:
ja/nee

8. Indicatoren kwaliteitsstandaard kwaliteitsmanagement

- Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken: ja/nee.

Binnen SYNTRA Midden-Vlaanderen is er geen ombudsman, enkel een klachtencoördinator en een beperkt aantal klachtenbehandelaars. De taken van de klachtencoördinator worden beschreven binnen de functie kwaliteitscoördinator. De functie klachtencoördinator zit m.a.w. geïntegreerd in de functie kwaliteitscoördinator. De kwaliteitscoördinator ressorteert onder de directeur kwaliteitsbeleid. De verantwoordelijke voor de behandeling van klachten is de campuscoördinator (staat zo ook in diens functiebeschrijving). De campuscoördinator ressorteert onder de directeur kwaliteitsbeleid voor wat betreft de klachten.

Binnen de functiebeschrijvingen zijn er ook competenties opgenomen.

- Welke inspanningen worden geleverd voor de professionalisering van de klachtenbehandeling (bv. door de organisatie van kennisdeling/intervisie tussen klachtenbehandelaars/managers en/of de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument zoals een steekproefsgewijze klantenbevraging)?

Er worden intervisiemomenten georganiseerd die o.a. als doel hebben om de klachtenbehandeling te professionaliseren.

- Maakt de kwaliteitsmanager deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of is er een duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement: ja/nee

Zie uitleg onder eerste punt van rubriek 8 (zie bovenaan deze bladzijde).

- Is er een mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister: ja/nee

Er is een overleg op directieniveau m.b.t. de klachten.

- Welke inspanningen worden geleverd voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport:

De klachteninventaris is structureel opgenomen in het nieuw administratief softwarepakket.

- Vindt er een periodieke bespreking plaats van beleidsklachten + traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars: ja/nee.

Op het klachtenoverleg van SYNTRA Vlaanderen.

- Is er opvolging van de ombudsaanbevelingen van voorgaand kalenderjaar? ja/nee.

Deze worden herhaald bij de periodieke bespreking van de nieuwe klachten.

- Tijdige rapportering aan Vlaamse ombudsdienst: ja/nee

- Wordt er deelgenomen aan het Vlaams netwerk klachtenmanagers: ja/nee:

Dit jaar was de klachtencoördinator van SYNTRA Midden-Vlaanderen aanwezig tijdens de opleidingsdag van 21/10/2014 - Hoe een klacht verandert in een ontdekkingsreis. In het verleden heeft onze klachtencoördinator nog deelgenomen aan opleidingsmomenten.

Vragenlijst voor het verslag 2014 over uw klachtenmanagement

Entiteit: Syntra West vzw

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	99

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	99
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	0
---	---

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

Aantal ontvankelijke klachten:	98
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	98
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	98
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

De gegronde en deels gegronde klachten worden hieronder verdeeld volgens de ombudsnormen:

Ombudsnorm	Aantal
De burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing:	
De burger voelt zich onheus bejegend:	
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend:	
De burger vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft:	
De burger klaagt over de bereikbaarheid:	
Andere:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Diploma/examenuitslag: 6

Docenten: 37 (waaronder 1 niet gegronde klacht)

Pedagogische benadering: 16

Inhoud/vorderingen van de lessen: 8

Bekwaamheid algemeen: 7

Laattijdigheid/stiptheid docent: 5

Infovertrekking/communicatie: 20

Leerproces algemeen: 23
 Didactisch materiaal: 2
 Milieu-veiligheid: 1
 Andere: 9

3. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Klachten komen via diverse kanalen in de klachtenregistratietool terecht en krijgen alle de nodige opvolging. De klachten zijn in de meeste gevallen gerelateerd aan de kwaliteit van de docent waarbij de pedagogische competenties een grote rol spelen. Ook de correcte infoverstreking is een belangrijke bron van klachten. In alle gevallen werd een oplossing gevonden: docenten worden verder opgevolgd of krijgen ondersteuning of volgen bijscholing. Met sommigen werd de samenwerking stopgezet. Infoverstreking gaat meestal over mogelijk verkeerd geschapen verwachtingen. Hier werd telkens een oplossing gezocht met de klant.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

- Didactische bijscholingen voor docenten, observaties van docenten i.v.m. didactische aanpak
- Doorgedreven aandacht voor volledige en correcte infoverstreking in folders, op websites,...
- Duidelijk communicatie van examenreglementen

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2014 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2014 met klachtenbehandeling begonnen is.

6. Indicatoren kwaliteitsstandaard klachtencaptatie

- Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure:

* Hoe wordt er gezorgd voor de bekend- en toegankelijkheid van de klachtenbehandelaar (bv. zijn de gegevens makkelijk terug te vinden op internet, bestaan er verschillende contactmogelijkheden, is er een doorschakelmogelijkheid via 1700, ..)?
 Enkel via de site van Syntra Vlaanderen.

* Wijst de organisatie op het bestaan van interne klachten- of klantendienst en hoe (bv. verwijzing naar klachtenprocedure bij briefwisseling): nee

- Klachten bij de Vlaamse ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet (h)erkende eerstelijnsklachten: aantal: ?

- Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekomen via de Vlaamse ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstelling): ?

7. Indicatoren kwaliteitsvolle klachtenbehandeling

- Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig: ja
 - Welke inspanningen worden er geleverd om te zorgen voor een zorgvuldig eerstelijnsklachtantwoord (bv. ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik, ...):
- Klachtenbehandelaar volgt centraal de opvolging van de klachten en de uitgevoerde acties op.
- Verwijzing naar de Vlaamse ombudsdienst en eventuele bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten: neen

8. Indicatoren kwaliteitsstandaard kwaliteitsmanagement

- Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken: nee
 - Welke inspanningen worden geleverd voor de professionalisering van de klachtenbehandeling (bv. door de organisatie van kennisdeling/intervisie tussen klachtenbehandelaars/managers en/of de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument zoals een steekproefsgewijze klantenbevraging)?
- Tevredenheidsbevragingen van klanten en docenten.
- Maakt de kwaliteitsmanager deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of is er een duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement: ja
 - Is er een mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister: nee
 - Welke inspanningen worden geleverd voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport:
 - Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport: ja
 - Vindt er een periodieke bespreking plaats van beleidsklachten + traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars: neen
 - Is er opvolging van de ombudsaanbevelingen van voorgaand kalenderjaar? nee
 - Tijdige rapportering aan Vlaamse ombudsdienst:
 - Wordt er deelgenomen aan het Vlaams netwerk klachtenmanagers: nee

Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

1.627 klachten

EerstelijnsRapport Klachtenmanagement

Werkjaar 2014

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 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).

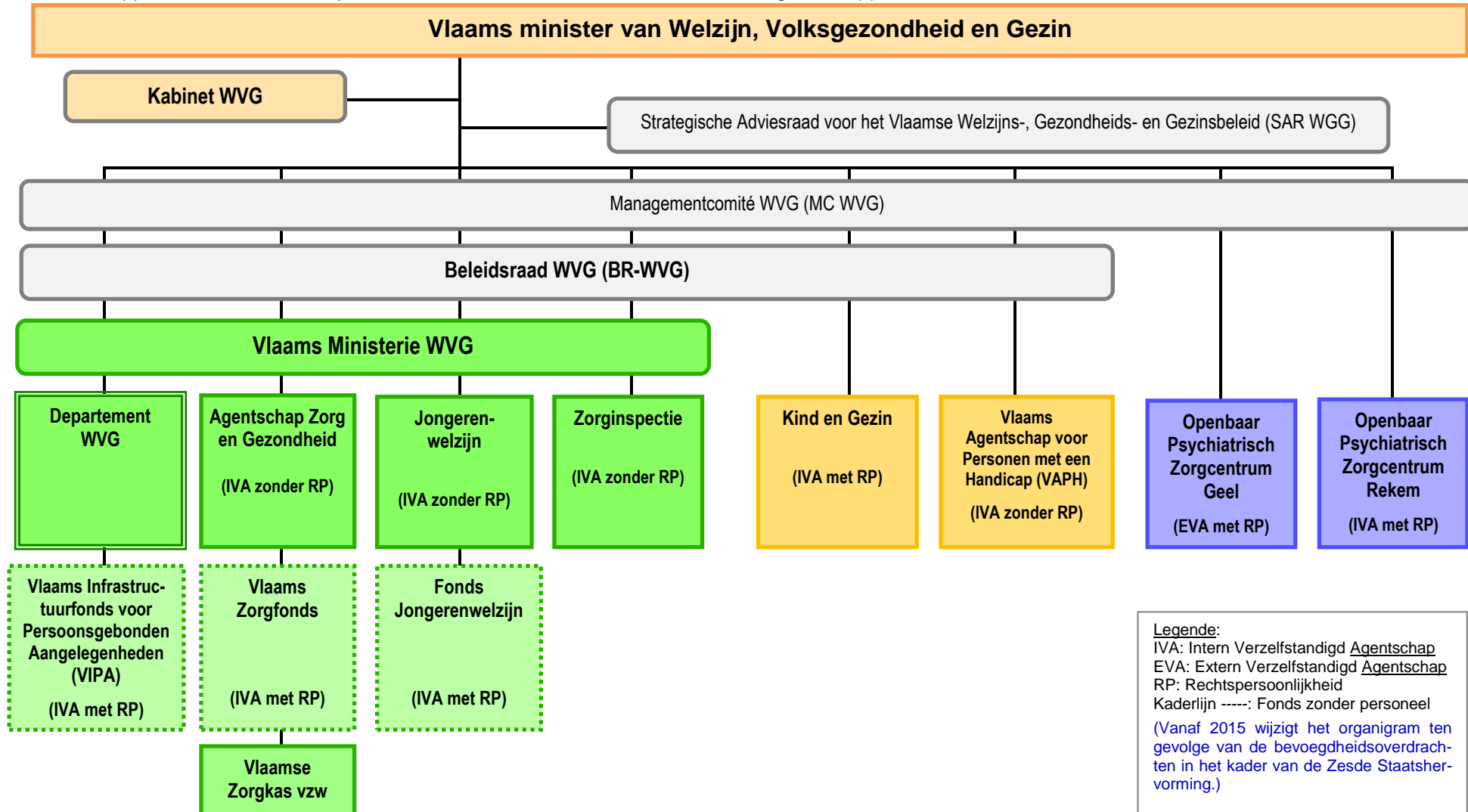
Vooraleer het eerstelijnsrapport bij de Vlaamse Ombudsdienst in te dienen, wordt het eerst voorgelegd aan de Beleidsraad WVG.

3 INHOUDSOPGAVE

1	Eerstelijnsrapportage volgens het Vlaams Klachtendecreet	1
2	Rapportageperiode: van 1 december tot 30 november	1
3	Inhoudsopgave	1
4	Rapporterende WVG-entiteiten – Organigram beleidsdomein WVG	2
5	Eerste lijn klachten en Doorverwijzingen buiten WVG: Cijfers 2014	4
5.1	Globaal Klachtenbeeld 2014: Eerste lijn klachten en Doorverwijzingen van klachten	8
5.2	Klachtenbeeld 2014 per WVG-Entiteit: Eerste lijn en Doorverwijzing van klachten	13
5.3	Verbeteracties 2014 voor de dienstverlening: Eerste Lijn klachten en Doorverwijzingen van klachten	32
6	Interne Tweede lijn klachten: Cijfers 2014	40
6.1	Globaal Klachtenbeeld 2014: Interne Tweede lijn klachten	44
6.2	Klachtenbeeld 2014 per WVG-Entiteit: Interne Tweede lijn klachten	48
6.3	Verbeteracties 2014 voor de dienstverlening: Interne Tweede Lijn klachten	53
7	Eerste lijn en Interne Tweede Lijn klachten: totaalcijfers 2014	55
8	Procedure-wijzigingen voor klachtenbehandeling in 2014	56
9	Initiatieven/Werkwijzen m.b.t. Klachtenbehandeling WVG.....	58
10	Regelgeving en Procedure-elementen klachtenbehandeling - beleidsdomein WVG	62
11	Bijlage 1: Vlaamse ombudsnormen (volledige lijst).....	70
12	Bijlage 2: Servicemeter (d.d. 09/07/2014) Vlaamse ombudsdienst.....	71

4 RAPPORTERENDE WVG-ENTITEITEN – ORGANIGRAM BELEIDSDOMEIN WVG

De rapporterende entiteiten zijn de vier entiteiten van het Ministerie WVG, de agentschappen 'Kind en Gezin', en het VAPH, en het Kabinet WVG.



De Fondsen zijn agentschappen zonder personeel. Ze worden beheerd door entiteiten met personeel die telkens boven elk fonds vermeld zijn.

Vallen buiten de scope van dit klachtenrapport		
1.	OPZC's van Geel en van Rekem	<p>De Openbare Psychiatrische Zorgcentra te Geel en te Rekem (OPZC's) zijn publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigde agentschappen (EVA's) binnen het beleidsdomein WVG.</p> <p>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.</p> <p>De OPZC's blijven evenwel ressorteren onder de toepassing van het Vlaams Ombudsdecreet van 7 juli 1998.</p> <p>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.</p>
2.	SAR-WGG	<p>(Strategische Adviesraad voor het Vlaamse Welzijns-, Gezondheids- en Gezinsbeleid)</p> <p>De SAR-WGG is ingebed in de SERV (Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen).</p>
3.	UZ Gent ombudsdienst	<p>De bevoegde minister is de Vlaamse minister van Onderwijs (cf. artikel 3, 3°, g) van het bevoegdheidsbesluit van 25/07/2014 van de Vlaamse regering).</p>

5 EERSTE LIJN KLACHTEN EN DOORVERWIJZINGEN BUITEN WVG: CIJFERS 2014

Het aantal Eerstelijnsklachten voor het beleidsdomein WVG is van 400 klachten (totaal) in 2013 **gestegen** naar 730 (totaal) klachten in 2014. De stijging is te wijten aan een toename van klachten bij het agentschap 'Kind en Gezin' (de conciliërende klachtenbehandeling (50) van 2014 is hierin niet inbegrepen).

Eerste Lijn klachten en Doorverwezen klachten buiten WVG											
TOTALEN	Jaar	TOTAAL beleids- domein WVG	Kind en Gezin	VAPH	(Fonds) JWZ	ZG	VI. Zorg- fonds	VI. Zorg- kas	Zorg- inspec- tie	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 klachten: klachten over de Eigen Dienstverlening van de WVG-entiteiten.											
Eerste Lijn Personeelsklachten: klachten van personeelsleden (ex-, of kandidaat, of waarmee een arbeidsrelatie bestaat) behandeld door de MOD's van 'Kind en Gezin', van het VAPH en van het Departement. Ze worden behandeld door de MOD's van het Departement											
Doorverwijzing van klachten: de ontvangende WVG-entiteiten verwijzen klachten door waarvoor ze niet bevoegd zijn naar de bevoegde instanties buiten het beleidsdomein WVG.											
Intrekking van klachten gebeurt op initiatief van de verzoekers.											
Stopzetting van klachtenbehandeling gebeurt op initiatief van de klachtendiensten van de WVG-entiteiten.											
Eerste Lijn	2014	676	544	55	30	4	16	19	5	2	1
Eerste Lijn Personeel	2014	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0
Tussen-Totaal	2014	680	544	55	30	4	16	19	5	6	1
Doorverwijzing buiten WVG	2014	29	0	14	0	6	4	0	0	5	0
Intrekking	2014	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Stopzetting	2014	20	17	0	3	0	0	0	0	0	0
TOTAAL dossiers	2014	730	561	70	33	10	20	19	5	11	1
Ontvankelijkheid: de som van de 2 onderstaande categorieën = Som (Eerste Lijn + Eerste Lijn Personeel)											
Zijn afgehandelde klachten; 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 ontvanke											
Ontvankelijk (of deels)	2014	394	314	17	23	3	7	19	5	5	1
Niet-Ontvankelijk	2014	286	230	38	7	1	9	0	0	1	0
TOTAAL dossiers	2014	680	544	55	30	4	16	19	5	6	1
Gegronde/Betwist: de som van de 3 onderstaande categorieën = aantal Ontvankelijke (of deels) klachtendossiers.											
• 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 (of deels)	2014	107	72	14	5	3	5	3	0	4	1
Niet-Gegronde	2014	88	46	3	17	0	2	14	5	1	0
Betwist / Geen oordeel mogelijk	2014	199	196	0	1	0	0	2	0	0	0
TOTAAL dossiers	2014	394	314	17	23	3	7	19	5	5	1
Oplossing: de som van de 2 onderstaande categorieën = aantal Gegronde (of deels) klachtendossiers.											
Gegronde klachtelementen vragen herstel of een oplossing van de aangeklaagde dienstverlening.											
Opgelost (of deels)	2014	77	51	11	1	3	5	3	0	2	1
Niet-Opgelost	2014	30	21	3	4	0	0	0	0	2	0
TOTAAL dossiers	2014	107	72	14	5	3	5	3	0	4	1

Eerste Lijn klachten en Doorverwezen klachten buiten WVG - (vervolg)											
TOTALEN	Jaar	TOTAAL beleidsdomein WVG	Kind en Gezin	VAPH	(Fonds) JWZ	ZG	VI. Zorgfondus	VI. Zorgkas	Zorginspectie	Depart. + VIPA	Kabinet WVG
De Gemiddelde antwoordtermijn omvat ALLE klachten van de 5 categorieën bovenaan.											
Gemiddelde antwoordtermijn (in dagen)	2014	26	36	43	53	17	10	8	34	14	16
Antwoordtermijn ALLE klachten: aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het definitief antwoord.											
0 - 45 dagen (aantal dossiers)	2014	576	427	61	22	10	20	19	5	11	1
van 46 en 90 dagen (aantal dossiers)	2014	69	54	6	9	0	0	0	0	0	0
meer dan 90 dagen (aantal dossiers)	2014	85	80	3	2	0	0	0	0	0	0
Totaal dossiers	2014	730	561	70	33	10	20	19	5	11	1
Geschonden ombudsnormen: In een gegronde klacht is minstens 1, maar kunnen meerdere ombudsnormen geschonden zijn.											
Aangeklaagde maar Niet-geschonden Ombudsnormen zijn onderzocht maar zijn niet opgenomen in de cijfers in deze rapportage. Ze geven immers geen aanleiding tot verbeteracties voor de dienstverlening.											
aantal keren Geschonden ombudsnormen (in gegronde (of deels) klachtendossiers)	2014	119	72	24	5	3	5	3	0	6	1

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.

De **Omzendbrief VR nr. 2014/20 van 25 april 2014 bij het Vlaams klachtendecreet** (decreet 1 juni 2001) waarbij de Diensten van de Vlaamse overheid klachten van personeelsklachten moeten behandelen op de '**eerste lijn**' werd in april 2014 geagendeerd op de Vlaamse Regering.

Zoals in de vorige jaren (sinds 2007) betreffen de behandelde **personeelsklachten** de dienstverlening van de **Management Ondersteunende Diensten (MOD) WVG** (afdelingen 'Personeelsdienst' en 'Ondersteuning Werking' van het Departement WVG). Sinds 2014 voorziet de voormelde Omzendbrief VR nr. 2014/20 (en bijlage) **nog andere klachtenkanalen dan de MOD voor personeelsklachten op de Eerste Lijn** (cf. infra onder punt 10. Regelgeving)

Er zijn in 2014 geen klachten ontvangen over de dienstverlening van de MOD WVG afdeling Ondersteuning Werking van het Departement WVG.

De MOD's van het agentschap 'Kind en Gezin' en van het agentschap VAPH hebben geen klachten van personeelsleden van hun entiteit ontvangen.

Doorverwijzing van klachten binnen het beleidsdomein WVG:

Doorverwezen klachten tussen de entiteiten van het beleidsdomein WVG worden niet meer globaal extern gerapporteerd aan de Vlaamse Ombudsdienst (vanaf het werkjaar 2013).

In het onderhavig klachtenrapport zijn de 'interne' doorverwijzingen van klachten vanuit het Departement WVG wel opgenomen (ze werden eerder aan de Directieraad van het departement gerapporteerd).

VIPA (Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden Aangelegenheden)

In 2014 zijn er geen klachten ontvangen over de dienstverlening van het VIPA.

Redenen van Niet-Ontvankelijkheid van klachten

Het Vlaams klachtendecreet en de Omzendbrief Vlaamse Regering VR 2014/20 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 (1ste Lijn)	Jaar	TOTAAL beleidsdomein WVG	Kind en Gezin	VAPH	(Fonds) JWZ	ZG	VI. Zorgfonds	VI. Zorgkas	Zorginspectie	Depart. + VIPA	Kabinet WVG
1) Al eerder klacht ingediend	2014	4	2		2						
2) Meer dan een jaar vóór indiening	2014	0									
3) Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	2014	3					3				
4) Jurisdictioneel beroep aanhangig	2014	1		1							
5) Kennelijk ongegrond	2014	11	10		1						
6) Geen belang	2014	8	7	1							
7) Anoniem	2014	0									
8) Beleid en regelgeving	2014	236	200	27	1	1	6			1	
9) Andere	2014	23	11	9	3						
Totaal dossiers	2014	286	230	38	7	1	9	0	0	1	0

Inhoudelijke Categorieën van klachten en Geschonden ombudsnormen

Inhoudelijke categorieën van klachten en het aantal keren Geschonden Ombudsnormen	Totaal GEGRONDE (of deels) klachten	JAAR	Totaal keren Geschonden OMBUDSNORMEN	1) Overeenstemming met het recht	2) Afdoende motivering	3) Gelijkheid en onpartijdigheid	4) Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	5) Redelijkheid en evenredigheid	6) Correcte bejegening	7) Actieve dienstverlening	8) Deugdelijke correspondentie	9) Vlotte bereikbaarheid	10) Doeltreffende algemene informatieverstrekking	11) Goede uitvoeringspraktijk en administr. nauwkeurigh.	12) Zorgvuldige interne klachten-behandeling	13) Redelijke behandeltermijn	14) Efficiënte coördinatie	15) Respect voor de persoonlijke levenssfeer	16) Billijkheid	17) Andere
		Geschonden ombudsnormen in de dienstverlening van de EERSTE LIJN																		
EERSTE LIJN KLACHTEN - TOTAAL	107	2014	119	2	0	0	0	1	26	0	3	2	19	27	0	33	0	2	2	2
K&G: Eigen Preventieve gezinsondersteuning		2014	0																	
K&G: Klachtendienst		2014	0																	
K&G: Kinderopvang		2014	43						6			2	6	14		15				
K&G: afdeling Preventieve gezinsonderst. (dossierbeheer)		2014	1											1						
K&G: Kind en Gezin-Lijn		2014	27						8				3	4		12				
K&G: Vl. Centrale Autoriteit Adoptie		2014	0																	
K&G: Inkomensgerelateerde kinderopvang		2014	0																	
K&G: Ondersteunende diensten		2014	1					1												
KIND & GEZIN - TOTAAL	72	2014	72	0	0	0	0	15	0	0	2	9	19	0	27	0	0	0	0	0
VAPH: Procedures Zorgregie		2014	2										1							1
VAPH: Inschrijvings- en aanvraagprocedure		2014	8	2					1		1		1	1		2				
VAPH: Communicatie		2014	1								1									
VAPH: Diensten/voorzieningen		2014	4						3										1	
VAPH: Persoonlijke-Assistentiebudget		2014	0																	
VAPH: Hulpmiddelen		2014	7						1	1			3			1				1
VAPH: Personeel		2014	1																1	
VAPH: Andere		2014	1													1				
VL. AG. PERSONEN MET HANDICAP (VAPH) - TOTAAL	14	2014	24	2	0	0	0	1	5	0	2	0	5	1	0	4	0	2	2	0
JWZ: afdelingondersteuningscentra en sociale diensten bij de jeugdrechtbank		2014	3						1				1	1						
JWZ: afdeling voorzieningenbeleid		2014	0																	
JWZ: afdeling gemeenschapsinstellingen		2014	0																	
JWZ: afdeling intersectorale toegangspoort		2014	1											1						
JWZ: afdeling strategie en ondersteunende diensten		2014	1											1						
JWZ: diensten van de administrateur-generaal		2014	0																	
JONGERENWELZIJN - TOTAAL	5	2014	5	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0
Agentschap Zorg en Gezondheid (ZG)	3	2014	3						1							1				1
Vlaams Zorgfonds (zorgverzekering)	5	2014	5						2				1	2						
Vlaamse Zorgkas (zorgverzekering)	3	2014	3						1				1							1
ZORG EN GEZONDHEID (ZG) - TOTAAL	11	2014	11	0	0	0	0	0	4	0	0	0	2	2	0	1	0	0	0	2
ZORGINSPECTIE (geen gegronde klachten in 2014) - TOTAAL	0	2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DEPARTEMENT: Personeelsklachten (Communicatie + Dossierbehandeling)	4	2014	6						1		1		2	2						
VIPA (geen klachten in 2014)		2014	0																	
DEPARTEMENT - VIPA - TOTAAL	4	2014	6	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	2	0	0	0	0	0	0
KABINET: Werking kabinet - TOTAAL	1	2014	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0

5.1 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2014: EERSTE LIJN KLACHTEN EN DOORVERWIJZINGEN VAN KLACHTEN

Globaal klachtenbeeld 2014 Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Agentschap 'Kind en Gezin'

Bij het agentschap Kind en Gezin is er één centrale klachtendienst voor het agentschap.

Het werkjaar 2014 kenmerkte zich voor de klachtenbehandeling van Kind en Gezin door **ingrijpende wijzigingen in de dienstverlening die het 'Decreet van 20 april 2012** houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters' (inwerkingtreding op 01/01/2014) met zich mee bracht.

Globaal gezien stelde de klachtendienst vast dat fundamentele wijzigingen in de regelgeving gepaard gaan met aanpassingsmoeilijkheden in de dienstverlening van Kind en Gezin aan de gezinnen.

Drie kernwoorden typeren de klachtenpraktijk van de eerstelijnsklachtenbehandeling het werkjaar 2014:

Vooreerst was er vertraging in de behandelingstermijnen in de dienstverlening naar de burger toe. Voor een minderheid van de jonge gezinnen werd voor het verkrijgen van hun kindcode, hun geduld sterk op de proef gesteld door Kind en Gezin. Situaties waarbij jonge gezinnen 6 tot 8 maanden dienden te wachten waren helaas geen uitzondering. Hierdoor werd de ombudsnorm van de **'redelijke behandelingstermijn'** geschonden (37%).

Dit brengt ons tot de volgende geschonden ombudsnorm, die van de **'goede uitvoeringspraktijk'** (26%).

De regelgeving over de inkomensgerelateerde opvang was in het begin "onstabiel" omwille van opeenvolgende aanpassingen. Niettegenstaande ongeveer 90% van al de gezinnen die een attest kindcode nodig hadden, dit direct en probleemloos verkregen, verliep voor een kleiner aandeel van ongeveer 10% de toepassing van de aanvraagprocedure moeizaam. Dit legde een grote druk op het agentschap Kind en Gezin en vergde een zware inspanning van Kind en Gezin om dit bij te sturen. Volledigheidshalve dient te worden vermeld dat Kind en Gezin hierop steeds bijsturend en oplossingsgericht heeft gereageerd om de ongemakken weg te werken.

De bovenstaande problemen resulteerden ook in een schending van de ombudsnorm **'correcte bejegening'** (20%). De extra geleverde inspanningen door Kind en Gezin konden niet verhinderen dat de betrokken jonge gezinnen aanzienlijke hinder door de vertragingen ondervonden. Het gaat om bejegeningklachten (met name het aspect 'hulpvaardigheid') als gevolg van het uitblijven van een correcte dienstverlening.

(Correcte bejegening (zorgvuldigheidnorm): de ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.)

Globaal klachtenbeeld 2014 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 55 Eerste Lijn klachten waarvan 38 onontvankelijke klachten en 17 ontvankelijke klachten.

Ten aanzien van het vorige klachtenjaar is het aantal onontvankelijke klachten verdubbeld en het aantal ontvankelijke klachten gehalveerd.

De verdubbeling van het aantal onontvankelijke klachten is te wijten aan een gezamenlijk initiatief van 25 personen. Deze klachten werden echter individueel behandeld en geregistreerd.

Het merendeel van de ontvankelijke klachten betrof de **inschrijvings- en aanvraagprocedure en tegemoetkoming voor hulpmiddelen**.

De grote meerderheid van de ontvankelijke klachten waren gegrond en voor de meeste klachten werd minstens een gedeeltelijke oplossing geboden.

Verder heeft de klachtendienst van het VAPH 14 **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 onder andere de FOD Sociale Zekerheid, de FOD Economie, het Departement Onderwijs en Vorming, Wonen Vlaanderen, ...

Het VAPH ontving echter ook 2 **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 2014 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 het agentschap Jongerenwelzijn en **JO-lijn, diens luisterlijn**. Naast het subsidiëren en erkennen van private voorzieningen (afdeling Voorzieningenbeleid), organiseert het agentschap Jongerenwelzijn ook zelf hulp- en dienstverlening (afdeling Intersectorale toegangspoort, afdeling Ondersteuningscentra en sociale diensten jeugdrechtbank, en afdeling Gemeenschapsinstellingen). De intersectorale toegangspoort indiceert cliënten naar niet vrij toegankelijke hulp. Consulenten van het ondersteuningscentrum jeugdzorg (het OCJ) en de sociale dienst voor gerechtelijke jeugdhulpverlening (de SDGJ) begeleiden de jongeren in een verontrustende situatie en jongeren die een als misdrijf omschreven feit pleegden. 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 in een gesloten setting. Het gaat hier over dienstverlening op de 'eerste lijn' van Jongerenwelzijn.

De JO-lijn heeft in het werkjaar 2014 in totaal 724 contactnames gehad die kunnen verdeeld worden onder een informatielijn en een klachtenlijn:

JO-lijn Luisterlijn	2014
Informatielijn JO-lijn	654
Klachtenlijn JO-lijn	70
Totaal	724

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.

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 de melder en de 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.
Voor een goed begrip 'bemiddeling' door JO-lijn is niet hetzelfde als 'bemiddeling' in het kader van Integrale jeugdhulp. Om begripsverwarring te vermijden zal de JO-lijn in zijn klachtenrapportage een nieuwe term introduceren 'verbindend gesprek'.
- **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 actievare 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 2014 nam men 654 keer contact op met de informatielijn: 302 vragen naar informatie; 169 adviesvragen; 111 contactnames waar JO-lijn informatie gaf of overging tot een hulpverleningsgesprek; en 66 contactnames die aanleiding gaven tot bemiddeling (6 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 worden direct opgelost via de dienstverlening vanuit de dossierbehandeling van de betrokken afdeling. Deze worden niet geregistreerd.

JO-lijn Informatielijn	2014
Vragen naar informatie	302
Vragen over hulpverleningssituaties:	
o bemiddeling	66
o hulpverleningsgesprekken	111
o adviezen	169
o niet gespecificeerd	6
Totaal	654

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 70 contactnames waarvan 30 formele eerstelijnsklachten; 3 stopzettingen van klachten; 31 contactnames werden conciliërend afgehandeld. Zes klachten gingen over private voorzieningen waarvan er drie werden doorverwezen naar de klachtenprocedure van de private voorzieningen en drie waarbij een opdracht werd gegeven aan Zorginspectie (deze drie laatste zijn de interne tweedelijnsklachten, daarover verder meer).

JO-lijn Klachtenlijn	2014
- Formele Eerstelijnsklachten	30
- Intrekking en Stopzetting van klachten	3
- Conciliërende klachtenbehandeling	31
- Doorverwijzing klacht naar de (private) tweedelijnsvoorzieningen	3
Totaal eerstelijnsklachten	67
- Interne tweedelijnsklachtenbehandeling	3
Totaal klachtenlijn	70

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 - in verhouding - kleiner geworden, maar het aantal formele klachten steeg.

De conciliërende klachtenafhandeling daalde licht. Dit is geen vreemde vaststelling als we kijken naar de stijging (van 47 naar 66) van het aantal bemiddelingen in de informatielijn. 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 consulent of de melder en de opvoeder.

Jongerenwelzijn heeft in 2014 een grondige wijziging meegemaakt. Integrale jeugdhulp werd op 1 maart 2014 geïmplementeerd. Dit betekent een gewijzigde opdracht en dit heeft invloed op de klachtenbehandeling, daarover verder meer. Vandaar dat Jongerenwelzijn in 2014 ook gewerkt heeft aan **een gewijzigd registratiesysteem**. En ook hier werd een grondige wijziging doorgevoerd wat gevolgen zal hebben op de cijfers. Rekening houdend met de definiëring van klacht in het klachtendecreet zullen alle contacten die betrekking hebben op een ongenoegen over de werking van Jongerenwelzijn terug te vinden

zijn in de gegevens van de klachtenlijn. In concreto zal de informatielijn enkel vragen naar informatie enerzijds en hulpverleningsgesprekken die niet over Jongerenwelzijn gaan anderzijds beslaan. Dit laatste kunnen bijvoorbeeld ondersteunende gesprekken zijn met een vader over zijn bezoeksregeling of een 20-jarige jongvolwassen student die het thuis niet meer ziet zitten en vraagt wat hij kan doen, want hij wil thuis weg, maar ook zijn studies afmaken.

Verder wordt een begripwijziging doorgevoerd. ‘**Bemiddeling**’ zal vervangen worden door ‘**verbindend gesprek**’ en ‘**adviezen**’ zullen onder de noemer ‘**oriënterend gesprek**’ gaan in de klachtenrapportage van het volgende werkjaar.

Globaal klachtenbeeld 2014 Eerste Lijn en Doorverwijzingen: **Agentschap Zorg en Gezondheid – Vlaams Zorgfonds – Vlaamse Zorgkas**

Agentschap Zorg en Gezondheid

Zorg en Gezondheid ontving in 2014 zeer weinig eerstelijnsklachten. Het aantal en de aard van eerstelijnsklachten is te klein om een globaal klachtenbeeld op te baseren.

Zes verzoekers werden doorverwezen naar andere overheidsdiensten omdat de klachten niet onder de bevoegdheid van Zorg en Gezondheid vielen:

- 3 klachten gingen over zelfstandige thuisverpleegkundigen: deze klachten werden doorverwezen naar de federale ombudsdienst.
- 1 klacht ging over een dienstencheque-onderneming, en werd doorverwezen naar de RVA.
- 1 klacht ging over een opleidingscentrum voor polyvalent verzorgenden en werd doorverwezen naar de VDAB.
- 1 klacht ging over een individuele arts en werd doorverwezen naar de Orde van Geneesheren.

Vlaams Zorgfonds

De klachten die het Vlaams Zorgfonds ontvangt, gaan traditiegetrouw voornamelijk over de administratieve geldboete die het Vlaams Zorgfonds oplegt en klachten over het al dan niet recht hebben op de tegemoetkoming van de zorgverzekering.

Een systeem van automatische rechtentoekenning (zie infra bij verbeteracties) kan een deel van deze klachten opvangen en is in de maak.

Het Zorgfonds heeft 4 klachten doorverwezen naar de Zorgkas van het ziekenfonds of de verzekeringsmaatschappij waar de verzoeker bij was aangesloten.

Vlaamse Zorgkas

De Vlaamse Zorgkas hecht veel belang aan een goede dienstverlening en klantvriendelijke aanpak en hanteert deze waarden in alle onderdelen van haar werking. De klachten van burgers worden zorgvuldig en prioritair behandeld. Hun dossier wordt grondig onderzocht en de best mogelijke oplossing voor de klacht wordt gezocht.

Een belangrijke opdracht van de Vlaamse Zorgkas is het ambtshalve aansluiten van burgers die niet spontaan aansluiten bij een zorgkas. In 2014 heeft de Vlaamse Zorgkas een aantal burgers laattijdig ambtshalve aangesloten en aangeschreven. Het ging hierbij onder andere om personen die veelvuldig verhuisden, afgesloten werden door hun vroegere zorgkas of van statuut veranderden. Dit vergde extra werk om de aansluiting- en bijdrageplicht correct te bepalen.

Bij laattijdige aansluitingen heft de Vlaamse Zorgkas steeds de sancties op en wordt verjaring toegepast. Een aantal burgers die laattijdig werden aangesloten diende een klacht in omdat er meerdere jaren bijdrage in één keer bij de verzoekers werden opgevraagd.

De Vlaamse Zorgkas verwacht dat het aantal laattijdige aansluitingen in de toekomst zal verminderen doordat de gegevens sneller doorstromen vanuit het ‘Digitaal Platform Zorgverzekering’ en door aanpassingen aan de eigen applicatie waardoor een meer geautomatiseerde verwerking mogelijk wordt.

Globaal klachtenbeeld 2014 Eerste Lijn en Doorverwijzingen: **Agentschap Zorginspectie**

Zorginspectie is actief in tal van sectoren, zo inspecteren wij de Vlaamse Welzijns- (denk maar aan woonzorgcentra, maar ook organisaties voor personen met een handicap) en gezondheidsvoorzieningen (bijvoorbeeld de ziekenhuizen). Het aantal klachten dat Zorginspectie het voorbije jaar ontving over haar eigen dienstverlening (5) is alweer gedaald. De positieve tendens van de voorbije jaar zet zich ook nu weer door.

Globaal klachtenbeeld 2014 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 2 tot 5 eerstelijnsklachten per jaar. Voor VIPA waren er in 2014 geen klachten. Het Departement WVG ontving **twee eerstelijnsklachten** in 2014.

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. Sinds 2010 varieert hier het aantal interne/externe doorverwijzingen van 4 tot 11 doorverwijzingen per jaar. Voor 2014 waren er **tien** doorverwijzingen.

De enige ontvankelijke **eerstelijnsklacht** in 2014 over de dienstverlening van het Departement WVG is een klacht over het 'Meldpunt 1712 voor 'Geweld, Misbruik, en Kindermishandeling'. Dit is bij wijze van spreken een verlate reactie op de campagne-affiches die in 2012 gepubliceerd werden. Niettemin zijn die affiches nog steeds aanwezig en toegankelijk en kunnen ze reacties oproepen die ons kenbaar gemaakt worden.

Daarnaast was er een niet-ontvankelijke, gemengde beleidsklacht waarop de verzoeker wel een antwoord ontving.

Over Personeelsklachten wordt apart gerapporteerd in het klachtenjaarrapport omdat ze uitgaan van een specifieke klantengroep, nl. de eigen personeelsleden van het Ministerie WVG. Sinds april 2014 valt de behandeling van personeelsklachten onder de toepassing van het Vlaams klachtendecreet.

Sinds 2010 variëren het aantal **Personeelsklachten** m.b.t. de dienstverlening van de MOD Departement WVG van 2 tot 7 klachten op jaarbasis. In het werkjaar 2014 waren er **vier klachten**. Ook hier zijn er dus weinig klachten tegenover de ca. 2.000 personeelsdossiers die de MOD-WVG afdeling Personeel beheert. **Het communicatie-aspect in de dienstverlening naar de personeelsleden is wel een terugkerend item in de klachten over de jaren heen.**

In 2014 heeft een eerste personeelsklacht van een sollicitant vooral te maken met de onvoldoende toegankelijke publicatie van een vacature door een externe partner ('Jobpunt Vlaanderen') van de MOD-WVG afdeling Personeel. Een tweede klacht betreft een spijtig menselijke vergissing in de berekening van een geldelijke anciënniteit, maar onaangenaam voor het betrokken personeelslid. Een derde klacht heeft ook te maken met de dienstverlening van een externe partner (het organisatiebrede ziektecontroleorgaan voor de diensten van de Vlaamse administratie) m.b.t. de registratie van een ziekteattest, waar echter geen tekortkoming kon worden vastgesteld, en waarbij de oorzaak van het manco niet kon worden aangetoond. Een vierde klacht betreft een terugvordering van een toelage ten gevolge van het bereiken van de 35-dagenorm van ononderbroken afwezigheid, en de communicatie over de procedure voor de (federale) medische pensioencommissie.

Globaal klachtenbeeld 2014 Eerste Lijn en Doorverwijzingen: **Kabinet WVG**

Het gaat hier over **een zeer beperkt aantal klachten**: één klacht heeft betrekking op de werking van het kabinet WVG (eerstelijnsklacht).

Twee andere klachten betreffen de dienstverlening van een WVG-entiteit en zijn doorverwezen naar de bevoegde entiteit binnen het beleidsdomein WVG.

5.2 KLACHTENBEELD 2014 PER WVG-ENTITEIT: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZING VAN KLACHTEN

Klachtenbeeld 2014 Eerste Lijn en Doorverwijzingen: **Agentschap 'Kind en Gezin'**

- ❖ Voor een goed begrip van de cijfers is het noodzakelijk om een beeld te geven over de gehele werking van de klachtendienst van Kind en Gezin m.b.t. de eigen dienstverlening.

De klachtendienst heeft in het werkjaar 2014 voor het luik van de eigen dienstverlening in totaal 802 contactnames gehad die kunnen verdeeld worden als volgt:

Klachten	746	Klachten ontvangen in het werkjaar 2014	746
Informatievragen	45	Conciliërende klachtenbehandeling	-50
Meldingen	11	Klachten nog in behandeling op 30/11/2014	-135
		Afgehandelde klachten op 30/11/2014	561

Van de 746 klachten stonden er einde november 2014 nog 135 klachtendossier open. Alle **openstaande klachtendossiers** betreffen dossiers die op één of ander wijze verband houden met de aanvraag of de wijziging van het **IKT-attest ('inkomenstarief' voor kinderopvang)**. Dit attest hebben ouders nodig die gebruik maken van kinderopvang waarbij de ouderbijdrage berekend wordt op basis van het gezinsinkomen. (zie ook infra). Om het attest aan de ouders af te leveren, heeft Kind en Gezin in eerste instantie gekozen voor een **digitale aanvraagprocedure**. Een manuele aanvraagprocedure stond alleen open voor diegenen die de digitale weg niet konden gebruiken of die bezwaren hadden tegen de gegevens die digitaal aangeleverd werden. Tegen einde januari 2015 zal Kind en Gezin de openstaande klachtendossiers volledig wegwerken.

- ❖ Verder is het aangewezen te verwijzen naar hetgeen onder de rubriek "**Procedure-wijzigingen van klachtenbehandeling in 2014**" is weergegeven (cf. infra punt 8).

Deze procedurewijziging heeft een weerslag gehad op de klachtenbehandeling van de klachtendienst. Concreet houdt dit in dat een ongenoegen over de eigen dienstverlening van de preventieve gezinsondersteuning in het werkjaar 2014 niet in eerste instantie als een formele klacht werd bekeken, maar als een informele, '**conciliërende' klacht**.

Deze dienstverlening heeft betrekking op de verschillende contacten die de verpleegkundigen van Kind en Gezin hebben met de jonge gezinnen, bijvoorbeeld tijdens het kraambezoek, tijdens het huisbezoek of tijdens de consultaties op een consultatiebureau.

Naar analogie van de werkwijze bij het agentschap Jongerenwelzijn WVG, heeft ook de klachtendienst van Kind en Gezin toepassing gemaakt van de figuur van informele, **conciliërende klachten**: we zijn van mening dat de nieuwe benadering de meeste kansen op herstel heeft door de klachtenbehandeling te ontdoen van haar formele procedurele benadering door klachten te laten behandelen op het niveau waar het ongenoegen is ontstaan, en door de dienstverlener en de ontevreden burger met elkaar in contact te brengen.

De klachtendienst is in deze fase enkel een procesbeheerder van het geheel, nl. van de interactie tussen dienstverlener en verzoeker, maar komt hier niet direct tussen.

De klant (het jonge gezin) wordt door de klachtendienst over deze werkwijze geïnformeerd waarbij tevens wordt aangegeven dat indien deze conciliërende klachtenbehandeling tot geen genoegdoening van de verzoeker leidt, de klant daarna bij de klachtendienst van Kind en Gezin terecht kan. Pas dan wordt de formele klachtenbehandeling opgestart.

Voor het werkjaar 2014 bedroeg het aantal conciliërende klachten voor de eigen preventieve gezinsondersteuning **50 klachten**. Voor geen enkele van deze 50 conciliërende klachten heeft de klachtendienst nadien een negatieve reactie van de verzoekers ontvangen. Dit wijst erop dat de manier van omgaan met ongenoegen via de conciliërende klachtenbehandeling door deze klanten wordt geapprecieerd.

De klachtendienst heeft bij de teamverantwoordelijken voor de preventieve gezinsondersteuning een **bevraging** gedaan over deze vernieuwde werkwijze, hetgeen resulteerde in positieve reacties.

Hierbij enkele reacties ter illustratie:

“Zeer positieve ervaring. Sluit veel beter aan bij ‘ouders van nu’. Het rechtstreekse contact met de klant is verhelderend en komt veel minder verouderd over. Door het rechtstreekse contact krijg je een beter beeld van de context en de draagwijdte van de klacht.”

“Deze nieuwe persoonlijke aanpak is efficiënt en effectief. De reactie van zowel de ouder als het betrokken teamlid waren heel positief. Op deze manier voelen ouders zich gehoord, worden ongenoegens heel snel behandeld en wordt de (eventueel) verstoorde band tussen ouder en dienstverlener snel hersteld.”

“De betrokken teamleden en ikzelf ervaren deze werkwijze om klachten op te volgen als zeer positief. Het rechtstreekse contact met de ouder geeft veel meer informatie en het nodigt veel meer uit om in dialoog te gaan. De ouders die gecontacteerd werden, voelden zich persoonlijk aangesproken, wat de klantentevredenheid zeker ten goede komt. De aanpak wordt ervaren als veel dichterbij de gebruiker, het geeft rechtstreekse feedback.”

- ❖ Voor een correct begrip van het aantal klachten met score ‘**geen oordeel mogelijk**’ wordt het aantal (196) klachten hier toegelicht (cf. supra de tabel ‘Eerste lijn klachten en Doorverwezen klachten buiten WVG’)

Voor **18 klachten** werd de eindscore ‘**geen oordeel mogelijk**’ gegeven na onderzoek door de klachtendienst.

Omwille van de toeloop van de IKT-klachten (‘inkomenstarief’ voor kinderopvang - zie ook infra) was het voor het agentschap Kind en Gezin qua tijdsbesteding/personneelsinzet praktisch niet meer mogelijk om naast de intensieve organisatie om IKT-klachten inhoudelijk te behandelen, daarenboven ook een antwoord te geven aan de klachtendienst over dezelfde IKT-klachten. Om het geheel beheersbaar te houden werden de IKT-klachten rechtstreeks naar de betrokken interne dienst van Kind en Gezin gestuurd waar de opmerkingen van de klanten onderzocht en beantwoord konden worden. De verzoekers werden hierover door de klachtendienst geïnformeerd. De consequentie van deze werkwijze was dat er over dit aantal klachten (**178 klachten**) **geen oordeel in termen van gegrond/ongegrond werd gegeven**. Dit woog echter niet op tegen het creëren van een reëel organisatierisico waarbij de druk op de bottleneck in het afhandelingsproces van de IKT-klachten enkel maar zou kunnen toenemen.

- ❖ Het werkjaar 2014 kenmerkte zich voor de klachtendienst van Kind en Gezin verder door **de implementatie van het ‘Decreet van 20 april 2012 houdende de organisatie van kinderopvang van baby’s en peuters’**, hetgeen voor zowel de jonge gezinnen als voor de organisatoren (= aanbieders van de kinderopvang) op verschillende punten een heuse verandering met zich mee bracht.

Het **aantal beleidsklachten (200)** had betrekking op aspecten van de dienstverlening die bepaald zijn door nieuwe regels van het voormelde decreet, in vergelijking met de bestaande dienstverlening. Dit hoog aantal beleidsklachten is een duidelijk signaal hoe betrokken de verschillende actoren reageren: 184 beleidsklachten komen van de jonge gezinnen, 8 beleidsklachten van de organisatoren, en 8 beleidsklachten werden door anderen ingediend.

Hét knelpunt in de beleidsklachten handelt over het **principe van ‘bestellen is betalen’**.

Ondanks het feit dat de regelgeving aangeeft dat het kinderopvangplan tot stand moet komen door onderling overleg tussen gezinnen en organisatoren (= aanbieders van de kinderopvang), leert de praktijk dat gezinnen in een aantal gevallen tegen organisatoren aankijken die hen amper onderhandelingsruimte bieden.

Dit had tot gevolg dat het minimum aantal gerechtvaardigde afwezigheidsdagen (18 dagen in het geval van een voltijdse kinderopvang op jaarbasis) wordt aangerekend wanneer een gezin hun gezinsvakantie wil opnemen – ook als het gezin dit 1 jaar op voorhand duidelijk kan plannen. Indien het aantal gerechtvaardigde afwezigheidsdagen opgebruikt is en nieuwe afwezigheidsdagen (bv. wegens ziekte van het kindje, ...) opgenomen worden, dient het gezin een toeslag te betalen. Hierbij komt het zeer vaak voor dat de organisator de voorziene mogelijkheid in de regelgeving aangrijpt om het maximum tarief hiervoor te vragen, zodat het inkomensgerelateerd-principe van de kinderopvang (nl. de ouders betalen in functie van hun gezinsinkomen) meermaals wordt verlaten.

Deze situaties worden door de jonge gezinnen als onrechtvaardig ervaren. Door hun beleidsklachten verwachten ze dat de regelgeving op dit punt wordt herzien.

De klachtenpraktijk wijst uit dat de beste reactie op deze situaties is vanuit Kind en Gezin in een gesprek met de betrokken organisator (= aanbieder van de kinderopvang) de 'ratio legis' van de regelgeving toe te lichten en te wijzen op de sociale én maatschappelijke functie van de kinderopvang voor de gezinnen.

Door de aanhoudende inspanningen op dit vlak van Kind en Gezin passen een aantal organisatoren hun beleid aan en komen zij tot meer redelijke afspraken met de betrokken gezinnen waarbij er ruimte kan worden gegeven aan de effectieve opvangnaden van het gezin.

- ❖ Een ander aspect dat het werkjaar 2014 van de klachtendienst beheerste was de **elektronische invoering voor het verkrijgen van een 'attest inkomenstarief kinderopvang'**.

Alvorens in te gaan op dit klachtbeeld dient vooreerst gezegd dat meer dan **90% van de elektronische aanvragen voor een 'attest inkomenstarief kinderopvang' probleemloos verlopen is**.

Evenwel toont de realiteit aan dat er **problemen waren voor 10% van de aanvragen** (goed voor ongeveer 15.000 aanvragen) omdat dit voor deze groep klanten vragen en onduidelijkheden oproept.

Kind en Gezin bood hier een antwoord op door extra personeel in te zetten op deze operationele cel. Dit kon echter geen voldoende antwoord bieden op de vele wachtenden. Dit leidde tot een toeloop naar de klachtendienst met de bedoeling hun situatie zo snel als mogelijk te herstellen.

Kind en Gezin kon deze toeloop van meldingen niet aan – ondanks verschuivingen van bijkomend personeel op deze operationele cel –, waardoor een behoorlijke dienstverlening metertijd ernstig in het gedrang kwam: het afleveren van hun attest liet veel te lang op zich wachten, tot meerdere maanden toe. Dit leidde tot een toeloop naar de klachtendienst van Kind en Gezin met de vraag hun situatie zo snel als mogelijk te herstellen.

Om dit prangend probleem van dienstverlening op te nemen, is er tussen de klachtendienst en de interne diensten van Kind en Gezin, in het bijzonder de afdeling kinderopvang, de ICT-afdeling, en de Kind en Gezin-Lijn intensief overleg geweest om te komen tot **bijsturing van de werkprocessen** om aldus een antwoord te bieden aan deze acute situatie. Deze regelmatige bijsturingen in functie van de noden, konden evenwel de achterstand in de elektronische aanvragen op korte termijn niet wegwerken.

In weerwil van deze niet-aflatende inspanningen, bleef de ontevredenheid van de burger aanhouden. Dit leidde uiteindelijk, in navolging van de ombudspraktijk van de Vlaamse ombudsman, tot de oproeping van 'billijkheid', welke onder bepaalde voorwaarden kan worden toegepast.

Concreet kwam de administratie van Kind en Gezin terecht in een situatie waarbij de bestaande legistische omkadering tot een penibele situatie leidde. Beslist werd om de hangende aanvraagdossiers op een alternatieve wijze op te nemen waarbij **het controlemoment achteraf wordt gelegd i.p.v. vooraf zoals de regelgeving nu voorziet**. Hierdoor kon de afhandeling vlotter dan voorheen voortgaan. Parallel hiermee werd de bestaande regelgeving het voorwerp van een evaluatie om deze op enkele punten te herformuleren met de bedoeling dat een aangepaste regelgeving een oplossing kan bieden voor deze penibele situatie.

Een andere struikelsteen in de regelgeving van het IKT-systeem waarvoor jonge gezinnen aankloppen bij de klachtendienst van Kind en Gezin is **de figuur van de kindkorting**.

Kort samengevat houdt de kindkorting het volgende in: er wordt aan het gezin een vermindering op de ouderbijdrage voor kinderopvang toegekend ten gevolge van een bijkomend kind ten laste. Vereist is wel dat er een herberekening van de ouderbijdrage gebeurt door het gezin zodat het gezin de gewijzigde situatie zelf meldt aan Kind en Gezin. En daar knelt net het schoentje.

De regelgeving voorziet dat de kindkorting van toepassing is de eerste dag van de maand na de melding bij Kind en Gezin. Vele gezinnen zijn echter niet op de hoogte van deze regeling. Weliswaar wordt deze info verstrekt n.a.v. de bepaling van de ouderbijdrage voor het eerste kindje, doch deze info ontgaat vele gezinnen op het moment er een tweede kindje komt. Hierdoor missen gezinnen hun kindkorting voor enkele maanden, gezien er geen retroactiviteit in de regelgeving is voorzien.

De kern van dit klachtenbeeld is dat de **communicatie** hierrond naar de gezinnen niet optimaal is. Hiervoor heeft de klachtendienst contact genomen met de cel communicatie van Kind en Gezin om te onderzoeken hoe deze informatie duidelijker en tijdig kan worden gegeven. Dit onderzoek is momenteel lopende.

Samenhangend met dit item is een veel gehoorde klacht dat de informatie op de website van Kind en Gezin niet steeds helder is: jonge gezinnen moeten soms een ondoorzichtig pad van webpagina's doorlopen alvorens ze terecht komen bij de informatie die ze zoeken. Ook dit aspect neemt de klachtendienst op met de betrokken interne dienst van Kind en Gezin.

Klachtenbeeld 2014 Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)

1 ONTVANKELIJKE KLACHTEN

De ontvankelijke Eerste Lijn klachten kunnen opgesplitst worden in 6 categorieën:

Ontvankelijke klachten	
Procedures Zorgregie	2
Inschrijvings- en aanvraagprocedure	7
Communicatie	1
Hulpmiddelen	5
Personeel	1
Andere	1
TOTAAL	17

1.1 PROCEDURES ZORGREGIE (2)

Eén klacht betrof de weigering door de Regionale Prioriteitencommissie van de toekenning van de status 'prioritair te bemiddelen zorgvraag' (PTB) voor een **Persoonlijke-assistentiebudget**.

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 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 kon geen fouten in de procedure vaststellen.

De wachttijd voor een migratievraag (vraag naar opname in een andere voorziening) heeft ook aanleiding gegeven tot het indienen van een klacht. Voor deze klacht heeft de klachtendienst vastgesteld dat de wachttijd mogelijks te wijten is aan de voorkeur van de persoon met een handicap voor één bepaalde voorziening. Er werd de verzoeker aangeraden toch de keuze van voorziening te verruimen.

1.2 INSCHRIJVINGS- EN AANVRAAGPROCEDURE (7)

Klachten met betrekking tot de inschrijvings- en aanvraagprocedure behelzen **3 grote groepen**: klachten tegen de beslissing zelf, klachten met betrekking tot de procedures en klachten met betrekking tot de doorlooptijden.

Eén verzoeker kon niet akkoord gaan met de aanvraag voor ondersteuning door een internaat. Deze aanvraag was ingediend op vraag van de jeugdrechter. Omdat uiteindelijk de aanvraag toch werd behouden, verviel het voorwerp van de klacht.

Een klacht betrof de beslissing over de weigering van de handicap zelf. In principe diende deze verzoeker zich te richten tot de Arbeidsrechtbank. Omdat haar beroepstermijn was verstreken en de weigeringsbeslissing dateerde van net voor de leeftijd van 65 jaar, werd de klacht uitzonderlijk toch onderzocht. Er werden geen fouten in de procedure vastgesteld.

Twee klachten handelden over de toegepaste procedures. De ene klacht betrof de weigering van de tenlasteneming van een hulpmiddel. Naar aanleiding van deze klacht werden de bestaande juridische interpretaties en richtlijnen m.b.t. de datum tenlasteneming herbekeken. Uit het klachtenonderzoek bleek dat de verzoeker in aanmerking kwam voor terugbetaling van het hulpmiddel. Een andere klacht betrof de ondertekening van bepaalde aanvraagformulieren door personen die niet in staat zijn hun wil te kennen te geven. Naar aanleiding van deze klacht werd de werkwijze van het VAPH aangepast.

Drie klachten betroffen de lange wachttijd voor de aanvraag van een hulpmiddel. Uit het onderzoek van de klachtendienst blijkt dat de complexiteit van zorgvragen soms vereist dat er verschillende adviezen moeten ingewonnen worden, bijvoorbeeld van het Kenniscentrum Hulpmiddelen of de juridische dienst, hetgeen de nodige tijd vraagt. Ook het niet toesturen van gevraagde informatie door de persoon met een handicap heeft een impact op de doorlooptijden. Twee klachten betroffen eenzelfde hulpmiddel. Naar aanleiding van de

tweede klacht bekwam de klachtendienst dat er een advies werd verleend door het Kenniscentrum Hulpmiddelen op basis van de bestaande informatie om de dossiers te deblokken.

1.3 COMMUNICATIE (1)

De klachtendienst behandelde 1 klacht over de **informatie aangaande de terugbetaling van de rolstoel** door het VAPH. De klachtendienst stelde vast dat de communicatie over het bedrag van de tegemoetkoming van een hulpmiddel verwarrend was geformuleerd. Het VAPH had echter wel het correcte refertebedrag uitbetaald.

1.4 HULPMIDDELEN (5)

Drie klachten hadden betrekking op de **wachttijd voor de uitbetaling** van de goedgekeurde hulpmiddelen. Twee klachten betroffen de uitbetaling van het incontinentieforfait. De andere klacht betrof de terugbetaling van een goedgekeurd hulpmiddel. Doordat de verzoeker echter niet de nodige informatie verstrekke, liep de betaling vertraging op.

Een andere klacht betrof de weigering tot **uitbetaling van een tegemoetkoming** voor een goedgekeurd hulpmiddel. Uit de klacht bleek dat de verzoeker veel vragen had rond de aangevraagde hulpmiddelen. Aan het kenniscentrum hulpmiddelen werd gevraagd om via een huisbezoek vast te stellen welke hulpmiddelen aangewezen zijn en welke aanpassingen in aanmerking komen voor tussenkomst.

Een laatste klacht handelde over **het bedrag van de tussenkomst**. De bedragen van de tussenkomsten zijn reglementair bepaald. De verzoeker werd wel gewezen op de mogelijkheid om een bijkomende tegemoetkoming aan te vragen.

1.5 PERSONEEL (1)

De klachtendienst ontving 1 ontvankelijke klacht over de **inbreuk op de privacy** van de verzoeker door een personeelslid. De nodige maatregelen zullen genomen worden om via het ICT- veiligheidsbeleid de privacy van de verzoeker beter te beschermen.

1.6 ANDERE (1)

De klachtendienst ontving 1 klacht over de niet-uitvoering van een arrest van het Arbeidshof. Door een administratieve vergissing werd niet het nodige advies verleend aan de provinciale afdeling en werden de signalen van de verzoeker niet tijdig opgepikt. Naar aanleiding van de klacht werd de tussenkomst uitbetaald.

2 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 ontving 1 klacht over de **wachttijden in de voorzieningen** en het **beleid van de Vlaamse Overheid omtrent de wachtlijsten**. Deze persoon werd doorverwezen naar de verzoekschriftenprocedure van het Vlaams Parlement.

Een klacht over de weigering van het verlenen van een **attest van bekwaamheden** werd doorverwezen naar het Departement Onderwijs en Vorming.

Verder verwees de klachtendienst 1 klacht over **beschutte werkplaatsen** door naar de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling.

Een klacht over de **verbeteringspremie** werd dan weer doorverwezen naar Wonen Vlaanderen.

De klachtendienst ontving ook een klacht over het **openbaar vervoer**. De verzoeker werd doorverwezen naar De Lijn.

Een klacht over een **test bij 'Cara'** (Centrum voor Rijgeschiktheid en voertuig Aanpassing) werd doorverwezen naar het B.I.V.V. (Belgisch Instituut voor de Verkeersveiligheid) waarvan 'Cara' een onderdeel is.

De klachtendienst ontving eveneens een klacht over de toekenning van een **parkeerplaats voor personen met een handicap**. Deze klacht werd doorverwezen naar de lokale politiezone.

De klachtendienst heeft 4 klachten **doorverwezen naar de FOD Sociale Zekerheid**. Een klacht betrof de weigering van een tegemoetkoming. De andere klachten waren signalen van burgers m.b.t. mogelijke onregelmatigheden.

De klachtendienst ontving eveneens een klacht over de **toekenningsvoorwaarden van het verlaagd BTW-tarief en de parkeerkaart**. Deze klacht werd naar de bevoegde diensten doorverwezen.

Tot slot ontving de klachtendienst 2 klachten over **leveranciers van hulpmiddelen voor personen met een handicap**. De inhoud van deze klachten betreffen meestal de dienstverlening of dienst na verkoop. Deze verzoekers 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 2014 Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Agentschap Jongerenwelzijn

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.

Bij de informatielijn van de JO-lijn is het aantal contactnames toegenomen ten opzichte van 2013. Bij de klachtenlijn van de JO-lijn zien we een lichte daling in het aantal conciliërende klachtenafhandelingen. Maar een stijging in het aantal formele klachten.

Alvorens verder in te gaan op het klachtenbeeld beschrijven we in een notendop de **integrale jeugdhulp** en welke wijzigingen Jongerenwelzijn onderging door de implementatie ervan.

In Vlaanderen bieden honderden organisaties jeugdhulp aan, elk met hun eigen opdracht. Met het decreet Integrale jeugdhulp verankert Vlaanderen een verregaande samenwerking tussen alle sectoren die betrokken zijn bij de jeugdhulp. Zo wil men erover waken dat kinderen en jongeren steeds ergens terecht kunnen en dat er geen breuken zijn in de hulpverlening. De sectoren die betrokken zijn bij de integrale jeugdhulp in Vlaanderen zijn: Centra voor Algemeen Welzijnswerk, Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg, Centra voor Leerlingenbegeleiding, Kind en Gezin, Centra voor Integrale Gezinszorg (sinds 01/01/2014 ressorterend onder Jongerenwelzijn), Vlaams Agentschap voor Personen met het Handicap en Jongerenwelzijn.

Het **decreet Integrale jeugdhulp (van 12 juli 2013)** bepaalt de contouren van de jeugdhulp in Vlaanderen. Minderjarigen en hun gezin krijgen voortaan makkelijker de hulp die ze nodig hebben. **Zes bouwstenen** zorgen daarvoor:

- **Eigen kracht:** de hulpverlening vertrekt van de eigen kracht van jongeren en hun omgeving.
- **Tijdige toegang:** wie een hulpvraag heeft, vindt vlot de weg naar jeugdhulp. Eén toegangspoort zorgt ervoor dat wie ingrijpende hulp nodig heeft, die ook krijgt.
- **Continuïteit:** goed verwijzen zorgt sneller voor gepaste hulp. Cliëntoverleg en bemiddeling vermijden breuken in de hulp.
- **Omgaan met verontrusting:** hulpverleners die verontrust zijn over de integriteit van een minderjarige, kunnen terecht bij een voorziening die het mandaat heeft om op te treden.
- **Crisisjeugdhulp:** voor wie dringend hulp nodig heeft, is er crishulp, 7 dagen op 7, 24 uur op 24.
- **Participatie:** cliënten spreken mee over hun hulpverlening. En over het beleid.

Sinds 1 maart 2014 – de inwerkingtreding van het decreet Integrale jeugdhulp – is het hele niet-rechtstreeks toegankelijke aanbod van jeugdhulp bereikbaar via één en dezelfde procedure: de intersectorale toegangspoort. Tot die tijd had elke sector andere toelatingsvoorwaarden en toegangsprocedures.

Om een eenvormige toegang tot de hulpverlening mogelijk te maken, zijn alle hulpvormen in Vlaanderen op een vergelijkbare manier in kaart gebracht. Hiervoor waren een aantal wijzigingen nodig in de jeugdhulp. De Comités voor Bijzondere Jeugdzorg bestaan niet langer. En ook de werking van de bemiddelingscommissies is gestopt. De sociale diensten voor gerechtelijke jeugdhulpverlening blijven bestaan. Nieuw zijn dan weer de Ondersteuningscentra Jeugdzorg en de Vertrouwenscentra Kindermishandeling als gemandateerde voorzieningen (d.i. voorzieningen met een decretaal mandaat om in te schatten of in een bepaalde situatie

hulp 'maatschappelijk noodzakelijk' is of niet. Beide voorzieningen hebben ook het mandaat om dossiers met verontrustende situaties zo nodig over te maken aan het parket.).

De opdracht van het ondersteuningscentrum jeugdzorg (het OCJ) is duidelijk verschillend van de opdracht van het vroegere comité voor bijzondere jeugdzorg. Het comité voor bijzondere jeugdzorg had een algemene opdracht in problematische opvoedingssituaties. Het was de instantie bij uitstek in de jeugdhulp voor problematische opvoedingssituaties. Met integrale jeugdhulp heeft de hele jeugdhulp een verantwoordelijkheid in het gepast omgaan met verontrustende situaties. Het comité voor bijzondere jeugdzorg was ook de toegangspoort tot het hulpaanbod van de bijzondere jeugdbijstand. Het ondersteuningscentrum jeugdzorg is dat niet, thans is de intersectorale toegangspoort bevoegd.

Klachten per afdeling

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 Ondersteuningscentra en sociale diensten bij de jeugdrechtbank (OSD) betreffen, ook na de start van de integrale jeugdhulp op 1 maart 2014. JO-lijn ontving 30 formele klachten waarvan 5 gegrond of deels gegrond, 1 betwist en 17 niet gegrond.

De niet gegronde klachten verwijzen veel naar 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, in concreto over het (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. Voor deze periode waren er 31 conciliërende klachtenbehandelingen. Bovendien zijn er voor deze afdeling ook 66 bemiddelingen.

Ook bij de informatielijn van de JO-lijn worden de meeste vragen gesteld over de werking van de afdeling Ondersteuningscentra en sociale diensten jeugdrechtbank van het agentschap Jongerenwelzijn.

Er werden voor de twee gegronde klachten en een deels gegronde klacht bij deze afdeling drie ombudsnormen aangevinkt: 'onheuse bejegening', 'doeltreffende informatieverstrekking' en 'goede uitvoeringspraktijk'.

Wat betreft de afdeling Gemeenschapsinstellingen werd geen enkele klacht gegrond bevonden. Belangrijk om te weten hierbij is dat elke contactname van een jongere vanuit de gemeenschapsinstelling met de klachtenlijn van de JO-lijn per definitie als klacht wordt behandeld en hier geen mogelijkheid is tot conciliërende klachtenafhandeling. Eén klacht werd stopgezet.

Eén gegronde klacht betrof de afdeling Strategie en ondersteunende diensten. Deze afdeling heeft onder meer boekhouding, personeelsadministratie en kinderbijslag als opdracht. De klacht ging over de kinderbijslag. Er waren eveneens conciliërende klachtenbehandelingen voor deze afdeling.

Voor de nieuwe afdeling Intersectorale toegangspoort werd één eerstelijnsklacht behandeld.

De meest in het oog springende onderwerpen bij de klachtenlijn

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.

Consulenten

Zowel in de informatielijn als in de klachtenlijn van de JO-lijn vormen de meldingen en klachten over de consulenten van de ondersteuningscentra jeugdzorg (het OCJ) en de diensten voor de gerechtelijke jeugdhulpverlening de grootste groep.

Consulenten bekleden een centrale positie in de jeugdhulp. Consulenten bij het ondersteuningscentrum jeugdzorg (het OCJ) onderzoeken en bewaken de ‘maatschappelijke noodzaak’; consulenten van de sociale diensten voor gerechtelijke jeugdhulpverlening hebben een centrale positie 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 de eigen positie binnen het hulpverleningskader’; bij klachten gebruiken we de ombudsnorm ‘onheuse bejegening’.

JO-lijn heeft zoals hierboven geschreven 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 komt hier geregeld terug zoals vechtscheiding, privacy gevoelige informatie, beroepsgeheim, wisselen van consulent, geen zicht op de eigen positie in de hulpverlening, de redenen van de genomen maatregel niet begrijpen en klachten over het ongenoegen van onvoldoende contact met de consulent.

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 strategie en ondersteunende 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 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).

JO-lijn ontving klachten van een jongere in de gemeenschapsinstelling, alsook van een zus over haar broer die in Everberg verbleef, over het handelen van de politie (gebruik van handboeien) binnen een ‘gemengde’

klacht (naast andere elementen die door JO-lijn opgenomen werden). Zij werden doorverwezen naar het Vast Comité van Toezicht op de politiediensten voor de behandeling van hun klacht.

Integrale jeugdhulp

Hoewel sinds 1 maart 2014 de integrale jeugdhulp geïmplementeerd werd over heel Vlaanderen, komt dit thema in 2014 niet echt in beeld bij de JO-lijn. Over de plaats van de JO-lijn in de integrale jeugdhulp verder meer.

Nog een paar algemene vaststellingen over het werkjaar 2014

In 2014 werden er geen klachten voor behandeling vanuit de Vlaamse Ombudsdienst doorverwezen naar de JO-lijn van het agentschap Jongerenwelzijn.

Er waren geen aanbevelingen voor Jongerenwelzijn geformuleerd in het jaarverslag 2013 van de Vlaamse Ombudsdienst.

JO-lijn neemt bij de klachtenafhandeling meer en meer contact op met private voorzieningen die door Jongerenwelzijn erkend en gesubsidieerd worden en deel uitmaken van het aanbod van jeugdhulpverlening. Ter plaatse vaststellingen doen over de werking van de private voorzieningen gebeurt via een inspectieopdracht door het agentschap Zorginspectie.

Bij de thematische bespreking (bv. pleegzorg) is er ook aandacht voor de beleidsaspecten.

Alle resultaten van de klachtenonderzoeken (gegrond en niet gegrond) worden met het oog op een kwaliteitsvolle dienstverlening overgemaakt aan de leidinggevenden van Jongerenwelzijn die desgewenst en desgevallend kunnen optreden. Dit wordt ook aan elke melder/verzoeker gemeld en systematisch opgenomen in de correspondentie met de cliënten. Op basis van de ontvangen meldingen en klachten maakt JO-lijn een informatieve nota op aan de directieraad van het agentschap Jongerenwelzijn te behoeve van de bijsturing van het beleid.

Klachtenbeeld 2014 Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Agentschap Zorg en Gezondheid – Vlaams Zorgfonds – Vlaamse Zorgkas

Klachtenbeeld 2014 Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Agentschap Zorg en Gezondheid

De ontvangen gegronde eerstelijnsklachten gingen over **anekdotische problemen** (oneigenlijk gebruik van een foto, ongenueanceerd taalgebruik in een campagne, eenmalige onvoldoende snelle afhandeling van een dossier), maar niet over de structurele werking van het agentschap. Deze klachten konden dan ook snel (alleszins binnen de 45 dagen) opgelost worden tot voldoening van de klant.

Zorg en Gezondheid heeft zeer weinig direct contact met de burger, wat het lage aantal klachten van burgers verklaart.

Meer opmerkelijk is dat Zorg en Gezondheid van zijn professionele klanten, zijnde bv. de gezondheidsvoorzieningen, geen of nauwelijks klachten ontvangt.

De namen en contactgegevens van de klachtenbehandelaars voor eerstelijnsklachten staan alleszins duidelijk vermeld op de website van Zorg en Gezondheid, onder de klachtenportalsite van het beleidsdomein WVG. Ook de klachtenprocedure wordt hier kort omschreven. Deze klachtenpagina is gemakkelijk te vinden bij de contactgegevens van Zorg en Gezondheid en via de zoekmotoren. Intern zijn klachtenbehandelaars bekend bij de leidinggevenden en staan de procedure en de klachtenbehandelaars omschreven op het intranet van Zorg en Gezondheid.

In alle correspondentie van Zorg en Gezondheid staat duidelijk een contactpersoon vermeld, al wordt er niet altijd uitdrukkelijk gewezen op de mogelijkheid tot een eerstelijnsklacht.

We hebben geen weet van klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet-(h)erkende eerstelijnsklachten.

Klachtenbeeld 2014 Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Vlaams Zorgfonds

Het Zorgfonds heeft 16 eerstelijnsklachten ontvangen. Daarnaast heeft het Zorgfonds 4 klachten doorverwezen naar de Zorgkas van het ziekenfonds of de verzekeringsmaatschappij waar de verzoeker bij was aangesloten

Van de 16 eerstelijnsklachten zijn er 7 ontvankelijk. Er zijn vier ontvankelijke klachten ingediend rond de administratieve geldboete opgelegd door het Vlaams Zorgfonds. Twee ontvankelijke klachten hebben betrekking op de tegemoetkoming van de zorgverzekering, en één op de aansluiting bij de zorgverzekering.

Klachten over de Administratieve Geldboete

In het eerste dossier gaat de betrokkene niet akkoord met de opgelopen boete. Hij zou de brief met vermelding van de geldboete niet ontvangen hebben. Hij contacteerde de gerechtsdeurwaarder via e-mail, maar kreeg hierop echter geen reactie. De procedure werd hierna verdergezet. De deurwaarderskosten, aangerekend na verzending van de e-mail, werden kwijtgescholden en terugbetaald aan betrokkene. De boete zelf blijft wel verschuldigd.

In het tweede dossier diende de betrokkene een klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst. Deze klacht werd aan het Zorgfonds bezorgd. Door een administratieve fout heeft het Zorgfonds de klacht echter ten onrechte niet beantwoord. Daar de betrokkene geen reactie kreeg, en opnieuw aangemaand werd tot betaling, nam zij opnieuw contact op met de Vlaamse Ombudsdienst. Het Zorgfonds heeft de deurwaarderskosten die werden aangerekend na indiening van de eerste klacht, dan ook ten laste genomen. De klacht met betrekking tot de boete zelf is zonder grond.

In het derde dossier gaat de verzoeker niet akkoord met de inning van de geldboete en bijdragen via de gerechtsdeurwaarder. Zij verklaart dat zij de brieven van de zorgkas en het Zorgfonds niet ontvangen heeft door problemen met de postbedeling. Het Zorgfonds kan het dossier enkel verder onderzoeken, als betrokkene de problemen met de post aan de hand van een attest kan bewijzen.

Het vierde dossier betreft eveneens een dossier bij de deurwaarder. Deze rekent naast de boete ook nog de ledenbijdragen aan, hoewel deze inmiddels betaald zijn aan de zorgkas, weliswaar laattijdig. Naar aanleiding van de klacht werd het dossier bij de deurwaarder rechtgezet. De betrokkene vraagt om de boete kwijt te schelden. De reden die hij aanhaalt, komt echter niet in aanmerking voor een kwijtschelding.

Klachten over de Tegemoetkomingen van de zorgverzekering

De eerste klacht over de tegemoetkoming van de zorgverzekering handelt over de opschorting met verlies van rechten van deze tegemoetkoming, waartegen reeds een bezwaar werd ingediend bij het Zorgfonds. Dit bezwaar werd echter ongegrond verklaard. Betrokkene heeft geen beroep ingesteld bij de arbeidsrechtbank. De opschorting kan niet ongedaan gemaakt worden.

De tweede klacht betreft een dossier zorgverzekering van een minderjarige, waarbij de moeder onvoldoende geïnformeerd werd over de attesten die in aanmerking komen voor de zorgverzekering. Haar zoon had onvoldoende punten op het attest m.b.t. de bijkomende kinderbijslag, en kwam op dat ogenblik nog niet in aanmerking voor een score op de BEL-profielschaal (BEL staat voor "Beoordeling Eerste Lijn" of "Basis Eerste Lijnsprofielschaal". De BEL-schaal meet 4 verschillende aspecten van zorgafhankelijkheid.). Deze schaal kan immers pas afgenomen worden vanaf de leeftijd van 5 jaar. De moeder werd hiervan op de hoogte gesteld in het jaar volgend op zijn vijfde verjaardag. Hierdoor zou haar zoon mogelijk een aantal tegemoetkomingen mislopen. Er is echter geen geldig attest beschikbaar om eventuele tegemoetkomingen retroactief uit te keren, zoals de moeder verzoekt in haar klacht.

Klacht over de Aansluiting bij de zorgverzekering

De klacht over de aansluiting bij de zorgverzekering handelt over een vrijstelling van aansluiting van een Belgische militair en diens echtgenote, die beiden in een andere lidstaat van de EU verbleven. Zij werden beiden uitgenodigd om retroactief aan te sluiten en de bijdragen te betalen. De verzoeker bezorgde de nodige attesten, waardoor het Zorgfonds hem kon vrijstellen van aansluiting voor de opgevraagde jaren. De echtgenote zou echter wel verplicht zijn aan te sluiten en de bijdragen te betalen.

Klachtenbeeld 2014 Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Vlaamse Zorgkas

De Vlaamse Zorgkas ontving dit jaar 19 (eerstelijns)klachten. Alle klachten waren ontvankelijk. Het aantal is gestegen met 9 klachten ten opzichte van vorig jaar (2013). Er werden een verscheidenheid aan klachten ontvangen.

Klachten over de Opvraging van de ledenbijdragen van de Vlaamse Zorgkas

Zes klachten gingen over de opvraging van de ledenbijdragen, met terugwerkende kracht. Vijf van deze klachten waren ongegrond.

De redenen dat personen laattijdig ambtshalve worden aangeschreven is divers. Zo kon er in twee dossiers worden opgemaakt, dat de burgers in het verleden van ambtswege waren geschrappt. Van zodra de Vlaamse Zorgkas niet over een officieel adres beschikt, wordt de aansluiting beëindigd. Uit het derde dossier bleek dat de burger in het verleden woonachtig was in Wallonië en in het vierde dossier in het buitenland. De burgers keerden terug naar Vlaanderen en/ of werden opnieuw geregistreerd met een adres in Vlaanderen en konden niet tijdig ambtshalve worden aangeschreven.

De vijfde klacht had betrekking op de sancties bij een laattijdige ambtshalve aansluiting. Deze klacht was gegrond, aangezien de burger door de 'frontoffice' (d.i. de Vlaamse Infolijn) hierover verkeerd werd geïnformeerd. Aan deze personen werd eerder in de betalingsuitnodiging meegegeven, dat de sancties werden weggenomen voor de jaren dat men geen brief van de zorgkas ontving. De zesde klacht ging over de toon van onze brief, deze werd door de burger als dreigend ervaren. Hierbij werd uitleg gegeven dat de Vlaamse Zorgkas burgers erop willen attenderen dat het belangrijk is om zich in orde te stellen voor de Vlaamse Zorgverzekering.

Klachten over het Lidmaatschap van de Vlaamse Zorgkas

Drie klachten gingen over het lidmaatschap. De burger beriep zich op de vrijheid van vereniging om zijn lidmaatschap te betwisten. Deze klachten waren ongegrond. Deze beweringen werden met verwijzing naar de wetgeving ontkracht. Aan deze burger werd uitleg gegeven dat de vrijheid van vereniging werd gerespecteerd. Burgers hebben de keuze om aan te sluiten bij één van de erkende zorgkassen of bij de Vlaamse Zorgkas.

Klachten over de Ledenbijdragen van de Vlaamse Zorgkas

Zes klachten gingen over de ledenbijdragen, waarvan één klacht gegrond en twee betwist.

De gegronde klacht ging over een opgevraagde ledenbijdrage die volgens interne richtlijnen verjaard was. De eerste betwiste klacht ging over onvolledige uitleg van de voorlichter over de procedure van de verhoogde tegemoetkoming (hierna: VT) in de ziekteverzekering. In de tweede betwiste klacht meende de burger onterecht te zijn aangeschreven omwille van een vrijstelling van aansluitplicht. Volgens de gegevens uit het 'Digitaal Platform Zorgverzekering' had de persoon aansluitplicht. Ook werd er in een andere klacht geweigerd het volledige jaar te betalen, omdat de persoon pas aan het einde van het jaar in Vlaanderen kwam wonen.

('Digitaal Platform Zorgverzekering' staat in voor de gegevensuitwisseling tussen het Vlaams Zorgfonds en de zorgkassen, waardoor de meest actuele gegevens over een persoon ter beschikking worden gesteld.)

Klachten over de Moeilijke (medische) financiële situatie van burgers om de Ledenbijdrage van de Vlaamse Zorgkas te kunnen betalen

De twee andere klachten hadden betrekking op de moeilijke (medische) financiële situatie van burgers om de ledenbijdrage te kunnen betalen. In het ene dossier werd informatie verleend over de procedure om een aanvraag voor een vergoeding in te dienen. In het ander dossier werd informatie verstrekt over het recht op verhoogde tegemoetkoming (VT).

Klachten over Andere aspecten m.b.t. de Vlaamse Zorgkas

Daarnaast was er ook een gegronde klacht over de verkeerde aanspreking in de betalingsuitnodiging. De burger had officieel zijn mannelijke naam gewijzigd in een vrouwelijke naam. De Vlaamse Zorgkas had deze wijziging in het rijksregister niet volledig correct vertaald in het ledenbestand.

Ten slotte was er een ongegronde klacht over de toegepaste sancties, in verband met de opschorting met verlies van rechten in een dossier waarin een vergoeding werd aangevraagd. Door aan de burger een overzicht te bieden van de verzonden brieven en uitleg over de toepassing van de sanctie, werd deze klacht opgelost.

Klachtenbeeld 2014 Eerste Lijn en Doorverwijzingen: **Agentschap Zorginspectie**

Zorginspectie is actief in tal van sectoren, zo inspecteren wij de Vlaamse Welzijnsvoorzieningen (denk maar aan woonzorgcentra, maar ook organisaties voor personen met een handicap) en de gezondheidsvoorzieningen (bijvoorbeeld de ziekenhuizen). Het aantal klachten dat Zorginspectie het voorbije jaar ontving over haar eigen dienstverlening (5) is alweer gedaald. De positieve tendens van de voorbije jaar zet zich ook nu weer door.

De behandelde klachten in 2014 door Zorginspectie zijn allemaal afkomstig vanuit de **sector van de kinderopvang**: traditiegetrouw worden in deze zeer grote sector ook het hoogste aantal inspecties uitgevoerd en komen ook het merendeel van de klachten uit deze sector. In tegenstelling tot een algemeen ziekenhuis of een woonzorgcentrum, bevinden we ons bij deze inspecties ook vaker in de privésfeer van mensen. In 2014 voerden we in deze sector, gezien de overgangperiode naar aanleiding van de inwerkingtreding van het Decreet van 20 april 2012 over de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters, aanzienlijk minder inspecties uit. Het is evident dat dit lagere aantal inspecties ook tot een lager aantal klachten vanwege de voorzieningen heeft geleid. De 5 ontvangen klachten werden telkens ontvankelijk verklaard, maar na behandeling als ongegrond beschouwd. Net als in de voorbije jaren kunnen we stellen dat de verzoeker weliswaar ontevreden was over de inspectie (of nog specifieker, bv. over een negatief advies van de inspectie) maar dit betekent niet dat de inspecteur niet correct zou gehandeld hebben. In elk van de gevallen konden wij afleiden dat de inspecteur conform de geldende afspraken gewerkt had. Vaak hebben klachten te maken met een niet terecht gevoel van niet correcte beoordeling.

Zorginspectie heeft in 2014 geen klachten ontvangen vanuit andere sectoren. Wel opvallend is dat er veel andere zaken de klachtenmailbox binnen stromen (meer dan andere jaren). Zo versturen sommige voorzieningen hun reactie op het voorlopig verslag, naar de klachtenmailbox in plaats van naar de hiervoor voorziene reactiemailbox. Zorginspectie speelt deze reactie vervolgens intern door en ze wordt volgens de correcte procedure afgehandeld. Een tweede opvallende vaststelling is dat kinderopvanginitiatieven hun remediëringsplannen ook aan Zorginspectie bezorgen, in plaats van aan het agentschap Kind en Gezin. Daarnaast bezorgen burgers ons soms klachten over de werking van een voorziening (bv.: klacht over een woonzorgcentrum). Dergelijke klachten geven wij consequent door aan de betrokken klachtendienst (bv. Woonzorglijn).

Bovenstaande voorbeelden illustreren dat we blijvend horen na te denken over hoe we communiceren en hoe we meer duidelijkheid over onze werking kunnen verzekeren. Zorginspectie schenkt in de inspectieverslagen en op haar internetpagina's aandacht over hoe een voorziening kan reageren op de verslagen en eventueel ook klacht kan indienen (meer kunt u lezen via deze link: <http://www4wvg.vlaanderen.be/wvg/zorginspectie/inspecties/Pages/Klachten.aspx#klachtenzorginspectie>). Gezien de fusie van Zorginspectie met het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (ingang op 01/01/2015) zal op termijn uiteraard bekeken worden hoe deze informatie vanaf nu best gestructureerd kan worden.

Klachtenbeeld 2014 Eerste Lijn en Doorverwijzingen: **Departement WVG en VIPA**

In 2014 zijn er geen klachten ontvangen over de dienstverlening van het VIPA of over de dienstverlening van de MOD WVG-afdeling Ondersteuning Werking.

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.

Daarnaast is er in deze klachtenrapportage ook aandacht voor een zorgvuldige klachtenbehandeling (vaststellingen, woord en wederwoord, ...), voor beleidsaspecten en verbeteracties, d.i. elementen die in de Servicemeter 2014 van de Vlaamse Ombudsdienst voorkomen.

De **Servicemeter** wil een handleiding bieden via indicatoren bij de klachtenbehandeling van de bestuursinstellingen en slaan op de langetermijndoelen 'klachtencaptatie', 'kwaliteitsvolle klachtenbehandeling' en 'kwaliteitsmanagement'. De Servicemeter wordt ook gebruikt als evaluatie-instrument van de klachtenbehandeling van de bestuursinstellingen door de Vlaamse Ombudsdienst. Naar verluidt verwacht de

Vlaamse ombudsman over de toepassing van de indicatoren van de Servicemeter één en ander te kunnen lezen in de klachtenjaarrapporten van de bestuursinstellingen.

In het jaarverslag 2013 van de Vlaamse Ombudsdienst over het werkjaar 2013 zijn er geen aanbevelingen geformuleerd t.a.v. het Departement WVG of het VIPA.

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 en VIPA niet bevoegd zijn en die doorverwezen worden naar de bevoegde instanties.

Eerste Lijn klachten

Net zoals in de vorige werkjaren heeft het Departement WVG in 2014 weinig klachten over de **eigen dienstverlening** ontvangen: van **2 externe klanten** in totaal.

Een eerste, ontvankelijke maar niet gegronde, klacht betreft de informatie- en sensibiliseringscampagne voor het Meldpunt 1712 voor 'Geweld, Misbruik en Kindermishandeling' die door het departement georganiseerd wordt.

Een tweede, niet-ontvankelijke, (beleids-) klacht gaat over het voortbestaan van het expertisecentrum 'Modem' van de vzw 'Gouverneur Kinsbergen' te Wilrijk dat diensten verleent m.b.t. het leeftijdsonafhankelijk hulpmiddelenbeleid.

Geen schending van ombudsnormen (niet-gegronde klacht)

Meldpunt 1712 voor 'Geweld, Misbruik en Kindermishandeling' voor burgers (niet voor voorzieningen)

De klacht in oktober 2014 viseert twee campagne-affiches '*Brute pech, brute papa?*' en '*Slipje kwijt of onschuld kwijt?*' en betreft de sensibiliseringscampagnefase die in 2012 gelanceerd werd. Volgens de verzoeker zijn de affiches te stigmatiserend en hij maakt de bedenking dat de 'pleger' steeds aan man is.

In deze klacht, ontvangen via het Meldpunt 1712 te Brussel, is er geen vraag aanwezig om de campagne bij te sturen of om de campagne-affiche te verwijderen, of om ze te vervangen door een andere boodschap (wat wel het geval was in de ontvangen klachten in 2012). Het Meldpunt 1712 te Brussel heeft de klacht van de verzoeker niet doorgestuurd naar het departement; de hulpverlener van het Meldpunt 1712 heeft uit de bredere klachten-e-mail alleen de elementen meegedeeld over de campagne-affiches. Volgens de hulpverlener heeft de verzoeker een zwaar verleden van misbruik door de moeder, en regelmatig stuurt hij klachtenmails naar het Meldpunt 1712 te Brussel.

De sensibiliseringscampagne voor het Meldpunt 1712 wordt gevoerd door een Stuurgroep, waarvan de Communicatie-ambtenaar (Stafdienst SG departement) deel uitmaakt. De Communicatie-ambtenaar heeft vóór de lancering van de campagne in 2012, het advies ingewonnen van de paraparlementaire instelling 'Expertencommissie voor overheidscommunicatie' dat een gunstig advies verleende.

Ook hield de Stuurgroep rekening met de bevindingen en conclusies van de studie van het Vlaams Kinderrechtencommissariaat van september -2011: "*Geweld gemeld en geteld, aanbevelingen in de aanpak van geweld tegen kinderen en jongeren*" waarbij een 2.000-tal kinderen en jongeren gepolst werden naar hun ervaringen met geweld in hun gezin, op school, en in hun vrije tijd (bij sportactiviteiten en in de jeugdbeweging):

hieruit blijkt dat de focus op de vaderrol bij geweldsituaties in het gezin in de campagne-affiche verantwoord is. Deze focus betekent niet dat de vaders of de vader-kind-relatie gewild geïsoleerd of gestigmatiseerd worden. Wel toont de studie aan dat het moeilijk is voor kinderen en jongeren om geweldsituaties te melden wanneer een gezagsfiguur zoals een vader, een dader is. De melding bij hulpverleners van geweldsituaties die aanwezig zijn in de vader- of moeder-kind-relatie heeft tot doel die relatie terug gezond en veilig voor de kinderen te maken. Aan de verzoeker werden het opzet en de

doelstellingen van het Meldpunt 1712 en van de informatie- en sensibiliseringscampagne toegelicht in het antwoord op zijn klacht.

De ombudsnormen ‘*Doeltreffende algemene informatieverstrekking*’ (zorgvuldigheidsnorm) en ‘*Afdoende motivering*’ (behoorlijkheidsnorm) werden niet geschonden. Wel heeft de klachtenbehandeling in 2012 aan de Stuurgroep die de campagne begeleidde, gevraagd om waakzaam te zijn bij het opnemen van maatschappelijk gevoelige elementen in de volgende fasen van de campagne. De ontvangen reacties in 2012 toonden aan dat eenzelfde campagne-aspect naast positieve ook negatieve respons oplevert.

(Op 17 november 2014 heeft de Stuurgroep voor het Meldpunt 1712 van het departement een volgende fase van de sensibiliseringscampagne gelanceerd met specifieke aandacht voor geweldsituaties, en geweld uit het verleden: aanbod voor slachtoffers en na(ast)bestaanden van “historisch” misbruik in jeugd- en onderwijsinstellingen in de periode 1930-1990.)

Geen schending van ombudsnormen (niet-ontvankelijke, gemengde beleidsklacht)

Voortbestaan van het expertisecentrum ‘Modem’, deelwerking van de vzw ‘Gouverneur Kinsbergen’ te Wilrijk dat diensten verleent m.b.t. het leeftijdsonafhankelijk hulpmiddelenbeleid

Op klachten over het al dan niet gevoerde beleid, is het Vlaams klachtendecreet niet van toepassing (cf. de Omzendbrief VR 2014/20 bij het klachtendecreet). Wel is het belangrijk om verzoekers van beleidsklachten een antwoord te geven en de situatie nader toe te lichten.

Alleen ontvankelijke en gegronde klachten worden beoordeeld op de schending van de Vlaamse ombudsnormen (deze klacht is echter niet-ontvankelijk, en wordt bijgevolg niet beoordeeld op gegrondheid.)

De klacht is onderzocht in het kader van de toekomstverkenning inzake het leeftijdsonafhankelijk hulpmiddelen-beleid die werd opgezet in de samenwerking tussen het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap, als beleidsuitvoerend agentschap, en het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin in het kader van zijn beleidsondersteunende opdracht.

Verzoeker is lesgever en klaagt aan dat het doek definitief valt over het expertisecentrum ‘Modem’ zoals te vernemen valt via de pers. Volgens verzoeker is het onbegrijpelijk dat de overheid niets doet om het voortbestaan te garanderen van het enige expertisecentrum voor mensen met een beperking. Door een tekort aan financiële ondersteuning van de Vlaamse overheid, door de nieuwe afgeslankte provinciale taakstelling en door het uitgestrekte werkterrein van het expertisecentrum in gans Vlaanderen, zou de provincie niet langer de mogelijkheid hebben om de werking van het centrum verder te zetten. Verzoeker begrijpt niet dat het departement hiervoor geen middelen vrijmaakt, en vraagt ook naar een reactie van de Vlaamse minister van Welzijn.

Deze klacht is ‘gemengd’ want ze heeft betrekking op verschillende bestuursniveaus, d.i. de genomen beslissingen van de Raad van Bestuur van de betrokken vzw, van de provincieraad van Antwerpen, en van de Vlaamse overheid, in casu het Departement WVG en het VAPH.

Naast andere expertiseorganisaties, erkend door het VAPH, verleent het expertisecentrum ‘Modem’ advies op maat aan mensen met een beperking over communicatiemiddelen en computertoepassingen. Naast het expertisecentrum ‘Modem’ zijn er over heel Vlaanderen nog andere organisaties met expertise inzake communicatiemiddelen (cf. Rapport van ‘LUCAS’ van de KU LEUVEN van mei 2014).

De Raad van Bestuur van de vzw ‘Gouverneur Kinsbergen’ te Wilrijk, provinciaal extern verzelfstandigd agentschap in privaatrechtelijke vorm, besliste op 18 september 2014 om de werking van ‘Modem’ definitief stop te zetten. Een herstructurering was aan de orde, gezien de deficits. Dat is de verantwoordelijkheid en de bevoegdheid van de provincie Antwerpen.

Bij Omzendbrief van 6 december 2013 over de toekenning van bijzondere subsidies aan voorzieningen (projectsubsidie), lanceerden het Departement WVG en het VAPH een thematische oproep betreffende het bevorderen van het inzetten van hulpmiddelen zonder enige leeftijdsbeperking.

Deze oproep richtte zich tot de bestaande initiatiefnemers die betrokken zijn bij de ontwikkeling en/of verstrekking van communicatiegerelateerde en mobiliteitshulpmiddelen om ze financieel te ondersteunen in hun inspanningen om deze verstrekking meer betaalbaar en meer accuraat te maken voor de doelgroep van chronisch zieken, personen met een handicap en ouderen – zonder enige leeftijdsbeperking.

Begin 2014 werd aan de vzw 'Gouverneur Kinsbergencentrum' te Wilrijk, in toepassing van de voormelde Omzendbrief van 6 december 2013, een projectsubsidie van 120.000 euro op jaarbasis voor de periode 2014 tot 2016 toegekend (360.000 euro in totaal).

Daarnaast wordt de vzw 'Gouverneur Kinsbergencentrum' gesubsidieerd voor het inzetten van de expertise van het 'Modem'-team conform de regelgeving die geldt voor alle vergelijkbare expertiseorganisaties waarop het VAPH een beroep doet (cf. BVR 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: 449,73 euro per prestatie, en ook de eventuele verplaatsingskosten voor de experts.).

Op 30 september 2014 beantwoordde de Vlaamse minister van Welzijn in de Commissie WVG van het Vlaams Parlement een 'vraag om uitleg' (nr. 47, 2014), en een interpellatie (nr. 1, 2014-2015) over het structureel voortbestaan van het expertisecentrum 'Modem' en de Motie ter zake van de Antwerpse Provincieraad.

Uit de discussie in het parlement is op te maken dat over de werking van het centrum 'Modem' verdere gesprekken zullen worden aangeknoopt met de betrokkenen. Daar zal ook worden afgesproken of en in welke mate er gecommuniceerd moet worden naar de belanghebbenden.

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.

Zoals hoger gezegd, betreffen de klachten in dit rapport uitsluitend de dienstverlening van de MOD WVG-afdeling Personeel. Over de dienstverlening van het MOD WVG-afdeling Ondersteuning werking werden in 2014 geen klachten ontvangen.

In 2014 zijn de **verzoekers een externe klant en twee interne klanten** van het Ministerie WVG.

De drie ontvangen personeelsklachten in 2014 betreffen achtereenvolgens de dienstverlening bij een vacature, een terugvordering van te veel uitbetaald loon m.b.t. de validering van voorgaande diensten, en de communicatie rond een aanvankelijk ontbrekend ziekteattest.

Ombudsnorm 'Doeltreffende algemene informatieverstrekking'

Vacature van 'administratief ondersteuner' bij het Kenniscentrum van het Departement WVG

Een personeelsklacht van een sollicitant betreft de dienstverlening bij een vacature van 'administratief ondersteuner' bij het team 'Documentatie en Ondersteuning' van het Kenniscentrum van het Departement WVG. De klachten-e-mail is gericht aan dertien geadresseerden, waaronder negen politici (Vlaams en federaal).

De verzoeker vraagt één invulformulier te voorzien voor verschillende vacatures, gepubliceerd door 'Jobpunt Vlaanderen' op hun nieuwe internetsite, in plaats van telkens gelijkaardige informatie te moeten aanreiken voor diverse vacatures. Concreet vraagt de verzoeker een eerder ingediende Vragenlijst te kopiëren en te hergebruiken. Voorts beweert de verzoeker dat een doorgestuurd internetlink naar het vacaturebericht met sollicitatieprocedure op de website van 'Jobpunt Vlaanderen' geen informatie of gegevens bevat. De verzoeker vindt zijn weg niet op de vernieuwde website van 'Jobpunt Vlaanderen'. Ten slotte vraagt de verzoeker de Vragenlijst in een .TXT-formaat te mogen ontvangen daar hij niet beschikt over de software MS Word.

Aan de verzoeker is uitgelegd dat bij elke vacature een specifieke functiebeschrijving hoort en een daarop geënte specifieke Vragenlijst die dus voor elke vacature verschillend is. In afspraak met de dossierbehandeling heeft de klachtenbehandeling de Vragenlijst in het gevraagde .TXT-formaat aan de verzoeker bezorgd zodat hij zijn kandidatuur tijdig kan vervolledigen.

De verantwoordelijke selectie en rekrutering bij de MOD WVG-afdeling Personeel en het wervende afdelingshoofd hebben ook vastgesteld dat de nieuwe website van 'Jobpunt Vlaanderen' voor problemen zorgt bij de sollicitanten. Het is in vergelijking met de voorgaande versie van de site een stuk moeilijker om de informatie terug te vinden.

De geschonden ombudsnorm *'Doeltreffende algemene informatieverstrekking'* is gegrond: vacatures moeten toegankelijk gepubliceerd worden. De ombudsnorm *'Actieve dienstverlening'* daarentegen is niet geschonden vermits de verzoeker de 'missing' gegevens onder de internetlink per e-mail toegestuurd kreeg van de dossierbehandelaar van het Kenniscentrum WVG.

Het klachtendossier is verder bezorgd aan de klachtenbehandelaar van 'Jobpunt Vlaanderen' om de resterende verbeteractie uit te voeren (voorstel: Vragenlijst via Open Standaard formulier publiceren i.p.v. gelimiteerd tot de software MS Word).

(Na de installatie van de nieuwe Vlaamse Regering in juli 2014 heeft de Vlaamse Regering in het regeerakkoord bepaald zich terug te trekken uit 'Jobpunt Vlaanderen' dat fungeerde als Vlaams selectiecentrum voor overheidspersoneel. De terugtrekking wordt voorzien in de eerste helft van 2015. De taken van 'Jobpunt Vlaanderen' zullen opgenomen worden door het Agentschap voor Overheidspersoneel (AgO) van het beleidsdomein Bestuurszaken.

-Cf. Vragen om uitleg nr. 35 en 76 (2014-2015) op 07/10/2014 in de Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Inburgering en Stedenbeleid van het Vlaams Parlement.)

-Cf. Beslissing van de Vlaamse Regering van 19/12/2014: 'AgO' neemt de taken van 'Jobpunt Vlaanderen' over vanaf **1 mei 2015**. Tot de overdracht blijft 'Jobpunt Vlaanderen' verantwoordelijk voor de decretaal toegewezen dienstverlening.

Ombudsnorm 'Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid'

Ombudsnorm 'Deugdelijke correspondentie'

Terugvordering van te veel uitbetaald loon m.b.t. de validering van voorgaande diensten die meetellen voor de geldelijke anciënniteit

Een personeelsklacht van een statutaire, interne klant betreft de terugvordering van te veel uitbetaald loon n.a.v. een registratievergissing bij de validering van voorgaande diensten die meetellen voor de geldelijke anciënniteit van de verzoeker.

Bij de indiensttreding van de verzoeker vijf jaar geleden werden tijdig de correcte gegevens van de voorgaande diensten bezorgd aan de MOD WVG-afdeling Personeelsdienst. Vermits de verzoeker niet actief betrokken wordt bij de berekening van het eigen loon, vraagt de verzoeker om de terugvordering te herbekijken. In het digitaal systeem loonberekening 'Vlimpers' stelde de verzoeker vast dat de terugvordering bij één maandloon vermeld was waardoor de indruk gewekt werd dat de terugvordering integraal op dat maandloon zou worden afgehouden, wat echter niet het geval is. Ook de eerste stappen in de communicatie over de registratievergissing met de verzoeker verliepen niet conform de voorziene procedure.

De menselijke vergissing in de berekening van de geldelijke anciënniteit werd door de MOD vastgesteld bij een grootschalige controle van de startkapitalen dienstanciënniteit in functie van een voorziene uitreiking van eretekens, en waarbij verschillen met de geldelijke anciënniteit verder werden nagegaan. De schending van de ombudsnorm *'Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid'* is deels gegrond: de gemaakte vergissing is een onnauwkeurigheid enerzijds, terwijl de vaststelling ervan een gevolg is van een interne kwaliteitscontrole anderzijds. De ombudsnorm *'deugdelijke correspondentie'* in de aanvankelijke communicatie is geschonden en gegrond: de verzoeker verwachtte een antwoord op zijn eerste e-mailbericht dat niet kwam, en een mededeling aan de verzoeker dat de klacht intussen was doorgegeven aan de klachtenbehandelaar was nuttig geweest. In de verdere contacten met de verzoeker in de klachtenbehandeling en in de verdere dossierbehandeling werd de communicatie bijgestuurd.

Aan de verzoeker werd in het antwoord op de klacht toelichting gegeven over wat er misgelopen was, en werd de mogelijkheid van een afbetalingsplan voorgesteld, uit te tekenen samen met de verzoeker, zodat de terugvordering draaglijker wordt door de afbetaling in de tijd te spreiden. In een gesprek tussen de verzoeker en het afdelingshoofd werd het dossier grondig toegelicht. Er werd een afbetalingsplan afgesproken.

Ombudsnorm 'Correcte bejegening'

Communicatie rond een aanvankelijk ontbrekend ziekteattest

Een personeelsklacht van een statutaire, interne klant betreft een eerste herinneringsbrief van de MOD-WVG-afdeling Personeel over een aanvankelijk ontbrekend ziekteattest van de verzoeker.

De verzoeker vindt een brief van de MOD-WVG-afdeling Personeel over een ontbrekend ziekteattest ongepast omdat de verzoeker het ziekteattest wel ingezonden heeft, en voortvarend omdat er aangenomen wordt dat het ontbrekend ziekteattest het gevolg is van een gebrek aan actie vanwege de verzoeker. Hierbij worden een aantal onaangename gevolgen aangekondigd zoals onwettige afwezigheid, inhouding van wedde en verlies van geldelijke anciënniteit.

De verzoeker suggereert een standaardprocedure waarbij eerst telefonisch contact met het betrokken personeelslid wordt opgenomen. De verzoeker vraagt naar de registratiedatum van het ziekteattest in het ziektecontrolesysteem, hoe de procedure tussen de MOD-WVG-afdeling Personeel en het ziektecontroleorgaan precies verloopt, en welke de gevolgen zijn voor een personeelslid indien het ziektecontroleorgaan het attest niet correct registreert. De verzoeker vraagt ook of ziekteattesten niet door de arts of via een 'eHealth'-platform verzonden kunnen worden.

Uit het klachtenonderzoek blijkt dat het ziektecontroleorgaan (externe partner) het ziekteattest na ontvangst ervan correct geregistreerd heeft. Een mogelijkheid is dat 'bpost' verantwoordelijk zou zijn voor de verlate levering van het ziekteattest, waartegen de verzoeker desgewenst klacht kan neerleggen.

De MOD WVG-afdeling Personeel hanteert een nauwgezette procedure bij de opvolging van ontbrekende ziekteattesten omwille van de financiële gevolgen zoals hierboven vermeld.

Anderzijds behartigt de MOD WVG-afdeling Personeel de personeelsdossiers voor ca. 2.000 personeelsleden. Voor de opvolging van ontbrekende ziekteattesten werd daarom gekozen voor de verzending van drie opeenvolgende herinneringsbrieven tussen 9 en 35 dagen na de vastgestelde afwezigheid. Daarbij is gezocht naar een evenwicht tussen klantvriendelijkheid en een dwingende vraagstelling om het personeelsdossier in orde te krijgen. De nood aan een goede dossieropbouw en de capaciteit aan dossierbehandelaars voor de huidige klantenportefeuille maken een eerste contact via de telefoon minder geschikt in deze procedure.

De suggestie van de verzoeker om eerder in de herinneringsbrief te vermelden dat men de MOD WVG-afdeling Personeel telefonisch kan contacteren, wordt meegenomen om de standaard-herinneringsbrief in die zin aan te passen.

Verder kreeg de verzoeker in het antwoord op de klacht de gevraagde informatie over de bepalingen van de regelgeving indien een ziekte niet geattesteerd wordt.

Het melden van afwezigheid wegens ziekte aan de werkgever moet volgens de regelgeving door de werknemer gebeuren, en kan niet rechtstreeks gebeuren door de arts (die geen juridische band heeft met de werkgever).

Voor een e-platform voor uitwisseling van ziekteattesten zijn vandaag in Vlaanderen nog niet alle randvoorwaarden vervuld. Ook kan de MOD WVG-afdeling Personeel niet zelf de procedure voor ziektemelding aansturen. Die procedure krijgt vorm in een bestek, opgesteld door het horizontale beleidsdomein Bestuurszaken bij de gunning van de medische controle binnen de Vlaamse administratie. Bij de voorbereiding van een nieuw bestek voor het ziektecontroleorgaan vanaf 2017 gaf de MOD WVG-afdeling Personeel als input een criterium mee over "*het meewerken aan toekomstige initiatieven die kaderen in het automatisch en beveiligd doorsturen van gegevens van de behandelende arts naar het medisch controleorgaan via de eHealthbox*".

De schending van de ombudsnorm "*Correcte bejegening*" is deels gegrond: de eerste standaard-herinneringsbrief aan de personeelsleden kan meer hulpvaardig geformuleerd worden. Dit wordt als verbeteractie opgenomen.

De ombudsnorm 'Deugdelijke correspondentie' is niet geschonden vermits het ziektecontroleorgaan het ziekteattest conform de procedure geregistreerd heeft.

Ombudsnorm 'Doeltreffende algemene informatieverstrekking'

Ombudsnorm 'Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid'

Terugvordering van een toelage en communicatie aan personeelsleden in een procedure voor de medische pensioencommissie

Een klacht van een statutaire, interne klant handelt over de terugvordering van een toelage over drie maanden die samen met het loon aan de functiehouders maandelijks wordt uitbetaald zolang aan de gestelde reglementaire voorwaarden is voldaan. De verzoeker is het niet eens met de interpretatie van het begrip 'eerste dag afwezigheid' door de MOD WVG-afdeling Personeel bij de berekening van de

terugvordering, noch met de retroactieve stopzetting van de toelage, en evenmin dat de verrekening op het loon niet een maand eerder gebeurde. Wel gaat de verzoeker akkoord dat de verrekening op het loon gebeurt volgens het afbetalingsplan zoals door de MOD WVG-afdeling Personeel per brief aan de verzoeker was voorgesteld. Daarnaast heeft de verzoeker ook informatie gemist vanwege de MOD WVG-afdeling Personeel over de procedure voor de medische pensioencommissie ('MEDEX', externe partner van de MOD) zodat de verzoeker niet wist waaraan hij/zij zich kon verwachten.

Aan de verzoeker is in de klachtenbehandeling verduidelijkt dat de toelage niet verschuldigd is na een langdurige, ononderbroken afwezigheid van 35 werkdagen, een termijn die eerst moet bereikt worden. Door de automatische berekening van salarissen en toelagen in het personeelsbeheerssysteem Vlimpers en de automatische inbetalingstelling van lonen en toelagen, is het onvermijdelijk dat betaalde toelagen na de uitbetaling retroactief dienen teruggevorderd wanneer de gestelde voorwaarden niet meer vervuld zijn. Aan de verzoeker is de berekening van de teruggevorderde bedragen schriftelijk bezorgd. Het verlate initiëren van de terugvordering is te wijten aan een controlerapport dat door een technisch euvel niet tijdig gegenereerd werd. De ombudsnorm '*Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid*' is hier deels geschonden. N.a.v. de klacht werd het manco vastgesteld en bijgestuurd.

Wat het dossier van de verzoeker voor de medische pensioencommissie ('MEDEX') betreft, is er in de meldingsbrief aan het personeelslid expliciet een contactpersoon opgenomen die bijkomende inlichtingen kan geven. Daarnaast is er een korte uitleg opgenomen op de website van de MOD WVG-afdeling Personeel. De ombudsnorm '*Doeltreffende algemene informatieverstrekking*' is hier niet voldoende gerespecteerd. N.a.v. de klacht wordt de generieke communicatie op de personeelswebsite opnieuw bekeken. Het communiceren over het verloop van de procedure en de mogelijke impact voor de personeelsleden, moet opgenomen worden door 'MEDEX' zelf. Aangezien 'MEDEX' ook na aandringen vanuit de Vlaamse overheid in 2013, met tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst, deze communicatietask niet opneemt, zal deze bezorgdheid opnieuw op tafel gelegd worden.

Doorverwijzingen van klachten

De doorverwijzing van klachten buiten (de bestuursinstellingen van) het beleidsdomein WVG heeft in 2014 betrekking op de dienstverlening van / over:

- Ongepaste onthaalreactie door een Tele-Onthaaldienst (tweedelijnsvoorziening WVG) aan een verzoeker die zelfmoordgedachten uit. De verzoeker kreeg ook doorverwijzingsinfo naar de 'Zelfmoordlijn 1813'.
- Weigering door een OCMW van leefloon, van tussenkomst in de verplaatsingen naar het ziekenhuis, dringende bijstand, en dringende voorschotten op inkomsten aan een zelfstandige in bijberoep.
- Stopzetting door een OCMW van leefloon aan een huurder die dakloos geworden is na het verlaten van de huurwoning ingevolge mondelinge dreigementen van de mee-wonende huiseigenaar.
- Weigering van twee personeelsleden van een OCMW van tussenkomst in de medicatiekosten van een verzoeker, en om de verzoeker in budgetbeheer te nemen, opgelegd door de rechter in het kader van een 'Collectieve Schuldenregeling'. Tegen de uitspraak van de Arbeidsrechtbank ging het OCMW in beroep bij het Arbeidshof die het vonnis van de Arbeidsrechtbank vernietigde en bepaalde dat de verzoeker in aanmerking komt voor budgetbeheer door het OCMW. Het blijft echter mislopen voor de verzoeker om financiële tussenkomst van het OCMW te bekomen waarop de verzoeker beweert recht te hebben.
- Verwachting van een verzoeker om de jaarverslagen (over de stand en het verloop van de procedure) van zijn schuldbemiddelaar te ontvangen in het kader van een 'Collectieve Schuldenregeling'. De wet (van 5 juli 1998) voorziet echter dat schuldenaar en schuldeiser kunnen kennisnemen van de jaarverslagen ter griffie van de rechtbank. Verzoeker beweert geen antwoord te krijgen op zijn/haar mails en ervaart een niet-respectvolle houding t.a.v. zijn/haar persoon en t.a.v. nabije lotgenoten.

Alle verzoekers kregen doorverwijzingsinformatie over de instanties waar ze met hun klacht verder terecht kunnen of ondersteuning kunnen vragen.

De doorverwijzing van klachten binnen (de bestuursinstellingen van) het beleidsdomein WVG heeft in 2014 betrekking op de dienstverlening van:

- Vlaamse Zorgverzekering: over de afwezigheid van bijdrage-vrijstelling voor de echtgenote (persoon ten laste) van een Belgisch militair tijdens de werkperiode in het buitenland.
- Integrale jeugdhulp: geen toegang van een voorziening tot de Moduledatabank om het hulpverleningsaanbod in te voeren; technisch moeilijke toegang van een jeugdhulpverlener bij

aanmelden op de intersectorale toegangspoort-databank; eenzijdige communicatie van een consulent aan één van de ouders over de beslissing van de jeugdrechter vooraleer de zitting bij de jeugdrechter heeft plaatsgevonden.

- Consulenten Sociale Dienst bij de Jeugdrechtbank: uitblijven van de beschikking van de jeugdrechter m.b.t. minderjarige zoontje met autisme over beweerd grensoverschrijdend gedrag tegenover een jonger kind in een internaat. De verzoeker beweert geen stap vooruit te komen bij zijn navraag bij de consulenten. De Vlaamse Ombudsdienst wees de verzoeker voor zijn vragen door naar de bestuursinstellingen op de eerste lijn.

Over de doorverwezen klachten door het Departement WVG naar de andere entiteiten binnen het beleidsdomein WVG, rapporteert elke behandelende WVG-entiteit in zijn deelrapport als bijdrage bij het klachtenjaarrapport van het beleidsdomein WVG.

Klachtenbeeld 2014 Eerste Lijn en Doorverwijzingen: **Kabinet WVG**

Er zijn 3 te onderscheiden klachten.

Eén eerstelijnsklacht ging over het laattijdig beantwoorden van een vraag door een raadgever van het kabinet. De betrokken vraag was blijven liggen bij onze raadgever, dus de klacht was terecht. Het kabinet heeft zijn verontschuldigingen aangeboden aan de vraagsteller en de betrokken vraag correct beantwoordt.

Twee doorverwijzingen: twee andere klachten betroffen een vraag naar een persoonlijke-assistentiebudget. Het kabinet verwees de verzoekers door naar het VAPH. De betrokken vraagstellers kregen daar een antwoord zoals het hoort, doch waren niet tevreden met het gegeven antwoord.

De verzoekers hebben zich terug tot het kabinet gericht waarna het kabinet de vraagstellers heeft doorverwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst.

5.3 VERBETERACTIES 2014 VOOR DE DIENSTVERLENING: EERSTE LIJN KLACHTEN EN DOORVERWIJZINGEN VAN KLACHTEN

Verbeteracties, aanbevelingen 2014 – Agentschap ‘Kind en Gezin’

Gerealiseerde verbeteracties in 2014

- **Conciliërende klachtenbehandeling in de preventieve gezinsondersteuning**

De invoering van de figuur van conciliërende klachtenbehandeling in de preventieve gezinsondersteuning leidde ertoe dat de behandeling van het ervaren ongenoegen via een directe dialoog tussen de verzoeker en de dienstverlener verloopt waardoor de klachtenbehandeling tot het niveau van klantenbinding wordt opgetild.

Concreet houdt dit in dat de ouder wordt gecontacteerd door de regioteamverantwoordelijk die persoonlijk het ongenoegen aanhoort. Hierbij kan de ouder in zijn eigen bewoordingen zijn negatieve ervaren meedelen waarop een direct antwoord wordt gegeven. Door in dialoog te gaan en duiding te geven over de situatie ervaart de ouder dat er voor hem/haar tijd wordt vrij gemaakt en dat er een persoonlijk, op maat gegeven respons wordt bereikt.

Uit de feedback (zie supra) blijkt duidelijk dat deze werkwijze bij de ouders aanslaat: *“De ouders die gecontacteerd werden, voelden zich persoonlijk aangesproken, wat de klantentevredenheid zeker ten goede komt. De aanpak wordt ervaren als veel dichter bij de gebruiker, het geeft rechtstreekse feedback.”*

- **Tijdsigere afhandeling van de aanvragen voor een attest kindcode**

Door een intense samenwerking tussen de klachtendienst van Kind en Gezin, de afdeling Kinderopvang, de afdeling ICT, en de Kind en Gezin-Lijn is er een oplossing gekomen voor het aanhoudende probleem van de tijdsigere afhandeling van de aanvragen voor een attest kindcode. Dit toont aan dat een agentschap een meerwaarde kan bieden door afdelingsoverschrijdend samen te werken tussen verschillende interne diensten. Deze MIG-constructie (*‘Multiple Intern Governance’*) staat als het ware paraat voor het geval er zich in de toekomst gelijkaardige situaties voordoen.

Geplande verbeteracties in 2014

- **Uitbreiden van ‘Conciliërende klachtenbehandeling’ naar andere directe dienstverlening van Kind en Gezin**

Door de positieve ervaringen met conciliërende klachtenbehandeling op het vlak van de eigen preventieve gezinsondersteuning, wordt nagegaan of dit concept kan worden doorgetrokken naar andere gebieden van directe dienstverlening van Kind en Gezin.

Verbeteracties, aanbevelingen 2014 – Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)

Gerealiseerde verbeteracties in 2014 - Geplande verbeteracties in 2014

1 AANBEVELINGEN

Naar aanleiding van de klachten van het werkjaar 2014 werden concrete aanbevelingen gedaan in nauwe samenwerking met de bevoegde interne diensten van het VAPH.

1.1 INTERPRETATIE ARTIKEL 23 VAN HET BESLUIT VAN DE VLAAMSE REGERING (BVR) 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 vóór het verstrijken van een bepaalde periode vanaf de datum van de beslissing over de tenlasteneming.

Hiervan wordt afgeweken in het geval van een eerste aanvraag om individuele materiële bijstand bij de aankoop, levering en werken die plaatsvonden tot één jaar voorafgaand aan de datum waarop de aanvraag werd ingediend bij het agentschap.

Dit artikel spreekt zich niet uit over het feit of een eerste aanvraag geldig dan wel volledig moet zijn om hiervoor in aanmerking te komen.

In overleg met de bevoegde diensten werd vastgesteld dat artikel 2 van het BVR van 24/07/1991 stelt dat de aanvraag wordt ingediend via een formulier van het VAPH en dat de aanvraag eveneens een multidisciplinair verslag omvat.

(BVR van 24/07/1991 betreffende de indiening en afhandeling van de aanvraag tot ondersteuning bij het VAPH.)

Een eerste aanvraag voor hulpmiddelen moet met andere woorden zowel een aanvraagdocument (A001) als een gespecialiseerd multidisciplinair verslag bevatten om te kunnen spreken van een geldige aanvraag.

Wanneer bijvoorbeeld het gespecialiseerd multidisciplinair verslag ontbreekt is de aanvraag niet geldig. Het VAPH kan met deze aanvraag geen rekening houden wanneer er een nieuwe vraag wordt ingediend.

In overleg met de bevoegde dienst werden de bestaande interpretaties en richtlijnen van het agentschap aangepast.

1.2 DE ONDERTEKENING VAN HET PAB-AANVRAAGFORMULIER

De ondertekening van het aanvraagformulier voor een persoonlijke-assistentiebudget (PAB) kan in bepaalde situaties een probleem vormen, namelijk wanneer de persoon met een handicap niet in staat is zelf te tekenen wegens een comateuze toestand.

In overleg met de bevoegde diensten werd beslist de aanvraagprocedure te vereenvoudigen en gelijk te schakelen met de aanvraagprocedure voor incontinentiemateriaal:

De procedure voor de 'aanvraag voor een tegemoetkoming in de kosten van incontinentiemateriaal' voorziet namelijk dat wanneer de toestand van de persoon met een handicap hem niet toelaat te ondertekenen of wanneer de omstandigheden het niet toelaten de handtekening van de wettelijke vertegenwoordiger te bekomen, bij de 'Aanvraag voor tegemoetkoming in de kosten van incontinentiemateriaal' een door de burgemeester ondertekend 'aanvraagformulier voor ondersteuning' (A001) wordt gevoegd. Op het A001-formulier wordt dan in de rubriek 'ondertekening door de persoon met een handicap' het vakje burgemeester aangekruist.

Dezelfde werkwijze zal toegepast worden voor de aanvraag voor een persoonlijke-assistentiebudget. Wanneer de toestand van de persoon met een handicap hem niet toelaat het aanvraagformulier PAB te ondertekenen of indien de omstandigheden niet toelaten de handtekening van de wettelijke vertegenwoordiger van een persoon met een handicap te bekomen, zal bij het aanvraagformulier PAB een door de burgemeester ondertekend 'aanvraagformulier voor ondersteuning' worden gevoegd.

1.3 SOCIALE MEDIA

De klachtendienst ontving twee klachten over persoonlijke berichten van personeelsleden op sociale media.

Naar aanleiding van de klachten zal, in het kader van het thema integriteit, een initiatief worden genomen om alle personeelsleden te wijzen op de reikwijdte van het gebruik van sociale media.

1.4 INBREUK PRIVACY

De klachtendienst ontving een klacht over de inbreuk op de privacy van de verzoeker door een personeelslid.

Naar aanleiding van deze klacht zullen structurele maatregelen genomen worden voor de bescherming van de privacy.

2 VERBETERACTIES

De klachtendienst volgde dit jaar een opleiding klantvriendelijk schrijven, aangeboden aan alle personeelsleden van het VAPH.

Tijdens deze opleiding werden concrete tips aangereikt om de antwoorden aan de verzoeker op een nog duidelijkere manier te formuleren.

Verbeteracties, aanbevelingen 2014 – Agentschap Jongerenwelzijn

Gerealiseerde verbeteracties in 2014 - Geplande verbeteracties in 2014

Jongerenwelzijn zet in op **informatie en duidelijke communicatie**, zowel gericht aan personeelsleden (bv. consulenten, medewerkers intersectorale toegangspoort, medewerkers gemeenschapsinstellingen), als aan voorzieningen, als aan gebruikers. Jongerenwelzijn vernieuwde zijn website en zendt elektronische nieuwsberichten uit (nieuwsbrief, nieuwsflash en berichtenblad). Daarbij zet Jongerenwelzijn ook in op vorming, training, opleiding (zie verder) en informatiepakketten.

Voorbeelden voor gebruikers zijn:

- Actualiseren en uitbreiden van de leefgroepsbrochures in de 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, ...).
- Elektronische nieuwsbrief.

Voorbeelden voor personeel zijn:

- Informatie over werken met tolken voor hulp- en/of dienstverleners; nieuwsflash (interne nieuwsbrief) wordt verspreid met vaste frequentie, andere informatie wordt verspreid n.a.v. wijzigingen in het beleid of in de regelgeving.
- Er werd een gedetailleerde leidraad beroepsgeheim opgesteld ten behoeve van het personeel in de gemeenschapsinstellingen.
- Aanbevelingen over werken met tolken voor hulp- en/of dienstverleners werden aan de gemeenschapsinstellingen bezorgd waarin een overzicht wordt gegeven van: 1) welke mogelijkheden (bv. gebruik van symbolen, intercultureel bemiddelaar, sociaal tolk, ...) zijn er als we duidelijke communicatie naar anderstaligen willen garanderen; 2) welke keuze in welke situatie het meest gepast is; 3) de voordelen en nadelen ervan; 4) het kostenplaatje; 5) de gegevens van de betrokken organisaties.
- Aan het personeel werd ook een checklist ter beschikking gesteld om systematisch na te gaan of alle essentiële informatie aan de jongere en de ouders is verstrekt en mondeling werd toegelicht tijdens het verblijf in de gemeenschapsinstelling.
- Er wordt momenteel eveneens aan een format gewerkt om de participatie van ouders, al in de onthaalfase van de jeugdhulp, te verbeteren.

Voorbeelden voor bevoorrechte partners (private voorzieningen, jeugdmagistratuur, enz.) zijn:

- Informatiepakket over het nieuwe jeugdhulplandschap met onder meer brochures over het nieuwe decreet integrale jeugdhulp (van 12 juli 2013) en flyers over bemiddeling (nieuw aanbod van dienstverlening in 2014), cliëntoverleg, gemandateerde voorziening, intersectorale toegangspoort, rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp.
- Een berichtenblad met werkinformatie over de intersectorale toegangspoort.

Vorming, training en opleiding

Binnen Jongerenwelzijn wordt ingezet op vorming, training en opleiding van personeelsleden. Naast de individuele vormingen van personeelsleden waarbij men op eigen noden een antwoord kan zoeken, worden ook opleidingen op maat aangeboden.

Enkele voorbeelden voor de gemeenschapsinstellingen:

- Alle personeelsleden worden opgeleid in LSCI (*'Life Space Crisis Intervention'*) en agressieregulatietrainingen.
- Er zijn vormingen rond de verschillende pijlers (herstel en contextgericht werken van de gemeenschapsinstellingen).
- Een belangrijke ontwikkeling is dat we de nachtwakers allen een officiële opleiding als bewakingsassistent laten volgen zodat ook zij zich verder kunnen vormen.

Enkele voorbeelden voor de consulenten (van ondersteuningscentra jeugdzorg en sociale diensten voor gerechtelijke jeugdhulpverlening):

- Functionele opleiding voor 'Domino' (dossieropvolgingssysteem).
- Opleiding in 'Signs of Safety' (oplossingsgericht werken).
- Opleiding 'Izika' (hanteren zorgzwaarte-instrument).
- Opleiding 'Lirik' (gebruik risicotaxatie-instrument).

Enkele voorbeelden voor de jeugdhulpregisseurs en indicatiestellers van de intersectorale toegangspoort:

- Opleiding bemiddeling en onderhandeling met voorzieningen.
- De sociale kaart van alle jeugdhulpsectoren.
- Diagnostiek en kwaliteitsvoorwaarden bij diagnostiek.

Jongerenwelzijn zet eveneens in op vorming, training en opleiding voor derden.

Enkele voorbeelden:

- Vorming integrale jeugdhulp voor jeugdadvocaten, voor directies buitengewoon secundair onderwijs, voor multidisciplinaire teams, voor de jeugdmagistratuur.
- Studiedag drugprojecten voor voorzieningen (handvatten in het omgaan met drugproblematiek binnen de bijzondere jeugdzorg en in samenwerking met verslavingszorg).
- Studiedag kwaliteit (toelichting en start implementatie van het nieuwe uitvoeringsbesluit (d.i. het BVR van 14/02/2014 tot wijziging van diverse bepalingen van het besluit van de Vlaamse Regering van 13 juli 1994 inzake de erkenningsvoorwaarden en de subsidiënormen voor de voorzieningen van de bijzondere jeugdbijstand en tot opheffing van het besluit van de Vlaamse Regering van 24 juli 1997 tot regeling van de erkenning en de subsidiëring van de centra voor integrale gezinszorg – inwerkingtreding op 01/01/2014).
- Studiedag contextbegeleiding (terugkoppeling wetenschappelijk onderzoek intensieve kortdurende thuisbegeleiding en goede praktijken inzake contextbegeleiding).
- Opleidingen 'Binc' (cliëntgegevenssysteem voor private voorzieningen).
- Opleiding voor voorzieningen in de regio's betreffende integrale jeugdhulp.
- Opleidingen voor voorzieningen betreffende het modulair kader van Jongerenwelzijn.
- Opleiding voor de jeugdmagistratuur over het modulair kader van Jongerenwelzijn.

Personeelsbeleid

Binnen het agentschap Jongerenwelzijn zetten we in op een gedegen personeelsbeleid. 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. De eerder vermeldde informatiepakketten, brochures en vormingen zijn hier voorbeelden van.

In 2014 hebben we de personeelstevredenheid gemeten op basis waarvan een nieuw HRM-beleidsplan met jaarlijks actieplan wordt uitgewerkt. We geven de personeelsleden ook de kans om hun leidinggevenden te evalueren. Op basis van deze bottom-up evaluatie worden acties binnen het agentschap ondernomen. Bijvoorbeeld heeft men binnen de gemeenschapsinstellingen een proefproject met workshops voor de leidinggevenden uitgewerkt om hier mee aan de slag te gaan.

Deontologie

Uiteraard is de deontologie, namelijk hoe omgaan met cliënten, een belangrijk onderdeel van kwaliteitsvolle hulpverlening voor de afdelingen van Jongerenwelzijn. Dit krijgt onder meer vorm via een deontologische code, het correct omgaan met het beroepsgeheim, enz. 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.

Kwaliteit

Elke afdeling binnen Jongerenwelzijn werkt gericht aan de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening.

Vanuit de afdeling Ondersteuningscentra jeugdzorg en sociale diensten bij de jeugdrechtbank werd er de vorige jaren ingezet op het kwaliteitshandboek en vooral op het uitwerken en implementeren van de nieuwe processen van integrale jeugdhulp. In 2014 werden de eerste stappen gezet om deze veranderingen te consolideren in een kwaliteitsbeleid. In 2015 zal er verder gewerkt worden aan het actieplan in kader van het kwaliteitsbeleid van de afdeling. Op zeer korte termijn wordt een aantal 'quick-wins' aangepakt (procesmatige en technische aanpassingen, bijkomende opleiding en informatie voor consulenten, ...). Het actieplan bevat eveneens werkpunten voor de langere termijn nl. technische applicaties, procesvoering, positionering van de ondersteuningscentra jeugdzorg en van de sociale diensten voor gerechtelijke jeugdhulpverlening, gevalideerde instrumenten en methodieken, ...

Bij de afdelingen Intersectorale toegangspoort en Ondersteuningscentra jeugdzorg en sociale diensten bij de jeugdrechtbank wordt er een planning opgemaakt waarmee de inspraak en feedback van alle geledingen gegarandeerd zal worden. Belangrijk hierbij is dat de communicatie niet enkel van top down maar ook en zelfs vooral bottom-up zal opgevat worden.

Voor de verschillende gemeenschapsinstellingen werd een gezamenlijk kader voor het voeren van een kwaliteitsbeleid opgesteld en intern gecommuniceerd.

De afdeling Voorzieningenbeleid zet verder in op de uitrol van het uitvoeringsbesluit bij het kwaliteitsdecreet. (d.i. het BVR van 14/02/2014 tot wijziging van diverse bepalingen van het besluit van de Vlaamse Regering van 13 juli 1994 inzake de erkenningsvoorwaarden en de subsidiënormen voor de voorzieningen van de bijzondere jeugdbijstand en tot opheffing van het besluit van de Vlaamse Regering van 24 juli 1997 tot regeling van de erkenning en de subsidiëring van de centra voor integrale gezinszorg – inwerkingtreding op 01/01/2014).

In het kader van dit klachtenrapport en de vaststellingen bij het klachtenonderzoek worden hierna enkele thema's toegelicht.

Kinderbijslag

De cel kinderbijslag van het hoofdbestuur van Jongerenwelzijn moet bij vragen van het kinderbijslagfonds of van de gezinnen vaak doorverwijzen naar de bevoegde plaatsende instantie bij het uitblijven van zijn beslissing over de bestemming van het voorbehouden gedeelte van de kinderbijslag (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 werd door de afdeling algemene diensten proactief een lijst van ontbrekende beslissingen per plaatsende instantie opgemaakt en doorgespeeld aan de regioverantwoordelijken teneinde zo snel mogelijk eventuele vertragingen van de uitbetaling van de kinderbijslag te deblokken.

Bij de start van integrale jeugdhulp (i.c. de intersectorale toegangspoort) werden afspraken gemaakt met de kinderbijslagfondsen aangaande deze problematiek. Voor de plaatsingen van jongeren via de intersectorale toegangspoort wordt op het eerste bericht van plaatsing steeds medegedeeld dat het 1/3^{de} verder vereffend mag worden aan de bijslagtrekkende van de plaatsing en dat zij van iedere wijziging of andersluidende beslissing over de bestemming van het 1/3^{de} zullen geïnformeerd worden. Hierdoor kan voor deze dossiers vanaf de startdatum van de plaatsing steeds het 1/3^{de} worden vereffend.

Op basis van de ontvangen bedragen 2/3^{de} kinderbijslag werd een overzicht opgemaakt van de jongeren waarvoor geen 2/3^{de} werd ontvangen. Deze lijst dient per individueel dossier onderzocht en er wordt bij de kinderbijslagfondsen nagevraagd waarom zij de 2/3^{de} en het 1/3^{de} niet vereffenen.

Voor de jongeren met een beslissing 1/3^{de} op een spaarrekening werd een lijst opgemaakt van alle rekeningnummers en zodoende kan het hoofdbestuur van Jongerenwelzijn deze jongeren bij hun 18^{de} verjaardag informeren over welke rekeningnummer(s) zij beschikken en zodat zij zich bij de bank in orde kunnen stellen.

Pleegzorg

Het pleegzorgdecreet van 29 juni 2012 is sinds 1 januari 2014 in werking getreden. Het jaar 2014 stond dan ook in het teken van de implementatie van de nieuwe organisatorische en inhoudelijke wijzigingen die de nieuwe regelgeving met zich meebracht. Jongerenwelzijn heeft daarbij gezorgd voor de nodige back-up en overlegmomenten met de diensten voor pleegzorg naar aanleiding van vragen vanuit het werkveld.

Ook de nieuwe administratieve afhandeling van sommige bepalingen van de gecoördineerde wetten betreffende de kinderbijslag voor werknemers is ondertussen in voege gegaan. Dit moet resulteren in een snellere uitbetaling van de kinderbijslag aan de pleegouders.

Vanaf het schooljaar 2014-2015 is de bepaling rond studiefinanciering in het decreet Pleegzorg in werking getreden. Dit impliceert dat een pleegkind (d.i. elke minderjarige voor wie pleegzorg wordt georganiseerd) of een pleeggast (d.i. elke meerderjarige met een beperking of een psychiatrische problematiek die bij een gastgezin gaat wonen) voortaan recht heeft op een volledige studietoelage op voorwaarde dat de pleegzorg in het pleeggezin langer dan één jaar duurt. In dat geval moet er geen inkomenstoetsing meer gebeuren, noch bij het pleeggezin, noch bij het natuurlijke gezin. Jongerenwelzijn heeft samen met de afdeling Studietoelage van het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen (beleidsdomein Onderwijs en Vorming) een procedure ontwikkeld inzake gegevensuitwisseling. Hierdoor

kunnen de studietoelagen sneller worden toegekend aan de pleegkinderen of pleeggasten die daar recht op hebben.

Op 23 mei 2014 besliste de Vlaamse Regering een subsidie toe te kennen voor de periode van 1 mei 2014 tot 31 december 2014 aan de vzw 'Partners in Pleegzorg' te Leuven voor het realiseren van een partnerorganisatie pleegzorg. Het convenant loopt van 1 mei 2014 tot en met 31 december 2018. Op dit convenant is de meerjarenplanning van toepassing die door de initiatiefnemers werd ingediend en goedgekeurd door Jongerenwelzijn. Daarnaast wordt jaarlijks aan het convenant een jaarplan toegevoegd waarin de doelstellingen voor dat jaar verder geconcretiseerd worden. Dat jaarplan moet jaarlijks bekrachtigd worden door een subsidiebesluit van de Vlaamse Regering.

Integrale jeugdhulp

Op 1 maart 2014 startte in elke regio de intersectorale toegangspoorten op. De afdeling intersectorale toegangspoort zette in 2014 daarom sterk in op vorming, training en opleiding van personeelsleden. Naast de individuele vormingen van personeelsleden waarbij men op eigen noden een antwoord kan zoeken werden verschillende opleidingen op maat aangeboden. Enkele voorbeelden hiervan zijn: indicatiestelling personen met een handicap, vorming VAPH-aanbod, vaktechnische vormingen ter ondersteuning in het opnemen van de nieuwe functies.

Er werden verschillende regionale en Vlaamse info- en feedbackmomenten georganiseerd. Dit wordt verdergezet in 2015.

Verschiedende processen van de intersectorale toegangspoort werden gebundeld in een digitale werkmap 'de Kaff'. Deze werd in 2014 systematisch geactualiseerd. Vanaf 2015 zullen de werkingsprocessen op twee vooraf geplande momenten aangepast worden.

Verbeteracties, aanbevelingen 2014 – Agentschap Zorg en Gezondheid – Vlaams Zorgfonds – Vlaamse Zorgkas

Verbeteracties, aanbevelingen 2014 – Agentschap Zorg en Gezondheid

Gerealiseerde verbeteracties in 2014

Alle medewerkers van Zorg en Gezondheid hebben in 2014 een opleiding gekregen om duidelijker en verstaanbaarder te schrijven. Deze opleiding was niet specifiek voor het antwoorden op eerstelijnsklachten, maar ook de klachtenbehandelaars hebben deze opleiding gevolgd en kunnen ze in de praktijk brengen bij het beantwoorden van klachten.

Verbeteracties, aanbevelingen 2014 – Vlaams Zorgfonds

Gerealiseerde verbeteracties in 2014

De klachtenbehandelaar van het Zorgfonds heeft in 2013 en 2014 deelgenomen aan intervisiesessies rond klachtenbehandeling binnen het beleidsdomein WVG. Deze sessies werden georganiseerd door het Departement WVG in samenwerking met de 'Kind en Gezin Academie'. Binnen een leergroep van een 6-tal personen werden werksituaties van de klachtenbehandelaars bespreekbaar gemaakt. Vervolgens werd hierover gereflecteerd en geadviseerd onder begeleiding van een externe trainer.

Het Zorgfonds heeft het principe van de Europese regelgeving - waarbij personen ten laste het recht volgen van de rechthebbende – uitgebreid naar de doelgroep van Belgische militairen in het buitenland. Personen ten laste van Belgische militairen die in een andere lidstaat van de EU, EER (EER = 'Europese Economische Ruimte') of in Zwitserland verblijven, zijn dus niet langer verplicht aan te sluiten bij de zorgverzekering. Zij kunnen zich, net als de Belgische militairen zelf, vrijwillig aansluiten. De procedures die de zorgkassen en het Zorgfonds hanteren, zijn ook in die zin aangepast.

Geplande verbeteracties in 2014

Het Zorgfonds wil tegen einde 2015 de **automatische rechtentoekenning** uitbreiden met de geldige attesten in het kader van de bijkomende kinderbijslag, de integratietegemoetkoming en de tegemoetkoming hulp aan bejaarden. Personen die over een geldige score op een van deze attesten beschikken, zouden dan automatisch het recht openen op de tegemoetkomingen van de zorgverzekering. Een aanvraag zou dan niet langer nodig zijn in deze dossiers. Deze automatische rechtentoekenning wordt nu reeds toegepast bij

geldige attesten die afgeleverd worden in het kader van gezinszorg, aanvullende thuiszorg en logistieke hulp.

Verbeteracties, aanbevelingen 2014 – Vlaamse Zorgkas

Gerealiseerde verbeteracties in 2014

Bij de Vlaamse Zorgkas gingen twee van de drie gegronde klachten in 2014 over burgers die verkeerd/onvolledig door de 'frontoffice' (d.i. de Vlaamse Infolijn) werden geïnformeerd. Om de kwaliteit van de gesprekken met de burgers bij de 'frontoffice' te bewaken en te verhogen, worden er periodiek gesprekken beluisterd. Deze controle gebeurt zowel door de Vlaamse Zorgkas als door de coaches van de 'frontoffice' zelf. Bij fouten die in de controle van de gesprekken worden getraceerd of wanneer de burgers deze kenbaar maken, worden deze foute voorlichtingen steeds teruggekoppeld. Daarnaast worden regelmatig opleidingen voor de voorlichters voorzien en worden de scripts van de voorlichters continu bijgewerkt. Door deze inspanningen hoopt de Vlaamse Zorgkas om naast het efficiënt afhandelen van de oproepen, de kwaliteit van de gesprekken met de burgers niet uit het oog te verliezen.

Verbeteracties, aanbevelingen 2014 – Agentschap Zorginspectie

Gerealiseerde verbeteracties in 2014

In 2013 heeft Zorginspectie ervoor gekozen om haar procedure voor klachtbehandeling te verruimen. Nu kunnen ook gebruikers (of hun vertegenwoordigers) [van de welzijns- en gezondheidsvoorzieningen](#) klacht indienen bij Zorginspectie over onze dienstverlening. Bij de initialiseren van deze uitbreiding van onze klachtenbehandeling hadden wij een lichte stijging verwacht in het totale aantal klachten. Deze voorspelling kwam echter niet uit: in 2014 heeft Zorginspectie geen klachten van gebruikers (of hun vertegenwoordigers) ontvangen over de dienstverlening van Zorginspectie.

Verbeteracties, aanbevelingen 2014 – Departement WVG en VIPA

Er zijn [geen verbeteracties te voorzien n.a.v. de twee eerstelijnsklachten](#) over de dienstverlening van het Departement WVG: de ene klacht is een niet-ontvankelijke, gemengde beleidsklacht; de andere, ontvankelijke klacht is niet gegrond.

Opvolging verbeteractie klachtenjaarrapport 2013 - Meldpunt 1712

"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."

In april 2014 is het onderzoeksrapport '*Bouwstenen voor een Vlaams Actieplan Onlinehulp?*' door het Steunpunt WVG gefinaliseerd, waarbij rekening gehouden werd met de onderzoeksresultaten '*Advies voor een kindvriendelijk 1712*' van 'Kind en Samenleving' (2014, onder redactie van Johan Meire).

De onlinehulp via e-mailcommunicatie werd opgestart in alle regio's op 1 maart 2014, behalve in Oost-Vlaanderen die pas vanaf 1 mei 2014 van start ging met e-mailcommunicatie.

Chat-hulpverlening werd nog niet opgestart en word bekeken in een ruimer kader m.b.t. de toegankelijkheid van het 'Meldpunt 1712'. Verondersteld wordt om in 2015 hier voorzichtige stappen in te zetten maar een vooropgestelde datum van uitrol is er nog niet.

Opvolging verbeteractie klachtenjaarrapport 2013 - 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 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.”

In 2014 werd de generieke communicatie niet door het ‘Agentschap voor Overheidspersoneel’ (AgO) aangereikt. Er is nog geen vooruitgang t.o.v. het werkjaar 2013.

Een nieuwe klacht in 2014 over de communicatie naar personeelsleden die in een procedure voor de medische pensioencommissie zitten, geeft aan dat de realisatie in 2015 van de voorziene verbeteractie noodzakelijk is.

Opvolging verbeteractie klachtenjaarrapport 2013 - 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.”

In 2014 werd de generieke communicatie niet door het ‘Agentschap voor Overheidspersoneel’ (AgO) aangereikt. Er is nog geen vooruitgang t.o.v. het werkjaar 2013.

Gerealiseerde verbeteracties in 2014

Eerste lijn dienstverlening Personeel: Communicatie ontbrekend ziekte-attest

De herinneringsbrief die de MOD WVG-afdeling Personeel verstuurt aan personeelsleden wiens ziekte-attest ontbreekt, werd aangepast. De passage “*als u het attest al opstuurde, neemt u best contact op met uw dossierbehandelaar*” werd meer prominent in de herinneringsbrief opgenomen.

Eerste lijn dienstverlening Personeel: Communicatieprocedure van de MOD WVG-afdeling Personeel naar de personeelsleden bewaken

Een dossierbehandelaar, belast met een project ‘controle geldelijke anciënniteiten’, stelde een foutief gegeven vast en nam daarop rechtstreeks contact op met het betrokken personeelslid. Hierbij werden de afgesproken procedures qua communicatie en qua klachtenbehandeling niet gevolgd.

Deze procedures worden opnieuw in herinnering gebracht op de teamvergadering binnen de MOD.

Lopende verbeteracties in 2014

Eerste lijn dienstverlening Personeel: Procedure m.b.t. Terugvordering van Loon

In de brief over de terugvordering van loon aan de betrokken personeelsleden zal de MOD WVG-afdeling Personeel toelichten dat het totaalbedrag van de terugvordering in het Vlimpers-loonberekeningssysteem op de loonstrook van de volgende maand verschijnt ten gevolge van een ‘automatische flow’. Dit betekent geenszins dat het in te vorderen totaalbedrag van dat maandloon zal afgehouden worden. Over de wijze van (maandelijke) afhouding op het loon kan een afbetalingsplan afgesproken worden tussen het personeelslid en de dossierbehandelaar van de MOD WVG-afdeling Personeel.

Geplande verbeteracties in 2014

Eerste lijn dienstverlening Personeel: Interne controlerapporten over Geldelijke anciënniteiten

De dienstanciënniteiten, basis voor de mogelijke uitreiking van eretekens aan de personeelsleden, zijn een belangrijke toetssteen voor de geldelijke anciënniteiten. De MOD WVG-afdeling Personeel onderzoekt de mogelijkheden van een intern controlerapport tussen de gegevens van deze twee soorten anciënniteiten.

Verbeteracties, aanbevelingen 2014 – Kabinet WVG

Gezien het zeer gering aantal klachten in het werkjaar 2014, zijn er geen verbeteracties van de dienstverlening voorzien.

6 INTERNE TWEEDE LIJN KLACHTEN: CIJFERS 2014

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**, **Zorg en Gezondheid**, 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.

Zie de cijfers in de tabel op de volgende pagina:

Het aantal interne tweedelijnsklachten voor het beleidsdomein WVG is van 934 klachten (totaal) in 2013 **licht gedaald** naar 897 (totaal) klachten in 2014, niettegenstaande de stijging van gerapporteerde klachten bij het agentschap Zorg en Gezondheid (geen rapportage hierover in 2013, 65 klachten in 2014).

Interne Tweede Lijn klachten							
TOTALEN	Jaar	TOTAAL beleidsdomein WVG	Kind en Gezin	VAPH	(Fonds) JWZ	ZG	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 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.							
Intrekking van klachten gebeurt op initiatief van de verzoekers.							
Stopzetting van klachtenbehandeling gebeurt op initiatief van de klachtendiensten van de WVG-entiteiten.							
Interne Tweede Lijn	2014	819	733	17	3	65	1
Intrekking	2014	24	17	2	0	3	2
Stopzetting	2014	54	54	0	0	0	0
TOTAAL dossiers	2014	897	804	19	3	68	3
Ontvankelijkheid: de som van de 2 onderstaande categorieën = aantal 'Interne Tweede Lijn' (zie een rij hier boven)							
Zijn afgehandelde klachten; 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 ontvanke							
Ontvankelijk (of deels)	2014	621	552	9	nvt	59	1
Niet-Ontvankelijk	2014	195	181	8	nvt	6	0
TOTAAL dossiers	2014	816	733	17	nvt	65	1
Gegronde/Betwist: de som van de 3 onderstaande categorieën = aantal Ontvankelijke (of deels) klachtendossiers.							
• 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 (of deels)	2014	161	100	7	nvt	53	1
Niet-Gegronde	2014	21	13	2	nvt	6	0
Betwist / Geen oordeel mogelijk	2014	439	439	0	nvt	0	0
TOTAAL dossiers	2014	621	552	9	nvt	59	1
Oplossing: de som van de 2 onderstaande categorieën = aantal Gegronde (of deels) klachtendossiers.							
Gegronde klachtelementen vragen herstel of een oplossing van de aangeklaagde dienstverlening.							
Opgelost (of deels)	2014	71	33	6	nvt	32	0
Niet-Opgelost	2014	90	67	1	nvt	21	1
TOTAAL dossiers	2014	161	100	7	nvt	53	1
De Gemiddelde antwoordtermijn omvat ALLE klachten van de 3 categorieën bovenaan.							
Gemiddelde antwoordtermijn (in dagen)	2014	65	48	86	107	24	59
Antwoordtermijn ALLE klachten: aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het definitief antwoord.							
0 - 45 dagen (aantal dossiers)	2014	115	44	13	0	57	1
van 46 en 90 dagen (aantal dossiers)	2014	598	590	1	1	5	1
meer dan 90 dagen (aantal dossiers)	2014	184	170	5	2	6	1
geen antwoordtermijn (anonieme verzoekers)	2014	0	0	0	0	0	0
Totaal dossiers	2014	897	804	19	3	68	3
Geschonden ombudsnormen: In een gegronde klacht is minstens 1, maar kunnen meerdere ombudsnormen geschonden zijn.							
aantal keren Geschonden ombudsnormen (in gegronde (of deels) klachtendossiers)	2014	161	100	6	nvt	53	2

Redenen van Niet-Ontvankelijkheid van klachten

Het Vlaams klachtendecreet en de Omzendbrief Vlaamse Regering VR 2014/20 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	ZG	Depart.
1) Al eerder klacht ingediend	2014	1	1				
2) Meer dan een jaar vóór indiening	2014	0					
3) Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	2014	0					
4) Jurisdictioneel beroep aanhangig	2014	0					
5) Kennelijk ongegrond	2014	9	9				
6) Geen belang	2014	15	14	1			
7) Anoniem	2014	0					
8) Beleid en regelgeving	2014	110	107	1		2	
9) Andere	2014	60	50	6		4	
Totaal dossiers	2014	195	181	8	0	6	0

Inhoudelijke Categorieën van klachten en Geschonden ombudsnormen

Inhoudelijke categorieën van klachten en het aantal keren Geschonden Ombudsnormen	Totaal GEGRONDE (of deels) klachten	Jaar	Totaal keren Geschonden OMBUDSNORMEN	1) Overeenstemming met het recht	2) Afdoende motivering	3) Gelijkheid en onpartijdigheid	4) Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	5) Redelijkheid en evenredigheid	6) Correcte bejegening	7) Actieve dienstverlening	8) Deugdelijke correspondentie	9) Vlotte bereikbaarheid	10) Doeltreffende algemene informatie-verstrekking	11) Goede uitvoeringspraktijk en administr. nauwkeurigh.	12) Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	13) Redelijke behandeltermijn	14) Efficiënte coördinatie	15) Respect voor de persoonlijke levenssfeer	16) Billijkheid	17) Andere
INTERNE TWEEDE LIJN KLACHTEN - TOTAAL	161	2014	161	0	1	0	0	0	45	50	0	6	2	0	1	0	0	1	0	55
K&G: Kinderopvang		2014	86						40	42		2	2							
K&G: Uitbestede Preventieve Gezinsondersteuning		2014	13						2	8		3								
K&G: Centrum Kinderzorg & Gezinsondersteuning		2014	1									1								
KIND & GEZIN - TOTAAL	100	2014	100	0	0	0	0	0	42	50	0	6	2	0	0	0	0	0	0	0
VAPH: Diensten en voorzieningen		2014	6						3									1		2
VL. AG. PERSONEN MET HANDICAP (VAPH) - TOTAAL	7	2014	6	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
JWZ: geen registratie in 2014. Wordt voorzien voor 2015.		2014	0																	
JONGERENWELZIJS - TOTAAL		2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ZORG EN GEZONDHEID (ZG) - TOTAAL (NB: de geschonden ombudsnormen werden niet geregistreerd en het totaal is Pro forma vermeld)	53	2014	53																	53
DEPART: afdeling Welzijn en Samenleving: sector Schuldbemiddeling	1	2014	2		1										1					
DEPARTEMENT - TOTAAL	1	2014	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0

Ombudsnormen

Ombudsnorm 1 tot 5 en de 16^{de} norm billijkheid zijn behoorlijkheidsnormen (cf. de algemene beginselen van behoorlijk bestuur). De overige ombudsnormen zijn zorgvuldigheidsnormen.

Inhoudelijke Categorieën

De inhoudelijke Categorieën voor het Departement WVG en het VIPA zijn sinds de klachtenrapportage 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. 'subsidiëring van infrastructuur van welzijns- en gezondheidsvoorzieningen' en 'personeelsklachten' corresponderen gelijktijdig met een entiteit, zijnde respectievelijk het VIPA en de MOD WVG afdeling Personeel.

6.1 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2014: INTERNE TWEEDE LIJN KLACHTEN

Globaal klachtenbeeld 2014 Interne Tweede Lijn: **Agentschap 'Kind en Gezin'**

Voor een goed begrip van de cijfers is het noodzakelijk om een **beeld te geven over de gehele werking van de klachtendienst van Kind en Gezin m.b.t. behandeling van interne tweede lijn klachten.**

De klachtendienst heeft in het werkjaar 2014 voor het luik van de interne tweede lijn klachtenbehandeling in totaal 1.305 contacten gehad die kunnen verdeeld worden als volgt:

Klachten	1.122	Klachten ontvangen in het werkjaar 2014	1.122
Informatievragen	129	Klachten nog in behandeling op 30/11/2014	-318
Meldingen	54	Afgehandelde klachten op 30/11/2014	804

De categorie **meldingen** handelt over situaties die door voorzieningen bij Kind en Gezin worden gemeld. Het gaat om contactnames die niet door de klachtendienst inhoudelijk worden opgenomen. Dit wordt opgevolgd door een interne dienst van Kind en Gezin, met name door de dienst 'klantenbeheer'.

Informatievragen handelen over vragen die betrekking hebben op de werking van de klachtendienst of hoe concreet een klachtenbehandeling verloopt.

Van de 1.122 klachten stonden er einde november 2014 nog 318 klachtendossiers open. De verklaring voor dit aantal niet afgewerkte dossiers is toe te schrijven aan de combinatie van enerzijds de toestroom van het aantal IKT-klachten ('inkomenstarief' voor kinderopvang (zie supra onder punt 5), en anderzijds de inwerkperiode van 2 nieuwe klachtenbehandelaars begin 2014 op de klachtendienst van Kind en Gezin.

De **implementatie van het 'Decreet van 20 april 2012 houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters'** zorgde voor heuse veranderingen m.b.t. de interne tweede lijn klachtenbehandeling.

Immers door de invoering van het voormelde decreet, werd het principe van de eerstelijnsklachtenbehandeling voor de hele sector van de kinderopvang veralgemeend: iedere organisator van kinderopvang dient te beschikken over een eigen klachtenprocedure waarvan de ouder bij voorkeur eerst gebruik maakt alvorens bij de klachtendienst van Kind en Gezin aan te kloppen die dan instaat voor de interne tweede lijn klachtenbehandeling.

Deze werkwijze die vóór de invoering van het voornoemde decreet enkel van toepassing was op de erkende/gesubsidieerde sector, werd uitgebreid naar wat voorheen de 'zelfstandige sector' van de kinderopvang was. Het decreet zorgde tevens voor de opheffing van de verschillende soorten opvang (gemelde opvang, zelfstandige opvang, erkende opvang) die alle hun eigen specifieke kenmerken hadden.

Dit alles resulteerde in een andere aansturing van de klachten door de klachtendienst van Kind en Gezin: waar de klachtendienst voorheen voor het merendeel van de klachten zelf het klachtenonderzoek initieerde, **wordt nu de klemtoon gelegd op de eerstelijns klachtenbehandeling door de kinderopvangvoorzieningen zelf**: de klachtendienst moedigt de verzoekers sterk aan hun ongenoegen eerst bij de kinderopvang zelf aan te kaarten.

Indien de verzoeker niet tevreden is over de wijze waarop de organisator van de kinderopvang zijn klacht heeft behandeld, kan de verzoeker dit aan de klachtendienst van Kind en Gezin laten weten. De klachtendienst zal dit dan bekijken en zien waar mogelijks de draad opnieuw opgenomen kan worden om de klacht alsnog verder te behandelen.

Wat het klachtenbeeld van de **niet-ontvankelijke klachten** betreft, toont het werkjaar 2014 aan dat van de 181 niet-ontvankelijk klachten het overgrote deel ervan (107) slaat op **contractuele geschillen tussen de ouder en de organisator van kinderopvang**. Hierdoor vertegenwoordigen de contractuele geschillen 60% van de niet-ontvankelijke klachten. De klachtendienst van Kind en Gezin kan deze klachten enkel gepast doorverwijzen zodat de verzoeker zich kan informeren over de mogelijk juridische stappen.

De aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst in zijn jaarverslag 2013 (cf. pagina 31 en 49 aldaar) waarbij de idee van een **geschillencommissie voor de kinderopvang** naar voor werd gebracht, als aanvulling op de algemene klachtenregeling, heeft voor het werkjaar 2014 niet aan betekenis ingeboet (zie infra bij het 'Klachtenbeeld' voor het agentschap Kind en Gezin).

Globaal klachtenbeeld 2014 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 **17 Interne Tweede Lijn klachten** behandeld. Daarvan waren er **9 ontvankelijk**. Daarnaast werden er ook 2 klachten ingetrokken.

Het beperkte aantal behandelde klachten wordt onder andere verklaard door het feit dat verzoekers 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 verzoekers zich richten tot de klachtendienst. De klachtendienst zal bij de behandeling van dergelijke klachten meestal een beroep doen op het Agentschap Zorginspectie.

Hoewel het aantal klachten ten aanzien van vorig werkjaar stabiel is gebleven, is **het aandeel ontvankelijke klachten verdubbeld**. Vorig werkjaar waren slechts 4 klachten ontvankelijk, het huidige werkjaar 9. De inhoud van de klachten was ook **aanzienlijk zwaarder**.

De klachtendienst van het VAPH heeft **19 verzoekers 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 verzoeker 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 2014 Interne Tweede Lijn: Agentschap Jongerenwelzijn

De private voorzieningen die erkend en gesubsidieerd worden door het agentschap Jongerenwelzijn zijn de voorzieningen op de 'tweede lijn' die door het agentschap worden aangestuurd. Wanneer melders klachten hebben over de dienstverlening van de private voorzieningen zal JO-lijn, net als bij de eigen dienstverlening (cf. supra eerstelijnsklachten) een trapsgewijze benadering volgen.

Bij het horen van ongenoegen, zal JO-lijn bij de melders in de eerste plaats afoetsen of het mogelijk is dat zij hun ongenoegen rechtstreeks bespreken met de betrokken hulpverlener van de private voorziening. Dit soort meldingen werd geregistreerd onder de categorie 'advies' bij de informatielijn van de JO-lijn.

Hoe dan ook deelt JO-lijn aan de melder mee dat elke private voorziening een interne klachtenprocedure heeft (in toepassing van het kwaliteitsdecreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen) en hoe deze moet geactiveerd worden. Indien de melder hierom vraagt of indien JO-lijn inschat dat het drempelverlagend werkt, neemt JO-lijn eerst contact op met de private voorziening om praktische informatie over de werking van hun interne klachtenprocedure te bekomen. De verzoekers worden dan met hun klacht voor behandeling doorverwezen naar de betrokken private voorziening. Dit betreffen doorverwijzingen (zie supra over Eerste Lijn/Doorverwijzingen van dit klachtenrapport). In het werkjaar 2014 werden drie meldingen (dus geen klachten) als dusdanig bij de JO-lijn geregistreerd.

Het is pas een interne tweedelijnsklacht wanneer JO-lijn de klachtenbehandeling opneemt via de inschakeling van het agentschap Zorginspectie bij een klacht over een private voorziening (ofwel een inspectieopdracht, ofwel een informatieve nota aan Zorginspectie waarbij de gemelde elementen of aandachtspunten later bij een eerstvolgend inspectiebezoek worden onderzocht). Dit gebeurt wanneer JO-lijn acht dat het om een zeer ernstige en/of concrete situatie is of wanneer de klachtenprocedure van de

betrokken private voorziening niet tot een gewenst resultaat leidde. Ook hier waren er in de voorbije referentieperiode drie dergelijke klachten.

In die situaties maakt JO-lijn de conclusies van Zorginspectie ook over aan de verzoeker.

Globaal klachtenbeeld 2014 Interne Tweede Lijn: **Agentschap Zorg en Gezondheid**

De tweedelijnsklachten gaan voornamelijk over diensten in de **thuiszorg** en in de **gespecialiseerde zorg**.

29 Tweedelijnsklachten hadden betrekking op de eerstelijnsgezondheidszorg en de thuiszorg. De verdeling van de klachten over de verschillende sectoren was als volgt:

- Diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg: 25 klachten, waarvan 1 klacht niet-ontvankelijk was en 3 klachten weer werden ingetrokken omdat de verzoeker zelf een oplossing had gevonden.
- Lokaal dienstencentrum: 1 niet-ontvankelijke klacht
- Dienst voor thuisverpleging: 1 klacht
- Wijkgezondheidscentrum: 1 klacht
- Personenalarmtoestellen: 1 klacht.

Nog eens 33 klachten gingen over **ziekenhuizen** en **voorzieningen in de geestelijke gezondheidszorg**. 20 van die klachten gingen over een algemeen of universitair ziekenhuis (waarvan 4 niet-ontvankelijk), 4 over een centrum voor geestelijke gezondheidszorg, de overige gingen over een ander type voorziening in de geestelijke gezondheidszorg.

Tot slot waren er nog 6 ontvankelijke klachten over **erkende organisaties in de preventieve gezondheidszorg**. 5 van deze klachten hadden te maken met de bevolkingsonderzoeken, 1 klacht ging over een organisatie in de bedrijfsgezondheidszorg. Deze klachten konden snel opgelost worden, meestal ging het om onduidelijke of onjuiste informatie.

Van de niet-opgeloste klachten hadden ongeveer de helft betrekking op ziekenhuizen. Het gaat hier om klachten die nog in onderzoek zijn bij de ombudsdienst van het ziekenhuis in kwestie, of bij het agentschap Zorginspectie. Het merendeel van de overige niet-opgeloste klachten gaat over diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg. Ook hier zijn er nog een aantal in onderzoek. Voor sommige klachten, waarbij de verzoeker dienstverlening vraagt die de zorgaanbieder niet kan of wil leveren, kon geen oplossing gevonden worden tot voldoening van de verzoeker.

In deze cijfers zijn de tweedelijnsklachten over **ouderenvoorzieningen** niet opgenomen. Deze klachten worden behandeld door de **Woonzorglijn** en geregistreerd in een eigen klachtensysteem. De rapportage over deze klachten gebeurt in het jaarrapport van de Woonzorglijn. Bij een klacht wordt er een verder onderzoek uitgevoerd door de Woonzorglijn zelf of wordt er een inspectieaanvraag ingediend bij het agentschap Zorginspectie.

Hierbij de voornaamste conclusies van de **Woonzorglijn** over de klachten ontvangen in **2013**:

Het aantal klachten dat de Woonzorglijn in 2013 ontving, is afgenomen ten opzichte van 2012, namelijk van **360 in 2013** tegenover 402 klachten in 2012.

Het grootste aantal klachten handelde over de hulp en bijstand die bewoners krijgen in de voorziening. Dit gevolgd door klachten aangaande de personeelsomkadering en de manier waarop het personeel omgaat met de bewoners.

Na onderzoek bleken de meeste klachten ongegrond te zijn, namelijk 62,22 % van de klachten.

29,44 % van de klachten waren gegrond. Een klacht wordt als gegrond beschouwd indien de bevestiging van de klacht door de Woonzorglijn of tijdens een inspectiebezoek vastgesteld werd.

Dit waren vooral klachten rond hulp en bijstand, personeelsomkadering en klachten rond medicatie.

4,72% van de klachten werd geannuleerd alvorens de (on)gegrondheid werd vastgesteld. Van 3,61% van de klachten kon de (on)gegrondheid niet meer worden vastgesteld.

Van de vastgestelde klachten werden reeds 28,30 % opgelost binnen de voorziening. 43,40 % vraagt verdere opvolging. De remediëring van deze klachten wordt opgevolgd door de sectorverantwoordelijke van het team Ouderenzorg en gecontroleerd bij een volgend inspectiebezoek.

Globaal klachtenbeeld 2014 Interne Tweede Lijn: Departement WVG

Dezelfde vaststellingen als bij de Eerstelijnsklachten gelden voor de interne tweedelijnsklachten over de dienstverlening van de aangestuurde welzijnsvoorzieningen: het aantal klachten is hier eveneens gering.

Sinds 2010 varieert hier het aantal klachten van 1 tot 4 op jaarbasis. In 2014 werden er **drie tweedelijnsklachten** ontvangen.

In het klachtenbeeld over de interne tweedelijns-klachtenbehandeling zijn er evenmin trends waar te nemen door het gering aantal klachten.

De ontvankelijke tweedelijnsklacht over een erkende schuldbemiddelingsdienst van een OCMW werd deels gegrond bevonden na onderzoek door het agentschap Zorginspectie.

De **twee** andere tweedelijnsklachten over een CAW werden door de verzoekers **ingetrokken**.

6.2 KLACHTENBEELD 2014 PER WVG-ENTITEIT: INTERNE TWEDE LIJN KLACHTEN

Klachtenbeeld 2014 Interne Tweede Lijn: **Agentschap 'Kind en Gezin'**

- ❖ Het aantal klachtendossiers (439), vermeld in de tabel onder punt 6 supra '**geen oordeel mogelijk**', dient voor een goed begrip nader toegelicht te worden.

Het totaal van 439 klachtendossiers moet worden uitgesplitst in een **eerste luik van 112** dossiers waarbij na een inspectiebezoek door het agentschap Zorginspectie is gebleken dat er **geen uitspraak** kan gedaan worden over de klacht omdat de verhalen van de verzoeker en van de voorziening tegenover elkaar blijven staan en geen uitsluiting mogelijk is.

Voor een **tweede luik van 187 klachtendossiers** met dezelfde eindscore **gebeurde de opvolging van de klachten door de interne dienst 'klantenbeheer kinderopvang' van Kind en Gezin** waarna het agentschap Zorginspectie over dit onderzoek telkens werd geïnformeerd. Het betreft voornamelijk klachten over opvangvoorzieningen die voordien tot de zelfstandige sector behoorden. Om de overgang naar de nieuwe werkwijze van eerstelijnsklachtenbehandeling door de voorzieningen soepel te laten verlopen, stuurde de klachtendienst van Kind en Gezin de klachten, waarbij de veiligheid van de opvangkinderen niet in het gedrang was, door naar de organisator van de betrokken kinderopvangvoorziening zodat de voorziening hierop een antwoord kon geven aan de interne dienst 'klantenbeheerder' van Kind en Gezin.

Ten slotte was er een **derde luik van 140 klachtendossiers** waarvan een eerste lezing direct aangaf dat de verzoeker nog geen contact had opgenomen met de kinderopvang om de klacht aan te kaarten. De klachtendienst van Kind en Gezin geeft **deze klachten door aan de betrokken kinderopvang** met de vraag dit volgens hun klachtenprocedure te behandelen. Hierbij gaf de klachtendienst steeds de verwijzing mee naar de module 'klachtenbehandeling' die door Kind en Gezin als ondersteuning voor de sector kinderopvang speciaal werd ontwikkeld.

- ❖ In toepassing van de beslissing van de Beleidsraad WVG van 28/04/2014 om te rapporteren over de interne tweedelijnsklachten die handelen over **grensoverschrijdend gedrag ('GOG-klachten')**, wordt hierna het volgende gemeld.

In het werkjaar 2014 heeft de klachtendienst van Kind en Gezin van ouders **17 klachten** ontvangen die volgens de **'gevaar'procedure** werden opgenomen. Deze klachten horen niet direct thuis bij de categorie GOG-klachten doch de klachtinhoud is van die aard dat er verhoogde bezorgdheid is voor de veiligheid of de gezondheid van de kinderen. Op het vlak van omgaan met de betrokken kinderen was er mogelijk sprake van grensoverschrijdend gedrag op het gebied van veiligheid, van verzorging, enz. Het betreft situaties waarbij er melding wordt gedaan van zware fysieke letsels, of flagrante situaties m.b.t. toezicht/veiligheid.

Na onderzoek bleken er 3 klachten gegrond, 4 klachten deels gegrond, en voor 10 klachten was er geen oordeel mogelijk.

- ❖ Het klachtenbeeld over de Ontvankelijke klachten voor de **Kinderopvangsector** kan als volgt worden onderverdeeld:

Onderwerp	Aantal klachten	Onderwerp	Aantal klachten
Communicatie	98	Fiscaal attest	14
Veiligheid	84	Huishoudelijk reglement	14
Dienstverlening	69	Onjuiste info	12
Personeelsomkadering	51	Bezetting	11
Pedagogisch handelen	47	Gebruik medicatie	10
Hygiëne	35	Overige	3
Voeding	32	Niet discreet	4
Opnamebeleid	25	Roken	2
Financieel geschil	21	Klachtenbehandeling	1
Accommodatie	19	Eindtotaal	552

- ❖ Voor de uitbestede preventieve gezinsondersteuning ziet het klachtbeeld er als volgt uit:

Onderwerp	Aantal klachten
CB-arts (ConsultatieBureaus)	60
o Medisch handelen	33
o Communicatie/houding	22
o Te lang wachten	5
CB-Medewerker (ConsultatieBureaus)	9
o Communicatie/houding	4
o Niet discreet	2
o Dienstverlening	2
o Onjuiste info	1
CB (Consultatiebureaus)	9
o Accommodatie	6
o Hygiëne	3
CKG (Centra voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning)	1
o Dienstverlening	1
VK (Vertrouwenscentra Kindermishandeling)	2
o Dienstverlening	2
Eindtotaal	81

Klachtenbeeld 2014 Interne Tweede Lijn: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)

De klachtendienst van het VAPH behandelde **9 ontvankelijke Tweede Lijn klachten**.

Van deze ontvankelijke klachten betroffen **5 klachten de handelwijze van de voorziening**.

Eén klacht handelde over de inhoud van de **geboden dienstverlening door de voorziening, de opzeg van de ondersteuning en de vervolghulp tijdens de opzeg**. De klachtendienst heeft vastgesteld dat een verschil in visie over de begeleiding aan de basis lag van de klacht over de geboden dienstverlening. Wat betreft het aspect van de opzeg en de verleende vervolghulp werden geen inbreuken op de regelgeving vastgesteld.

Een andere klacht handelde over begeleiding door een **pleegzorgdienst**. Deze klacht kende verschillende facetten, zoals de aanpak van de begeleiding, de stopzetting van de ondersteuning en procedurefouten. De klachtendienst heeft vastgesteld dat de interne klachtenprocedure naar aanleiding van de klachten te lang heeft aangesleept. De voorziening heeft dit ook erkend waardoor geen verdere stappen ten aanzien van de voorziening werden genomen.

In een derde klacht over de handelwijze van een voorziening kwam de klachtendienst tot de conclusie dat de voorziening op het vlak van **communicatie** naar de ouders en op het vlak van de **meldingsplicht** ten aanzien van het VAPH in gebreke is gebleven. Verder stelde de klachtendienst vast dat de voorziening heeft gefaald in de detectie en preventie van grensoverschrijdend gedrag (GOG). De voorziening nam al een aantal maatregelen met betrekking tot detectie en preventie om de werking te verbeteren. Het VAPH heeft de voorziening ook geattendeerd op haar verplichtingen m.b.t. het melden van GOG aan het VAPH. De door de voorziening genomen maatregelen worden bij een volgend inspectieonderzoek opnieuw geïnspecteerd.

Een andere klacht handelde over de **handelwijze van een begeleidster** van een voorziening. De verzoeker gaf aan dat de voorziening zich niet aan de gemaakte afspraken houdt en hij het gevoel had dat zij geen rekening hielden met zijn privacy. Naar aanleiding van de klacht heeft de voorziening in een vergadering met de personeelsleden de gemaakte afspraken herhaald. De voorziening heeft dan ook stappen ondernomen om het probleem in de toekomst te vermijden.

Een vijfde en laatste klacht handelde over de **vrijheidsbeperkende maatregelen** die de voorziening nam ten aanzien van een minderjarig kind. Ook de handelwijze van de voorziening werd in vraag gesteld. Uit het onderzoek van de klachtendienst bleek dat het regime waaraan de minderjarige persoon onderworpen was, strijdig was met het decreet betreffende de rechtspositie van de minderjarige in de

integrale jeugdhulp. Het VAPH heeft de voorziening aangemaand zich aan de niet nageleefde bepalingen te conformeren. Er zal geïnspecteerd worden of de voorziening de nodige maatregelen heeft genomen.

De andere klachten beheldden verschillende onderwerpen.

Eén verzoeker was niet akkoord met een **aanmeldingsstop bij een thuisbegeleidingsdienst** en de lange wachttijd voor begeleiding. De voorziening had de meldingsstop ingevoerd omdat de wachttijden te lang werden en het weinig zinvol werd. Uit het onderzoek bleek echter dat de dienst met succes structurele maatregelen nam om de wachttijd voor personen met ondersteuningsnood drastisch in te korten. Zij paste hiervoor haar begeleiding en modulering aan.

Een andere klacht betrof het uitblijven van een **tegemoetkoming als pleegmoeder** en het feit dat pleegzorgdiensten de problematiek van de pleegdochter overschatten. Uit het klachtenonderzoek bleek dat de pleegmoeder en pleegdochter een verschillende visie hadden op ondersteuning door een pleegzorgdienst. De pleegmoeder had geen probleem met ondersteuning maar de meerderjarige pleegdochter gaf aan alle hulpverlening beu te zijn.

Tot slot behandelde de klachtendienst eveneens een klacht over een foute **communicatie** van de voorziening aan het VAPH van het aantal “thuisdagen” voor een persoon met een handicap. Dit had echter gevolgen voor de uitbetaling van de zorgpremie (zorgverzekering). De juiste gegevens over de thuisdagen werd overgemaakt aan het Vlaams Zorgfonds.

Tot slot behandelde de klachtendienst ook een klacht over de doorrekening door de voorziening van **supplementen**. In haar onderzoek stelde de klachtendienst vast deze supplementen niet mochten 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. Het VAPH heeft de voorziening gewezen op haar verplichtingen. Er zal geïnspecteerd worden of de voorziening de gepaste maatregelen heeft genomen.

Klachtenbeeld 2014 Interne Tweede Lijn: **Agentschap Jongerenwelzijn**

JO-lijn kreeg zes klachten over de dienstverlening van private voorzieningen voor jeugdhulpverlening waarvan er bij drie 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. Het betreft hier interne doorverwijzingen binnen het beleidsdomein WVG).

Twee van de drie klachten handelen over **diensten voor pleegzorg en werden gemeld door de ex-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 (werkzaam tot 01/03/2014) of het ondersteuningscentrum jeugdzorg (bij monde van de consulent) of van de jeugdrechter (bij monde van de consulent), en anderzijds over het aanbod van nazorg.

De derde klacht handelde over een onthaal-, oriëntatie- en observatiecentrum (OOOC). Het betrof een situatie waarbij de moeder van de geplaatste minderjarige aanklaagde dat er geen hulp op maat geboden werd aan de zwaar autistische jongen.

(Een onthaal-, observatie- en oriëntatiecentrum (residentieel of mobiel) biedt kortdurende oriëntatie, gericht op het bepalen van een gepast hulpverleningstraject. De centra nemen eveneens meer langdurige observatieopdrachten op.)

Klachtenbeeld 2014 Interne Tweede Lijn: **Agentschap Zorg en Gezondheid**

De (25) klachten over de diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg hebben vooral betrekking op de **berekende bijdrage voor gezinszorg of poets hulp, het aantal uren hulp** dat men krijgt en de **continuïteit van de hulpverlening**. In 2014 werden daarnaast ook klachten ingediend over het stopzetten van de hulp door een dienst, de vervanging van verzorgenden, de organisatie van een dienst, de professionele relatie tussen de gebruiker en de verzorgende en klachten over specifieke verzorgenden en poetsvrouwen.

Dit jaar werden zeven klachten overgemaakt aan de betrokken diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg voor verder onderzoek. Er werden 7 inspectieopdrachten gegeven aan Zorginspectie om klachten

te onderzoeken. Bij nog eens 7 klachten kon de klacht worden behandeld op basis van bijkomende informatie die werd opgevraagd bij de dienst.

De klachten over ziekenhuizen en geestelijke gezondheidszorg gaan over **uiteenlopende thema's**: facturen, algemene werking, artsen, enz. De meeste klachten werden opgelost met een brief van Zorg en gezondheid naar de ombudsdienst van de voorziening.

Er zijn geen klachtendossiers bekend die door de Vlaamse Ombudsdienst in Tweede Lijn behandeld werden in 2014.

Klachtenbeeld 2014 Interne Tweede Lijn: Departement WVG

Alle klachtendossiers betreffen **afgehandelde klachten** binnen de registratieperiode van het werkjaar 2014.

- De afdeling Welzijn en Samenleving van het Departement WVG stuurt de dienstverlening van tweedelijnsvoorzieningen aan: de burgercontacten betreffen hier welzijnsvoorzieningen.
- De redactie van het magazine 'Weliswaar' (Stafdienst Secretaris-Generaal) heeft een lezerspubliek en heeft aldus vooral contacten met studenten en vrijwilligers die betrokken zijn bij het welzijnswerk en de gezondheidssector.
- Het VIPA (Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden Aangelegenheden) die financiële steun voor infrastructuur verleent aan welzijns- en gezondheidsvoorzieningen, stuurt geen dienstverlening van die tweedelijnsvoorzieningen aan.

Departement WVG

Interne tweede lijn klachtenbehandeling is behandeling van klachten **over de dienstverlening van welzijnsvoorzieningen** die door het departement worden aangestuurd (d.i. erkend, geregistreerd, gesubsidieerd, ...).

De welzijnsvoorzieningen die ressorteren onder de toepassing van het **Vlaams Kwaliteitsdecreet** van 17 oktober 2003 zijn verplicht klachtenbemiddeling en –behandeling te organiseren over de eigen dienstverlening t.a.v. de gebruikers/cliënten van hun voorziening. Wanneer de verzoekers niet akkoord gaan met de klachtenbehandeling door de welzijnsvoorziening, kunnen ze daarna terecht op de 'interne tweede Lijn'-klachtenbehandeling bij het aansturend Departement WVG.

Voor de dienstverlening van de 'Centra voor Algemeen Welzijnswerk' (**CAW**) gebeurt de klachtenbehandeling in tweede lijn uitsluitend door de Vlaamse Ombudsdienst, conform de sectorale afspraken van maart 2008.

Zoals hoger gezegd, stuurt het **VIPA** geen dienstverlening van tweedelijnsvoorzieningen aan.

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.

Daarnaast is er in deze klachtenrapportage ook aandacht voor een zorgvuldige klachtenbehandeling (vaststellingen, woord en wederwoord, ...), voor beleidsaspecten en verbeteracties, d.i. elementen die in de Servicemeter 2014 van de Vlaamse Ombudsdienst voorkomen.

Voor de Servicemeter, zie verder onder punt 10 en 12.

In het klachtenbeeld spreken we hierna altijd over verzoeker (m.) wanneer burgers een klacht hebben ingediend.

Ombudsnorm 'Afdoende motivering'

Ombudsnorm 'Zorgvuldige interne klachtenbehandeling'

Budgetbeheer door een erkende Schuldbemiddelingsdienst bij een OCMW

Volgens de meldingen in een telefonische klacht heeft de betrokken schuldbemiddelingsdienst het volgende nagelaten bij de opvolging van het budgetbeheer van de verzoeker: de vereiste betalingen werden niet uitgevoerd. Een leefloon werd aangevraagd, zonder inspraak van de verzoeker die een werkloosheidsuitkering ontving. Er werd geen aanvraag ingediend voor een installatiepremie voor de nieuwe woning van de verzoeker. Er werden schulden bijgemaakt door te weigeren om rekeningen te betalen. De verzoeker kreeg geen overzicht van de verrichte betalingen. Er was geen geld voor nieuwe kleren na een operatie. Er werd geen toelating gegeven om tweedekansonderwijs te volgen.

Het agentschap Zorginspectie voerde ter plaatse bij de schuldbemiddelingsdienst een onderzoek uit: Verzoeker heeft een multi-probleemsituatie, is een persoon met een beperking, en heeft een zontje dat tijdens de week bij pleegouders verblijft. Sinds kort beschikt de verzoeker over een sociale woning, maar heeft niet de nodige middelen om die in te richten. De relatie tussen de verzoeker en de schuldbemiddeling-begeleiding is erg vertroebeld: verschillende maatschappelijke werkers namen de begeleiding op omdat de samenwerking met de verzoeker niet lukte.

Zorginspectie kwam tot de conclusie dat de meeste klachtelelementen niet gegrond zijn, behalve twee elementen: de schuldbemiddelingsdienst bij een OCMW moet het bestaan van een klachtenregeling (volgens het OCMW-decreet) kenbaar en mogelijk maken. De verzoeker werd niet doorverwezen naar de klachtendienst bij het OCMW. Aldus is de ombudsnorm '*Zorgvuldige interne klachtenbehandeling*' niet toegepast. Daarnaast zijn er meer inspanningen nodig om zaken duidelijker uit te leggen aan de hand van een overzicht over wat en waarom iets beslist wordt binnen het budgetbeheer om misverstanden met de verzoeker te voorkomen. Hierbij is de schending van de ombudsnorm '*Afdoende motivering*' deels gegrond bevonden.

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 inspectieverslag.

Ingetrokken 'interne tweedelijnsklacht' op initiatief van de verzoeker Inlooppunt van een CAW (Centrum voor Algemeen Welzijnswerk)

Een verzoeker klaagt over de behandeling van een inlooppunt van een CAW bij zijn aanmelding in twee telefonische contacten. Door tussenkomst van de partner van de verzoeker heeft de verzoeker daarna tweemaal een onderhoud met het plaatselijk OCMW, waarna ook zijn contacten met de hulpverlener van het betrokken CAW beter verlopen. Verzoeker lijdt sterk onder de handicap van zijn zoon die het gevolg zou zijn van een ziekenhuisbehandeling.

Intussen was de klacht voor behandeling reeds doorgestuurd naar de Vlaamse Ombudsdienst. Na een positieve reactie-mail van de verzoeker over het plaatselijk OCMW en het betrokken CAW aan de klachtenbehandelaar van het departement, werd de klachtenbehandeling gestopt. Ook de beleidsmedewerker van het betrokken CAW meldde per e-mail aan de Vlaamse Ombudsdienst dat de manier waarop de gesprekken nu met de verzoeker verlopen, de moeizame aanmelding aan de telefoon ruim compenseren. Hierna sloot de Vlaamse Ombudsdienst het klachtendossier af.

Ingetrokken 'interne tweedelijnsklacht' op initiatief van de verzoeker Bezoekruimte van een CAW (Centrum voor Algemeen Welzijnswerk)

Bij tussenvonnis van een Jeugdrechtbank in het kader van een echtscheiding dient de verzoeker contact te krijgen met de twee minderjarige zontjes via een bezoekruimte van een CAW, en dit zo snel mogelijk, volgens mededeling van verzoeker. Verzoeker heeft de twee kinderen al acht maanden niet meer gezien. Verzoeker dient medio maart een aanvraag voor de bezoekruimte bij een CAW in en doet navraag begin april 2014: verzoeker staat dan, en nog steeds, als achtste op de wachtlijst; het zal nog twee maanden duren voor een eerste gesprek tussen ouder en kinderen kan plaatsvinden.

Bezoekruimtes bieden een plek voor contactherstel en ouderschapsorganisatie als er tijdens of na een scheiding moeilijkheden zijn rond de omgangsregeling tussen (groot-)ouders en kinderen. Ze bieden ondersteuning om samen met de betrokkenen te zoeken naar een passend contact.

Qua procedure van interne tweedelijns-klachtenbehandeling in het departement werd erop gewezen dat de klacht die per Kabinetsnota aan het departement werd bezorgd, door het aansturend departement moet worden opgenomen: deze klacht over de dienstverlening van een CAW dient door het departement voor behandeling doorverwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst. Anderzijds werd erop gewezen dat de klachtenbehandelaar bij de verzoeker eerst diende na te vragen of die zijn klacht voordien al bij het betrokken CAW had ingediend. In antwoord op die vraag liet de verzoeker weten dat de klachtenbehandeling niet meer behoefde verdergezet.

6.3 VERBETERACTIES 2014 VOOR DE DIENSTVERLENING: INTERNE TWEEDE LIJN KLACHTEN

Verbeteracties, aanbevelingen 2014 – Agentschap ‘Kind en Gezin’

Lopende verbeteracties in 2014

De aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst in zijn jaarverslag 2013 (cf. pagina 31 en 49 aldaar) waarbij de idee van een **geschillencommissie voor de kinderopvang** naar voor werd gebracht, als aanvulling op de algemene klachtenregeling, is nu het voorwerp van gesprek tussen het agentschap Kind en Gezin en de betrokken sector.

Verbeteracties, aanbevelingen 2014 – Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)

Lopende verbeteracties in 2014

De klachtendienst volgde dit jaar een opleiding klantvriendelijk schrijven, aangeboden aan alle personeelsleden van het VAPH.

Tijdens deze opleiding werden concrete tips aangereikt om de antwoorden aan de verzoeker op een nog duidelijkere manier te formuleren.

Verbeteracties, aanbevelingen 2014 – Agentschap Jongerenwelzijn

Gerealiseerde verbeteracties in 2014

In 2014 werden de afspraken tussen het agentschap Zorginspectie en de JO-lijn van het agentschap Jongerenwelzijn hernieuwd en bijgesteld.

Er is overeengekomen dat JO-lijn kan vragen om een contactname te organiseren tussen het agentschap Zorginspectie en de verzoeker. Er is overeengekomen met Zorginspectie om in het inspectieverslag een uitspraak betreffende de gegrondheid van de beschreven klachten te doen. Indien dit niet mogelijk is, wordt gezegd waarom.

De interne tweedelijnsklachten handelen vooral over pleegzorgsituaties. Het decreet pleegzorg (van 29 juni 2012) en het bijbehorende uitvoeringsbesluit (van 8 november 2013) spelen in op de gesignaleerde klachten (zie hoger in dit klachtenrapport). De begeleidingsopdracht vanuit de diensten voor pleegzorg, óók ten aanzien van de gezinnen van oorsprong, wordt in het uitvoeringsbesluit 2013 sterk benadrukt.

Via het decreet integrale jeugdhulp (van 12 juli 2013) en het decreet pleegzorg (van 29 juni 2012) probeert men de pleegzorgers nu maximaal participatief te betrekken. 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 de pleegzorg. 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, hun inspraakmogelijkheid, het contactrecht van de pleegouders als de pleegzorgsituatie stopt, behoren echter tot de federale bevoegdheid waarop het Vlaamse decreet voorlopig geen antwoord kan bieden.

Verbeteracties, aanbevelingen 2014 – Agentschap Zorg en Gezondheid

Lopende verbeteracties in 2014

Naar aanleiding van de organisatie van een Vlaams bevolkingsonderzoek was er een casus van grensoverschrijdend gedrag (**GOG**) in een erkende mammografische eenheid. Er vond een overleg plaats tussen het agentschap Zorg en Gezondheid, het centrum voor kankeropsporing (de organisator van het

bevolkingsonderzoek) en de Vlaamse Ombudsdienst. Dit overleg resulteerde in een aantal conclusies en aanbevelingen voor klachtenprocedures bij de organisatie van de bevolkingsonderzoeken, o.a.:

- op de uitnodiging- en op de resultaatsbrief aan de burgers duidelijk vermelden waar deelnemers met klachten (- en dit woord ook gebruiken -) terecht kunnen;
- een meldingsplicht van het centrum voor kankeropsporing aan het agentschap Zorg en Gezondheid;
- bij 'zwaarwichtige' klachten (casus per casus te bekijken) overleg organiseren voor het afwegen om al dan niet het parket in te schakelen.

Geplande verbeteracties in 2014

Om de bereikbaarheid van de **Woonzorglijn** te verbeteren, onderzoeken we of we de Woonzorglijn kunnen **inkantelen in de Vlaamse Infolijn (1700)**. Zo kan er daar al een aanzienlijke hoeveelheid klachten en vragen opgevangen worden.

Het Agentschap Zorg en Gezondheid bereidt een omzendbrief voor, gericht aan de directie van de zorgvoorzieningen, over de nieuwe regels rond seksueel grensoverschrijdend gedrag (of **SGOG**). De omzendbrief verduidelijkt de erkenningsnorm die bepaald is in het besluit van de Vlaamse Regering van 9 mei 2014 betreffende het beleid inzake preventie van en omgaan met seksueel grensoverschrijdend gedrag in gezondheids- en woonzorgvoorzieningen (inwerkingtreding: 01/01/2015).

De extra erkenningsnorm ten aanzien van seksueel grensoverschrijdend gedrag (SGOG) kan worden opgesplitst in de volgende richtlijnen:

- De ontwikkeling van een intern beleid binnen de zorgvoorzieningen;
- De meldingsplicht aan het Agentschap Zorg en Gezondheid: de zorgvoorzieningen melden anoniem seksueel grensoverschrijdend gedrag.

Zorg en Gezondheid zal voor elke melding nagaan of er een inspectiebezoek door Zorginspectie moet plaatsvinden, en of de wenselijkheid/noodzaak om al dan niet strafrechtelijk klacht neer te leggen, is overwogen.

Deze omzendbrief gaat naar de ouderenvoorzieningen, de thuiszorgvoorzieningen, de algemene ziekenhuizen, de psychiatrische ziekenhuizen, de psychiatrische verzorgingstehuizen, de initiatieven voor beschut wonen en de centra voor geestelijke gezondheidszorg.

Verbeteracties, aanbevelingen 2014 – Departement WVG

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.

Gerealiseerde verbeteracties in 2014

Dienstverlening schuldbemiddelingsdienst

Volgens de afdeling 'Welzijn en Samenleving', op basis van het inspectieverslag van Zorginspectie, heeft de schuldbemiddelingsdienst van het betrokken OCMW geen fout gemaakt, behalve wat de toepassing van de eigen klachtenregeling betreft. De afdeling zal aan het OCMW vragen daarvoor meer aandacht te hebben, en om daarnaast ook inspanningen te doen om aan de hand van een overzicht aan cliënten duidelijker uit te leggen wat en waarom er iets beslist wordt, en welke regels daarvoor van toepassing zijn, om zo veel mogelijk misverstanden met cliënten te voorkomen."

7 EERSTE LIJN EN INTERNE TWEDE LIJN KLACHTEN: TOTAALCIJFERS 2014

Algemeen Totaal											
Eerste Lijn klachten, Interne Tweede Lijn klachten, Doorverwezen klachten buiten WVG											
TOTALEN	Jaar	TOTAAL beleidsdomein WVG	Kind en Gezin	VAPH	(Fonds) JWZ	ZG	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	2014	676	544	55	30	4	16	19	5	2	1
Eerste Lijn Personeel	2014	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0
Interne Tweede Lijn	2014	819	733	17	3	65	X	X	X	1	X
Tussen-Totaal	2014	1.499	1.277	72	33	69	16	19	5	7	1
Doorverwijzing buiten WVG	2014	29	0	14	0	6	4	0	0	5	0
Intrekking (1ste+ interne 2de Lijn)	2014	25	17	3	0	3	0	0	0	2	0
Stopzetting (1ste+ interne 2de Lijn)	2014	74	71	0	3	0	0	0	0	0	0
TOTAAL dossiers	2014	1.627	1.365	89	36	78	20	19	5	14	1

Evolutie klachtendossiers 2010-2014: Departement WVG + VIPA

Evolutie van Behandelde Klachten: Departement en VIPA										
Werkjaar	ALG. TOTAAL	EERSTE LIJN KLACHTEN						EERSTE LIJN PERSONEEL	'Interne' Tweede Lijn Klachten	Doorverwijzingen / Coördinatie
		TOTAAL	Communicatie	Beleidsaspecten	Subsidiëring dienstverlening van (welzijns) voorzieningen	Financiën	Subsidiëring infrastructuur van voorzieningen (Welzijn en Gezondheid)	PERSONEEL (MOD-entiteit-gebonden)	Dienstverlening van erkende / gesubsidieerde welzijnsvoorzieningen	Deels / Geen bevoegdheid Departement WVG of VIPA
			Depart.	Depart.	Depart.	Depart.	VIPA	Depart.	Depart.	Depart.
2014	19	2	1	1			4	3	10	
				(Leeftijdsonafhankelijk Hulpmiddelenbeleid)						
2013	20	4	1			3	2	3	11	
2012	14	5	4	1			4	1	4	
				(integrale jeugdhulp)						
2011	20	3			1		5	4	8	
2010	21	5	1		2	1	7	2	7	

8 PROCEDURE-WIJZIGINGEN VOOR KLACHTENBEHANDELING IN 2014

Procedure-wijzigingen van klachtenbehandeling in 2014 – Agentschap ‘Kind en Gezin’

❖ De klachtenprocedure in 2014 m.b.t. de directe dienstverlening van Kind en Gezin aan gezinnen

De ervaring van de voorbije jaren leerde dat tijdens het eerste contact met de ‘verzoeker’ aanvankelijk de term ‘klacht’ wordt gebruikt of bewoordingen van ontevredenheid worden geuit, doch dat doorheen het behandelingstraject achteraf bleek dat het eigenlijk niet zozeer over een formele klacht gaat.

Aangezien een ongenoegen over de eigen preventieve gezinsondersteuning die individuele zorgverlening betreft die zich specifiek onderscheidt van de overige klachten die geen directe zorgverlening betreffen, is het aangewezen de behandeling van de klachten door de betrokken zorgverleners te laten opnemen. Een vernieuwde visie op de behandeling van ongenoegen met betrekking tot de directe zorgverlening was dan ook een volgende logische stap.

Meldingen over de directe preventieve gezinsondersteuning worden door de klachtendienst van Kind en Gezin gecapteerd. De klachtendienst geeft de meldingen door aan de regioteamverantwoordelijke (RTV) van de preventieve gezinsondersteuning, die dit verder opneemt. Hierbij wordt de rol van de regioteamverantwoordelijke versterkt: de RTV zal de melding over de ervaringen van de ouder ontvangen met het verzoek dit, al dan niet samen met de betrokken verpleegkundige, in relatie met de ouder op te nemen.

Het opzet hiervan is de klanttevredenheid te bestendigen door een direct contact te organiseren tussen de ouder en de betrokken zorgverlener en diens teamverantwoordelijke (RTV) zodat het ongenoegen beluisterd wordt. Deze werkwijze is een specifieke vorm van **gebruikersparticipatie** en past tevens in het concept van de vernieuwde preventieve zorgverlening.

Tevens creëert deze vorm van klantgerichtheid meer aanleidingen voor interne reflectie tot verbetering van de eigen werking binnen elke regio omdat de focus binnen de regio blijft. Men leert op deze manier uit de ervaringen van de ouders. Wanneer de regioteamverantwoordelijke in de behandeling van klachten knelpunten m.b.t. beleidskeuzes opmerkt, worden die knelpunten doorgegeven aan de klachtendienst van Kind en Gezin. Op deze manier behoudt de klachtendienst van Kind en Gezin zijn signaalfunctie naar het beleid toe.

De klachtendienst van Kind en Gezin informeert de verzoekers over hoe hun ‘klachten’ intern worden behandeld, en dat zij later terug met de klachtendienst contact kunnen opnemen wanneer ze niet tevreden zijn over de klachtenbehandeling door de dienstverleners. De klachtendienst bekijkt dan de verwachting van de ouder, waar het eventueel misgelopen is, en stuurt indien nodig aan op een **bemiddelingsgesprek**.

Deze werkwijze is sinds maart 2014 van toepassing voor de eigen preventieve gezinsondersteuning en leverde vanuit het directe werkveld unisone positieve geluiden op:

“Zeer positieve ervaring. Sluit veel beter aan bij ‘ouders van nu’. Het rechtstreekse contact met de klant is verhelderend en komt veel minder verouderd over. Door het rechtstreekse contact krijg je een beter beeld van de context en de draagwijdte van de klacht.”

“Deze nieuwe persoonlijke aanpak is efficiënt en effectief. De reactie van zowel de ouder als het betrokken teamlid waren heel positief. Op deze manier voelen ouders zich gehoord, worden misverstanden heel snel behandeld en wordt de (eventueel) verstoorde band tussen ouder en dienstverlener snel hersteld.”

“Het directe contact met ouders en het in de juiste context krijgen zowel van teamlid als van ouder is zeker een absolute meerwaarde. Ook hier bleek het eerder om een misverstand te gaan dan om een klacht en is dit uitpraten op zich al een meerwaarde. Ik zou deze aanpak ook willen blijven volgen in de toekomst ...”

Regelgevend baseren we ons hiervoor op artikel 6 van het Vlaams klachtendecreet van 1 juni 2001: Kind en Gezin organiseert zich zo dat de ondernomen acties tegemoet komen tot tevredenheid van de verzoeker. Op die werkwijze vervalt de verplichting tot het opstarten van een formele klachtenprocedure.

Het is de bedoeling, gezien de eerste fase van positieve ervaringen, om deze werkwijze door te trekken naar andere vlakken binnen de eigen dienstverlening, zoals het 'klantenbeheer kinderopvang' en de Kind en Gezin-Lijn.

Deze **conciliërende klachtenbehandeling** heeft tot doel de ouders direct in contact te brengen met de betrokken lijnverantwoordelijke-dienstverlener. Door deze klantgerichte aanpak wordt het tevredenheidsresultaat voor de ouders gemaximaliseerd doordat deze behandeling meer uitnodigt tot rechtstreekse dialoog met de dienstverlener waardoor de ouders zich persoonlijk aangesproken voelen. Dit in tegenstelling tot de formele klachtenprocedure waarbij de contacten tussen de gezinnen en kind en gezin – middels de klachtendienst - schriftelijk verlopen.

Zoals gezegd verlaat de klachtendienst van Kind en Gezin de zuiver administratieve benadering maar bewaakt wel het klachtenproces: de ontvangen signalen worden bijgehouden en opgevolgd, en de klachtendienst staat in nauw contact met de dienstverleners van Kind en Gezin waar nodig. De verzoeker ontvangt van de klachtendienst steeds de ontvangstmelding op zijn klacht waarbij het klachtenbehandelingsproces wordt toegelicht. Indien blijkt dat de burger met zijn ontevredenheid blijft zitten, kan hij steeds terecht bij de klachtendienst van Kind en Gezin die het dan verder opneemt.

- ❖ **Voor het werkjaar 2015 is gepland dat de bestaande klachtenprocedure m.b.t. de interne tweedelijnsklachten inhoudelijk helemaal wordt herzien in functie van de wijzigingen die in 2014 aan het 'decreet van 20 april 2012 houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters' zijn aangebracht. Ook de klachtenprocedure m.b.t. de eerste lijn klachten wordt hierbij meegenomen.**

Procedure-wijzigingen van klachtenbehandeling in 2014 – Agentschap Jongerenwelzijn

Klachtenbehandeling in het kader van het nieuwe decreet (12 juli 2013) betreffende integrale jeugdhulp

De inwerkingtreding van het **nieuwe decreet (van 12 juli 2013) betreffende integrale jeugdhulp vanaf 1 maart 2014** heeft de **jeugdhulp in Vlaanderen grondig hertekend** met onder meer een verregaande samenwerking tussen de verschillende sectoren die jeugdhulp aanbieden, gewijzigde processen, de installatie van de intersectorale toegangspoort en een intersectoraal nieuw aanbod:

In het kader van integrale jeugdhulp zullen de processen van de niet-rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp grondig veranderen. Ook voor een goede klachtenbehandeling heeft dit consequenties. Het regelgevend kader verandert, er ontstaat nieuw intersectoraal aanbod zoals bemiddeling, en nieuw gereguleerd aanbod zoals cliëntoverleg, en het is mogelijk dat er meer gemengde klachten, nl. over het aanbod van verschillende sectoren van de jeugdhulp, zullen ingediend worden.

Er zijn afspraken gemaakt tussen de verschillende agentschappen over hoe om te gaan met klachten waarbij meerdere sectoren van de jeugdhulp zijn betrokken. Daarmee wil men vooral vermijden dat de cliënt door het verweven jeugdhulpverleningslandschap geen antwoord zou krijgen op zijn klacht of niet weet waar hij ermee terecht kan. We trachten daarbij zoveel als mogelijk het principe te hanteren dat de verzoeker – ongeacht waar hij de vraag stelt – een antwoord krijgt op zijn klacht.

9 INITIATIEVEN/WERKWIJZEN M.B.T. KLACHTENBEHANDELING WVG

Flotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaars, van de klachtenprocedure

- De klachtendiensten van de verschillende bestuursinstellingen van het beleidsdomein WVG zijn sinds medio 2013 bereikbaar via een centrale webpagina onder de volgende link:
<http://www.4wvg.vlaanderen.be/wvg/Paginas/Klachten.aspx>
Op die webpagina zijn ook diverse contactlinks aanwezig, bijvoorbeeld naar de hoofdlijnen van de klachtenprocedure zoals op de pagina 'Een klacht over een Vlaamse overheidsdienst' onder de volgende link: <http://www.vlaanderen.be/nl/vlaamse-overheid/werking-van-de-vlaamse-overheid/een-klacht-over-een-vlaamse-overheidsdienst>
- Een doorschakelmogelijkheid naar '1700' (Vlaamse Infolijn) is aanwezig op de centrale webpagina, mochten verzoekers op zoek zijn naar een andere klachtendienst.
- **Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap VAPH:**
De contactgegevens van de klachtenbehandelaars en klachtencoördinator zijn terug te vinden op de website van het VAPH. Ook de klachtenprocedure wordt via de website toegelicht.
- **Agentschap Jongerenwelzijn:** JO-lijn is bereikbaar op het gratis nummer 0800 900 33 op maandagvoormiddag (van 9u. tot 13u.) en op woensdag- en vrijdagmiddag (van 13u. tot 18u.). Men kan tevens mailen naar jo-lijn@jongerenwelzijn.be.
- **Departement WVG:** Intern zijn de klachtenbehandelaars bekend en vermeld op de intranet-website 'Klachtenmanagement Departement WVG'. De procedures over klachtenbehandeling Eerste lijn, Interne Tweede lijn, en procedureschema's zijn hier gepubliceerd. De teksten met regelgeving, parlementaire stukken, de klachtenjaarrapporten van het beleidsdomein WVG, van de Vlaamse Ombudsdienst, ... zijn hier toegankelijk.



Kwaliteitsvolle klachtenbehandeling

- **Agentschap Kind en Gezin - Departement WVG:**
In de afsluitbrieven op klachten, en ook bij personeelsklachten, wordt systematisch verwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst mochten verzoekers niet akkoord gaan met de behandeling van hun klacht. Eventuele bezwaarmogelijkheden of mogelijkheid tot beroep bij de Raad van State worden eveneens in de afhandelingsbrieven opgenomen.
- **Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap VAPH:**
In de conclusiebrieven op klachten wordt systematisch verwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst mochten verzoekers niet akkoord gaan met de behandeling van hun klacht door het VAPH. Indien de verzoeker nog een beroepsmogelijkheid heeft, wordt dit eveneens opgenomen in de conclusiebrief. Ook andere beroepsmogelijkheden worden steeds opgenomen.
- **Agentschap Jongerenwelzijn:**
JO-lijn gebruikt bij het afsluiten van de gepersonaliseerde klachtenbrieven enkele standaardformuleringen:
 - Bij gegronde klachten: "Met het oog op een kwaliteitsvolle hulpverlening worden de betrokken leidinggevendenden binnen het agentschap Jongerenwelzijn op de hoogte gebracht van de resultaten van dit onderzoek. Zo kan er desgewenst opgetreden worden naar de betrokken dienst en kan het beleid desgevallend bijgestuurd worden."
 - Bij niet gegronde klachten: "Ongeacht het gegeven of een klacht wel of niet gegrond is, brengt JO-lijn - met het oog op een kwaliteitsvolle hulpverlening - de betrokken leidinggevendenden binnen het

agentschap en het management van Jongerenwelzijn - op de hoogte van de geformuleerde klacht en de resultaten van dit onderzoek.”

-In alle klachtenbrieven: “Als u nog vragen heeft over deze brief, dan kan u JO-lijn bellen op het gratis nummer 0800 900 33 op maandag van 9u. tot 13u. en op woensdag en vrijdag van 13u. tot 18u.

Wanneer u niet tevreden bent over de resultaten van dit onderzoek, kan u contact opnemen met de Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg 86 te 1000 Brussel.”

Kwaliteitsmanagement

- **Agentschap Kind en Gezin:**

In de functiebeschrijving van zowel klachtenbehandelaars als van klachtencoördinator van het agentschap Kind en Gezin zijn de verantwoordelijkheids- en resultaatgebieden opgenomen en wordt het doel van de functie omschreven.

Tevens is er een uitgebreid competentieprofiel opgemaakt waarbij zowel vaktechnische competenties als gedragscompetenties worden beschreven.

- **Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap VAPH:** in de functiebeschrijving van klachtenbehandelaars worden de vereiste competenties opgenomen.

- **Agentschap Jongerenwelzijn:** Jongerenwelzijn heeft een functiebeschrijving voor klachtenbehandelaars van de JO-lijn.

Waardengebonden competenties die daarin vermeld staan:

- Voortdurend verbeteren (niveau II)
- Klantgerichtheid (niveau II)
- Samenwerking (niveau II)
- Betrouwbaarheid, consequent en correct handelen (niveau II)

Functiegebonden competenties:

- Probleemanalyse (niveau II)
- 360° inlevingsvermogen (niveau II)
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid (niveau II)
- Organisatiebetrokkenheid (niveau II)
- Organiseren (niveau I)

Verder nog vaktechnische competenties:

- Professionele kunde inzake gesprekvoering
- Professionele kennis van het klachtendecreet
- Professionele kennis inzake hulpverlening aan jongeren (sociale kaart, procedures, reglementeringen)
- Professionele kennis betreffende werking Jongerenwelzijn
- Praktische kennis betreffende MS-Office-toepassingen, het gebruik van e-mail en internet, het elektronisch agendabeheer.

- **Departement WVG:** in de functiebeschrijving van klachtenbehandelaars zijn resultaatgebieden en competenties, en soms jaardoelstellingen opgenomen over klachtenbehandeling.

Professionalisering van de klachtenbehandeling

Intervisie 2014 voor klachtenbehandelaars in het beleidsdomein WVG

- In de periode ‘najaar 2013-voorjaar 2014’ heeft het Departement WVG in samenwerking met de ‘Kind en Gezin-academie’ intervisiesessies georganiseerd voor klachtenbehandelaars die werkzaam zijn binnen het beleidsdomein WVG.

- **Intervisie is een ervaringsgericht leerproces op basis van onderlinge advisering, binnen een overeengekomen structuur.** Intervisie is uitermate geschikt voor het aanpakken van problemen waar geen standaardoplossingen voor zijn.

- Binnen twee leergroepen van telkens een zestal personen werden werksituaties waar klachtenbehandelaars mee geconfronteerd worden, bespreekbaar gemaakt. Vervolgens werd hierover gereflecteerd onder begeleiding van een **externe begeleider** (Karin Ferfers van het Hathor-instituut).

- Er hebben **11 klachtenbehandelaars** regelmatig deelgenomen uit de volgende WVG-entiteiten:
 - Agentschap Kind & gezin

- Agentschap 'Zorg & Gezondheid'
- Agentschap Jongerenwelzijn
- Departement WVG
- Na een gezamenlijke introductiesessie in 2013 hebben er vier intervisiesessies in 2014 plaatsgevonden van telkens een halve dag. De kostprijs voor het volledige intervisietraject bedroeg € 400 per deelnemer.
Op basis van de evaluatie van 6 deelnemers is gebleken dat de intervisiesessies positief geëvalueerd werden met een **gemiddelde score van 8,8/10**.
- Een vervolgetraject intervisie voor klachtenbehandelaars in 2015 in het beleidsdomein WVG wordt voorbereid.

Kennisdeling tussen klachtencoördinatoren, tussen klachtenbehandelaars in het beleidsdomein WVG – Deelname aan het Vlaams netwerk klachtenmanagement Vlaamse overheid

• **Agentschap Jongerenwelzijn:**

- Intervisie voor klachtenbehandelaars in het beleidsdomein WVG.
- Wekelijkse intervisie tussen klachtenbehandelaars bij de JO-lijn.
- Supervisie met klachtencoördinator bij de JO-lijn (gebeurt regelmatig).
- Opleiding klachtenmanagement (bij het 'Instituut voor de overheid'), gevolgd door de klachtencoördinator van de JO-lijn.

- **Departement WVG:** sinds de start van de centrale klachtenjaarrapportage aan de Vlaamse Ombudsdienst worden de klachtencoördinatoren in de loop van het werkjaar geïnformeerd over wijzigingen in de regelgeving, over relevante rapporten en communicaties op de internetsite van de Vlaamse Ombudsdienst, over onderzoek van sommige aspecten van de klachtenregelgeving, ... vanuit het centraal aanspreekpunt voor het beleidsdomein WVG.

Voor zover relevant, wordt de voormelde informatie ook doorgegeven aan de klachtenbehandelaars van het Departement WVG, naast informatie over specifieke items die voor de klachtenbehandelaars van het departement relevant zijn.

De klachtencoördinatoren (en hun klachtenbehandelaars) worden nog eens speciaal uitgenodigd om telkens deel te nemen aan het netwerk klachtenmanagement van de Vlaamse overheid. Het Departement WVG is vertegenwoordigd in de Stuurgroep van dit netwerk.

Klachtenbehandeling is ingebed in het kwaliteitsmanagement

- **Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap VAPH:** de klachtenbehandeling is een aspect van het belanghebbendenmanagement in het kader van het systeem van interne organisatiebeheersing van het VAPH.

• **Agentschap Jongerenwelzijn:**

- Ja voor Jongerenwelzijn.
- Dit is toegelicht in het onderhavig klachtenjaarrapport.
- JO-lijn stelt informatieve nota over de eigen klachtenbehandeling op aan de directieraad van Jongerenwelzijn.
- Elke klachtenbrief wordt overgemaakt aan de leidinggevenden om desgewenst het beleid bij te sturen.

Het is inherent aan de werking van de JO-lijn – ten behoeve van een goed en kwaliteitsvol verloop van de hulpverleningssituatie van (het familielid van) de verzoeker – dat er gewerkt wordt naar een onderling vergelijk tussen verzoeker en andere betrokkenen. Dit start al bij de informatielijn. Vragen die bij de informatielijn terechtkomen, zijn immers vaak (maar niet steeds) ook meldingen van ongenoegens, evenwel worden die bij Jongerenwelzijn als dusdanig geregistreerd. Afhankelijk van de vraag kan immers vaak een oplossing worden aangereikt via hulpverleningsgesprekken, bemiddeling of advies. Wanneer qua klachtenbehandeling, ofwel conciliërend informeel, ofwel formeel wordt opgetreden, wordt dit bij de klachtenlijn geregistreerd. Zowel het optreden van de JO-lijn als informatielijn als de conciliërende of informele klachtenafhandeling maakt dat er uiteindelijk betrekkelijk weinig klachten formeel te behandelen zijn.

JO-lijn onderzoekt in de eerste plaats wat de 'echte' oorzaak van het ongenoegen is en probeert hierop een zo adequaat mogelijk antwoord te bieden:

- Is de oorzaak bijvoorbeeld een gebrek aan informatie, dan kan bemiddeling helpen.

- Is de oorzaak subjectief geïnspireerd waardoor de communicatie tussen melder en consulent bemoeilijkt is, dan kan een conciliërende klachtenafhandeling helpen.
- Weet de melder niet wat hij kan doen en heeft hij naar de mening en het aanvoelen van de medewerkers van de JO-lijn voldoende vaardigheden, dan kan een mogelijke richting aangeven voor de verdere hulpverlening voldoende zijn (advies).

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

Om een juister beeld te geven van de klachtenbehandeling zal JO-lijn in het komende werkjaar overgaan tot een aanpassing in de registratie: hulpverleningsgesprekken, adviezen en bemiddelingen (lees: ongenoegens) die handelen over thema's van Jongerenwelzijn zullen vanaf 2015 geregistreerd worden onder de klachtenlijn.

Klachtenrapportages intern aan de leidend ambtenaar of het directiecomité, en aan de minister WVG

Beleidsdomein WVG: -agentschap Kind en Gezin -agentschap VAPH -agentschap Jongerenwelzijn -agentschap Zorg en Gezondheid – Vlaams Zorgfonds – Vlaamse Zorgkas -agentschap Zorginspectie -Departement WVG en VIPA -kabinet WVG	-Aan de Beleidsraad WVG, onder voorzitterschap van de minister.	-Jaarlijks voorlegging van het klachtenjaarrapport van het beleidsdomein.
		-Jaarlijks voorlegging van een selectie uit het Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst, voor het thema WVG.
Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)	-Aan de leidend ambtenaar en op het Directieoverleg -Aan het Kabinet WVG	-Jaarlijkse voorlegging van het klachtenjaarrapport
Agentschap Jongerenwelzijn	-Aan de Directieraad	-Jaarlijkse informatieve nota met informatie (op casusniveau, op regioniveau, op gegeneerd niveau) over klachten met cijfers, interpretaties en aanbevelingen.
		-Jaarlijks voorlegging van het klachtenjaarrapport.
Agentschap Zorg en Gezondheid	-Aan de Directieraad	-Jaarlijks voorlegging van het klachtenjaarrapport.
Departement WVG Agentschap Zorginspectie	-Aan de Beleidsraad WVG, onder voorzitterschap van de minister.	-Tussentijds: Nota over de interne 2de lijn klachten over Grensoverschrijdend gedrag in voorzieningen, ingediend door gebruikers bij de aansturende bestuursinstellingen.
Departement WVG	-Aan de Directieraad	-Jaarlijks voorlegging van het klachtenjaarrapport.

10 REGELGEVING EN PROCEDURE-ELEMENTEN KLACHTENBEHANDELING - BELEIDSDOMEIN WVG

Toepasselijke regelgeving klachtenbehandeling

- Vlaams klachtendecreet van 1 juni 2001;
- Omzendbrief van de Vlaamse Regering (VR) 2014/20 van 25 april 2014 bij het Vlaams klachtendecreet;
- Vlaamse Ombudsnormen;
- Vlaams Ombudsdecreet van 7 juli 1998;
- De **Servicemeter** (versie 09/07/2014) van de Vlaamse Ombudsdienst: de operationele indicatoren van de Servicemeter hebben tot doel de bestuursinstellingen te helpen om in te schatten of ze de lange termijn doelen 'klachtencaptatie', 'kwaliteitsvolle klachtenbehandeling' en 'kwaliteitsmanagement' realiseren. Het centraal uitgangspunt blijft het streven naar een herstel- en oplossingsgerichte praktijk, waarbij lessen getrokken worden uit het klachtenbeeld om de dienstverlening aan de burger te verbeteren.
- **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 subsidieregelgeving. 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: klachten over de behandeling van grensoverschrijdend gedrag in de welzijns- en gezondheidsvoorzieningen, ingediend door de gebruikers (burgers) van voorzieningen bij de aansturende administratie:**
De Beleidsraad WVG van 28/04/2014 heeft beslist dat de WVG-entiteiten rapporteren over de interne tweedelijnsklachten die handelen over GOG-klachten, die door gebruikers bij de administratie worden ingediend, in de jaarlijkse rapportage aan de Vlaamse Ombudsdienst.
Wat de welzijnsvoorzieningen CAW's betreft, dienen de ontvangen tweedelijnsklachten in het departement voor klachtenbehandeling bezorgd aan de Vlaamse Ombudsdienst.
Over de 'meldingen' over GOG's door de welzijns- en gezondheidsvoorzieningen aan de administratie, zoals bepaald in de verschillende sectorale regelgevingen, rapporteren de agentschappen en het departement op gepaste wijze aan de Vlaamse minister WVG. Elke ontvangende entiteit dient ook na te gaan of er eventueel actie moet worden ondernomen.
- **Agentschap Kind en Gezin:**
Situaties van grensoverschrijdend gedrag (GOG) die zich voordoen in een voorziening dienen door de organisator van de betrokken voorziening aan het agentschap Kind en Gezin gemeld te worden. De verdere coördinatie van de klachtenbehandeling is in handen van de interne dienst 'klantenbeheer' van Kind en Gezin. Hierbij wordt contact opgenomen met de coördinator waarbij gerichte vragen worden gesteld om de ernst van de situatie te kennen. Zo nodig wordt opdracht gegeven aan het agentschap Zorginspectie om ter plaatse te gaan. In functie van het resultaat zal de interne dienst 'klantenbeheer' ten aanzien van de organisator maatregelen opleggen om de veiligheid van de betrokken kinderen te waarborgen.
Wanneer ouders een klacht bij de klachtendienst van Kind en Gezin indienen over grensoverschrijdend gedrag (GOG), wordt de procedure 'gevaarsituatie' opgestart.

Dit houdt in dat de klachtendienst de klachtinhoud integraal overmaakt aan de provinciale coördinator kinderopvang. Wanneer deze laatste beschikt over alle relevante info, wordt beslist of de klacht volgens de gevaarprocedure verder wordt opgenomen (waardoor de verdere regie bij de provinciale coördinator wordt gelegd), dan wel volgens de gewone klachtenprocedure wordt behandeld. In het laatste geval initieert de klachtendienst van Kind en Gezin het verdere klachtenonderzoek. Hoe dan ook, in beide opties informeert de klachtendienst van Kind en Gezin de verzoeker over het eindresultaat van het onderzoek.

Toepasselijke regelgeving: vooruitblik naar 2015

- **Zesde Staatshervorming:** de implementatie van de nieuwe bevoegdheden voor de entiteiten van het beleidsdomein WVG vanaf 01/07/2014 is aangevat en lopende. Dit omvat ook de overkomst van federale ambtenaren die vanaf 01/01/2015 onder het Vlaams Personeelsstatuut zullen ressorteren, met o.m. belangrijke implicaties voor de MOD's-Personeelsdiensten van het beleidsdomein WVG.
De nieuwe, grote bevoegdheidspakketten zijn:
 - Juridische eerstelijnsbijstand; organisatie, werking en opdrachten van Justitiehuisen en diensten voor Elektronisch Toezicht - (Departement WVG);
 - Onderdeel investeringen uit de ziekenhuisfinanciering – (VIPA);
 - Jeugdbescherming – (agentschap Jongerenwelzijn);
 - Gezinsbijslagen (kindergeld, geboortepremies, kraamgeld) – (agentschap 'Kind en Gezin')
 - Gezondheidsbeleid (incl. Prijsbepaling in Oudereninstellingen); Tegemoetkoming hulp aan Bejaarden; – (agentschap 'Zorg en Gezondheid').
 De implicaties van de Zesde Staatshervorming voor de organisatie van de Klachtenbehandeling worden bekeken om in 2015 te implementeren.
- **Het nieuwe 'Departement WVG' vanaf 2015: fusie Departement WVG en Zorginspectie** (cf. Vlaams Regeerakkoord d.d. 23/07/2014, blz. 194).
De implicaties van de fusie voor de organisatie van de Klachtenbehandeling worden bekeken om in 2015 te implementeren.

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.
- **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 van de Vlaamse Regering 2014/20 van 25 april 2014 bij het Vlaams klachtendecreet
 - de Vlaamse ombudsnormen
 - het Vlaams Ombudsdecreet van 7 juli 1998.

Eerste Lijn klachten: Personeelsklachten

- De benadering van personeelsklachten is in 2014 bekeken 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 **geactualiseerde Omzendbrief van de Vlaamse Regering (VR) 2014/20 van 25 april 2014 bij het Vlaams klachtendecreet**.
- In toepassing van de geactualiseerde Omzendbrief VR 2014/20 vallen klachten van personeelsleden van de diensten van de Vlaamse overheid nu onder de regeling van het Vlaams klachtendecreet. Voortaan kunnen personeelsleden van de bestuursinstellingen ook met klachten over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de toepassing van de rechtspositieregeling (op de eerste lijn) terecht bij hun eigen bestuursinstelling.

Personeelsleden van de Vlaamse overheid kunnen met hun klachten terecht (verschillende kanalen):

-Op de eerste lijn naar keuze:

- o bij de eigen bestuursinstelling (dit kan zijn: de MOD (personeelsdienst), of de vertrouwenspersoon, of de HR(human resources)-verantwoordelijke, of de preventiedienst (psychosociaal welzijn), of de leidinggevende, ... ;
- o bij Spreekbuis, het meldpunt voor personeelsleden van de Vlaamse overheid voor klachten over welzijn en integriteit en over de evaluatie- en waarderingscyclus PLOEG;

-Op de tweede lijn bij de Vlaamse Ombudsdienst.

De richtlijnen van de Omzendbrief voorzien soms verschillende kanalen bij diverse klachten-items.

- In dit klachtenjaarrapport 2014 zijn vooraan in totaal tabel onder de rubriek 'Eerste Lijn Personeel' de cijfers over de klachtenbehandeling door de **drie MOD's van de agentschappen 'Kind en Gezin', VAPH, en het Departement WVG** opgenomen. Die drie MOD's behartigen de personeelsaangelegenheden van de voornoemde agentschappen en van het Ministerie WVG.

Ministerie WVG

Algemeen betreffen personeelsklachten twee essentiële elementen:

-de hoedanigheid van de klager/verzoeker: 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 arbeidsbetrokkingen en de toepassing van 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:

- o departement WVG
- o fonds VIPA (1)
- o agentschap Zorginspectie
- o agentschap Jongerenwelzijn
- o 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 voormelde entiteiten van het Ministerie WVG blijven in 2014 verder ressorteren onder de MOD WVG-afdeling Personeel van het Departement WVG voor de behartiging van hun personeelsaangelegenheden. De MOD WVG-afdeling Personeel zal verder klachten van de personeelsleden van het Ministerie WVG over de dienstverlening van de MOD behandelen.

De MOD-WVG afdeling Personeel van het Departement WVG beheert in 2014 ca. 2.000 personeelsdossiers.

De MOD's (personeelsdiensten) van de agentschappen 'Kind en Gezin' en van het VAPH behandelen personeelsklachten op een analoge wijze als de MOD WVG-afdeling Personeel van het departement.

- 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.

De voormelde entiteiten van het Ministerie WVG blijven in 2014 verder ressorteren onder de MOD WVG-afdeling Ondersteuning Werking van het Departement WVG voor de behandeling van de werkingskosten van de personeelsleden. De MOD WVG-afdeling Ondersteuning Werking zal verder klachten van de personeelsleden van het Ministerie WVG behandelen over de dienstverlening van de MOD.

- De **MOD-WVG van het Ministerie WVG** heeft sinds 2007 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, ...).

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

- De MOD WVG-afdeling Personeel van het Departement WVG registreert ook de doorverwijzing van ontvangen personeelsklachten van sollicitanten naar het agentschap 'Jobpunt Vlaanderen' (beleidsdomein Bestuurszaken) die handelen over de selectieprocedure voor de wervingen die betrekking hebben op het Ministerie WVG. Het eigenaarschap van selectieprocedures tussen de MOD WVG-afdeling Personeel en het agentschap 'Jobpunt Vlaanderen' kan wisselen of gedeeld zijn, afhankelijk van de afspraken in de wervingsdossiers.

Inzake **selecties van personeel** voorziet de **Omzendbrief BZ 2014/5 van 23 mei 2014** (inwerkingtreding op 01/06/2014) over "*kwaliteitscriteria voor selecties en selectoren*" aan de lijnmanagers van de diensten van de Vlaamse overheid dat er een kosteloze klachtenprocedure moet worden georganiseerd op basis van het Vlaams klachtendecreet van 1 juni 2001 (cf. punt 10. omzendbrief). Die klachten komen niet in een apart circuit terecht, maar kunnen worden opgenomen in de reguliere klachtenbehandeling van entiteiten als ze zelf optreden als selector. Gegronde klachten geven altijd aanleiding tot rechtzettingen. Selectieprocedures worden niet noodzakelijk stilgelegd vanwege een klacht.

De omzendbrief bepaalt ook dat niet-gekozen kandidaten altijd beschikken over een beroepsmogelijkheid bij de Raad van State. Ze worden daarvan op de hoogte gebracht bij de kennisgeving van de eindbeslissing door de opdrachtgever.

De MOD WVG-afdeling Personeel van het Departement WVG heeft in de tweede helft van 2014 in haar standaardbrieven aan kandidaten de mogelijkheid van klachtindiening opgenomen om in te dienen bij de klachtenbehandelaar van de MOD.

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' (ZG)**
 - 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.
- 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 4.11. van de Omzendbrief van de Vlaamse Regering 2014/20 van 25 april 2014 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 **decretale antwoordtermijn van maximum 45 kalenderdagen** te respecteren of korter te houden.
- De reden voor deze antwoordtermijn van 90 kalenderdagen is dat de WVG-entiteiten in het kader van hun klachtenonderzoek soms een beroep moeten doen op ‘**externe diensten**’ of **betrokken partijen** zoals bv.:
 - het agentschap Zorginspectie om een inspectieonderzoek over klachten ter plaatse in de voorzieningen uit te voeren;
 - het opdrachtgevend bestuur van sommige tweedelijnsvoorzieningen om informatie op te vragen;
 - de provinciale adviserende artsen om medische informatie op te vragen; ...
- De noodzaak om het agentschap Zorginspectie in te schakelen, is het resultaat van een beoordeling van elk individueel klachtendossier en gebeurt dus ad hoc. De termijnverlenging voor klachtenbehandeling die voortvloeit uit de **tussenschakel van een inspectiebezoek**, omvat ook de **structurele reactietermijn op het inspectieverslag** van de onderzochte voorziening die in de sectorale regelgevingen voorzien is.

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 VR 2014/20 bij het Klachtendecreet, maar is geen ontvankelijkheidsvoorwaarde:

cf. De Omzendbrief VR 2014/20 bij het Vlaams klachtendecreet:

 - **punt 2.2.:** burgers met informatievragen snel en correct inlichten en doorverwijzen
 - **punt 4.2.:** kabinetten verwijzen door naar de inhoudelijk bevoegde bestuursinstelling
 - **punt 4.5.:** beleidsklachten doorverwijzen naar de politiek verantwoordelijken of naar de verzoekschriftenprocedure van het Vlaams Parlement
 - **punt 4.7.:** burgers doorverwijzen naar de Vlaamse Ombudsdienst.
- Het Vlaams klachtendecreet of de Omzendbrief VR 2014/20 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.

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/verzoekers** die erom verzoeken, bijvoorbeeld omdat het gesignaleerde probleem voor de klager/verzoeker intussen een oplossing kreeg. Soms gebeurt de intrekking passief: bv. door afwezigheid van aanvullende informatie vanwege de klager/verzoeker om de klacht te kunnen behandelen.
- De Klachtendienst van het **agentschap 'Kind en Gezin'** maakt bij de intrekking van een klacht telkens de afweging in het belang van het betrokken kind, en kan om die reden de klachtenbehandeling voortzetten, in weerwil van de vraag van de verzoeker om de klacht in te trekken.

Stopzetting van klachtenbehandeling

- 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 van 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 VR 2014/20 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/Geen oordeel mogelijk

- Ontvankelijke klachten worden inzake **gegrondheid** vooral getoetst aan de Vlaamse Ombudsnormen, voorzien als minimale toetsing in de Omzendbrief VR 2014/20 (punt 4.8) 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.
Categorie 'Betwiste klachten': voor de duidelijkheid en de continuïteit van de gehanteerde begrippen in de opeenvolgende klachtenjaarrapporten van het beleidsdomein WVG, wordt de benaming van deze categorie behouden. Daarentegen in antwoordberichten op klachten van verzoekers of andere communicatie met burgers wordt die benaming geweerd omdat sommige verzoekers zich hierdoor negatief aangesproken voelen (cf. Ombudsrapport 2012-0235 van 19/02/2013 over een zelfstandig kinderdagverblijf, punt 21., blz. 3).

Oplossing of herstel van 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/verzoeker, 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.

11 BIJLAGE 1: 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

“Daarnaast maakt de ombudsman af en toe gebruik van het concept "billijkheid". Wanneer de bestaande regels tot een uitzonderlijk penibele situatie leiden, zal de ombudsman om een billijke oplossing vragen. We hopen dat de politici dan hun macht zullen willen gebruiken om de burger uit die situatie te halen. De gewone juridische middelen volstaan dan namelijk niet. Een type-voorbeeld van een ingreep die de ombudsman dan verwacht is dat het beleid dan een nieuwe algemene regel bepaalt voor de toekomst (en dat deze nieuwe regel - in de mate van het mogelijke - eveneens een oplossing biedt voor de uitzonderlijk penibele situatie.)”

Bron: <http://www.vlaamseombudsdienst.be/ombs/nl/dienst/ombudsnormen.html>

12 BIJLAGE 2: SERVICEMETER (D.D. 09/07/2014) VLAAMSE OMBUDSDIENST

Het Klachtendecreet draagt de Vlaamse bestuursinstellingen op om zorg te dragen voor kwaliteitsvolle behandeling van klachten over hun werking en handelen. Hierover wordt jaarlijks gerapporteerd aan de Vlaamse Ombudsdienst.

De servicemeter wil een **handleiding** bieden bij deze klachtbehandeling, door mee te geven wat de Vlaamse Ombudsdienst, op basis van zijn ervaring en gedachtenwisselingen met het netwerk klachtenmanagement, daarbij als belangrijke indicatoren identificeerde. Onderstaande operationele indicatoren hebben tot doel bestuursinstellingen te helpen om in te schatten of ze de langetermijndoelen “**klachtencaptatie**”, “**kwaliteitsvolle klachtenbehandeling**” en “**kwaliteitsmanagement**” realiseren.

Als dusdanig zullen ze ook als **evaluatie-instrument** gebruikt worden door de Vlaamse Ombudsdienst. De verscheidenheid aan bestuursinstellingen maakt een ‘on-fits-all’-model niet steeds mogelijk. Evenwaardige alternatieven worden daarom op gelijke voet gevalideerd.

Het centraal uitgangspunt blijft het streven naar een **herstel- en oplossingsgerichte praktijk**, waarbij lessen getrokken worden uit het klachtenbeeld om de dienstverlening aan de burger te verbeteren.

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. Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over **onterecht niet-behandelde of niet- (h)erkende eerstelijnsklachten**.
3. Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekomen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstelling, ...).

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘kwaliteitsvolle klachtenbehandeling’

1. **Klachtenbehandelaar bekend** binnen organisatie en doorloopschema aanwezig.
2. **Doorlooptijd** klachtenbehandeling.
3. **Zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden** (bv. ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik ...).
4. **Verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst** en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard ‘kwaliteitsmanagement’

1. Aanwezigheid **functiebeschrijving** en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachten-behandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken.
2. Inspanningen voor **professionalisering** klachtenbehandeling (bv. door de organisatie van kennisdeling/intervisie tussen klachten-behandelaars/managers en/of de aanwezigheid van een intern kwaliteitscontrole-instrument zoals een steekproefsgewijze klanten-bevraging).
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. Aanwezigheid **gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport** ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.
6. Aandacht voor **beleidsaspecten/verbeteracties** in klachtenrapport.
7. Bij aanwezigheid beleidsaspect: **analysetraject en conclusie** in klachtenrapport.
8. **Periodieke bespreking** van beleidsklachten + -traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars.
9. Opvolging **ombudsaanbevelingen** voorgaand kalenderjaar en **tijdige rapportering** aan Vlaamse Ombudsdienst.
10. Deelname aan **Vlaams netwerk klachtenmanagers**.

Financiën en Begroting

832 klachten

DEPARTEMENT
FINANCIËN &
BEGROTING

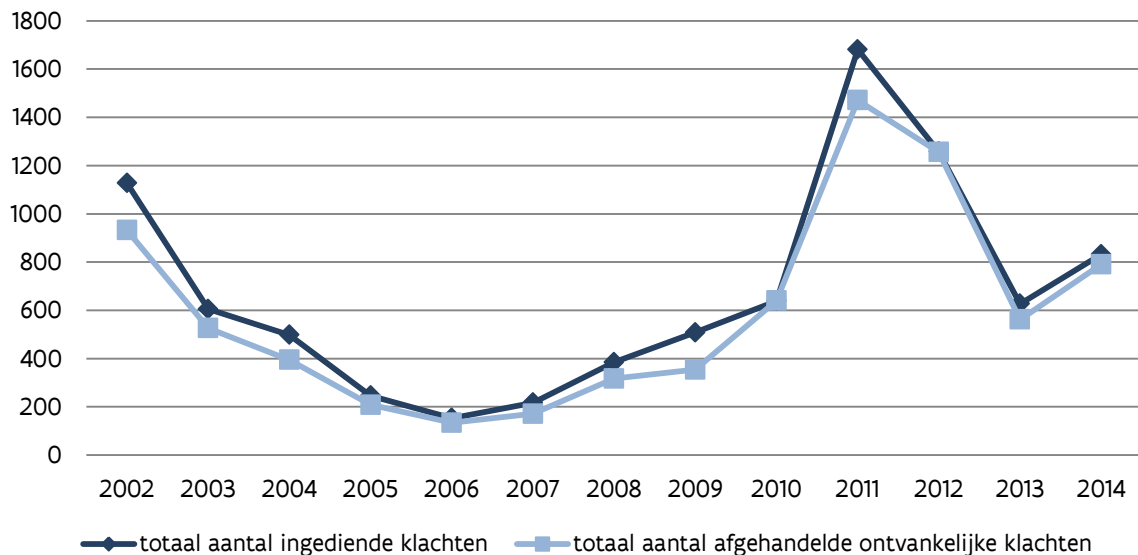
Koning Albert II-laan 19 bus 6

1210 BRUSSEL

Klachtendienst Financiën

Jaarverslag werkjaar 2014 over het klachtenmanagement van de Klachtendienst Financiën

evolutie van het klachtenbeeld



Inhoudsopgave

1	ALGEMENE GEGEVENS.....	3
1.1	Wettelijke basis van het klachtenmanagement.....	3
1.2	Samenstelling Klachtendienst Financiën.....	3
1.3	Situering Klachtendienst 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	Procedurefasen.....	7
4.1.1	Ontvangst.....	7
4.1.2	Onderzoek.....	7
4.1.3	Afhandeling.....	7
4.1.4	Rapportering.....	7
5	ALGEMENE BESPREKING VAN HET KLACHTENBEELD IN 2014	9
5.1	Ingediende klachten.....	9
5.2	Afgehandelde klachten.....	11
5.2.1	Algemeen.....	11
5.2.2	Onontvankelijke klachten.....	12
5.2.3	Ontvankelijke klachten.....	14
6	EVALUATIE VAN HET KLACHTENBEELD PER SECTOR	15
6.1	Verkeersbelastingen.....	15
6.2	Onroerende voorheffing.....	35
6.3	Andere.....	50
6.4	Verkrottingsheffing woningen en/of gebouwen.....	50
6.5	Registratierechten.....	53
6.6	Successierechten.....	53
6.7	Dienst derdengeschillen.....	54
6.8	Centrale invorderingscel.....	55
6.9	Leegstandsheffing bedrijfsruimten.....	56
6.10	Planbatenheffing.....	56
7	WAT ZIJN DE CONCRETE REALISATIES GEWEEST IN HET AFGELOPEN JAAR?	57
7.1	Natraject aanbevelingen 2013 van de klachtendienst.....	57
7.2	Evolutie klachtenbeeld.....	58
7.3	Aanbevelingen 2014 van de klachtendienst.....	58
8	WAT IS VERANDERD / WELKE VERANDERINGEN ZIJN GEPLAND?.....	61
8.1	Overname inning registratie- en successierechten.....	61
8.2	Vlaamse Codex Fiscaliteit.....	61
8.3	Vereenvoudiging tarieven schenkbelasting inzake onroerende goederen.....	61
8.4	Verlaging verdeelrecht voor scheidende koppels.....	62
8.5	Integratie van de provinciale opcentiemen op de onroerende voorheffing.....	62
8.6	Grotere gelijkschakeling tussen natuurlijke personen en rechtspersonen zonder leasingactiviteiten.....	62
9	TOT SLOT	62
	LIJST MET AFKORTINGEN.....	63

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.
- Omzendbrief VR 2014/20 van 25 april 2014: actualisering van de leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement.
- Nota van 19 december 2001 met referentie SG/JUR/01/231 aan de directeurs-generaal en de afdelingshoofden in het departement Algemene Zaken en Financiën - AZF betreffende het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen – organisatie van de klachtenbehandeling in het departement AZF.
- Besluit van de Vlaamse Regering van 23 juni 2006 tot operationalisering van het beleidsdomein Financiën en Begroting. BS van 30 juni 2006.
- Besluit van de secretaris-generaal van het departement Financiën en Begroting van 29 september 2006 tot indeling van het departement Financiën en Begroting in subentiteiten en tot vaststelling van het organogram.

1.2 Samenstelling Klachtendienst Financiën

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 bestaat uit drie entiteiten: het departement Financiën en Begroting, het IVA Vlaams Toekomstfonds en het IVA Vlaamse Belastingdienst. Binnen het IVA Vlaamse Belastingdienst (VLABEL) vindt de inning, invordering en bezwaarafhandeling met betrekking tot de Vlaamse Gewestbelastingen plaats.

De klachtendienst situeert zich binnen het beleidsdomein Financiën en Begroting in het departement en valt onder de stafdienst. 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 2014 tot en met 31 december 2014.

Op 1 januari 2014 stonden nog 72 klachten open (43 over de verkeersbelastingen, 28 over de onroerende voorheffing en één over de dienst derdengeschillen).

Op 31 december 2014 waren nog 64 klachten in behandeling (38 over de verkeersbelastingen, 24 over de onroerende voorheffing en 2 over de registratiebelasting).

2.1 Aantal klachten

		Aantallen
Totaal aantal klachten (ingediend in 2014)	Totaal	832
Aantal klachten verdeeld volgens (on)ontvankelijkheid (afgehandeld in 2014)	Ontvankelijk	791
	Onontvankelijk	49
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens categorie (omzendbrief 3.5) (afgehandeld in 2014)	Al eerder klacht ingediend	2
	Anoniem	3
	Beleid en regelgeving	0
	Geen belang	0
	Geen Vlaamse Overheid	42
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	2
	Kennelijk ongegrond	0
	Meer dan een jaar voor indiening	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	0
Aantal klachten volgens de drager (ingediend in 2014)	Brief	65
	E-mail	634
	Telefoon	13
	Fax	0
	Mondeling	1
	Klachtenformulier	119
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen (ingediend in 2014)	Rechtstreeks van burger	686
	Via kabinet	0
	Via Vlaamse Ombudsdienst	82
	Via georganiseerd middenveld	12
	Andere kanalen	52

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 2014)	Gemiddelde	0,7
	Mediaan	0
	0-10 dagen	840
	>10 dagen	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing (afgehandeld in 2014)	Gemiddelde	30,6
	Mediaan	32
	0-20 dagen	102
	21-45 dagen	733
	46-90 dagen	5
	>90 dagen	0
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid (afgehandeld in 2014)	Gegrond	38
	Deels gegrond	35
	Ongegrond	718
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing (afgehandeld in 2014)	Opgelost	73
	Deels opgelost	0
	Onopgelost	0
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen (afgehandeld in 2014)	Niet-correcte beslissing	12
	Te lange behandeltermijn	8
	Ontoereikende informatieverstrekking	17
	Onvoldoende bereikbaarheid	5
	Onheuse bejegening	0
	Andere	31

3 Aantal klachten per inhoudelijke categorie

Klachten per inhoudelijke categorie (ingediend in 2014)		Aantal									
	Verkeersbelastingen (VB)	491									
	Leegstandsheffing bedrijfsruimten (LB)	1									
	Verkrottingsheffing woningen (VHW)	17									
	Onroerende voorheffing (OV)	277									
	Centrale invorderingscel (CIC)	1									
	Registratierechten (RR)	6									
	Successierechten (SR)	3									
	Dienst derdengeschillen (DDG)	1									
	Andere (AND)	35									
	Planbatenheffing (PBH)	0									
Per inhoudelijke categorie:		VB	LB	OV	VHW	RR	SR	CIC	DDG	AND	PBH
de mate van gegrondheid van de klacht (afgehandeld in 2014)	Gegrond	25	0	12	1	0	0	0	0	0	0
	Deels gegrond	21	0	13	0	0	1	0	0	0	0
	Ongegrond	445	1	252	16	0	1	1	2	0	0
Per inhoudelijke categorie:		VB	LB	OV	VHW	RR	SR	CIC	DDG	AND	PBH
de mate waarin de (deels) gegronde klacht is opgelost	Opgelost	46	0	25	1	0	1	0	0	0	0
	Deels opgelost	0	0	0	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	VHW	RR	SR	CIC	DDG	AND	PBH
de toegepaste ombudsnormen bij de (deels) gegronde klachten	Niet-correcte beslissing	4	0	7	1	0	0	0	0	0	0
	Te lange behandeltermijn	2	0	6	0	0	0	0	0	0	0
	Ontoereikende informatieverstrekking	9	0	7	0	0	1	0	0	0	0
	Onvoldoende bereikbaarheid	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0
	Onheuse bejegening	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Andere	29	0	2	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 elektronische en 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 dit 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, maandelijks rapportering aan het management en

rapportering op ad hoc basis.

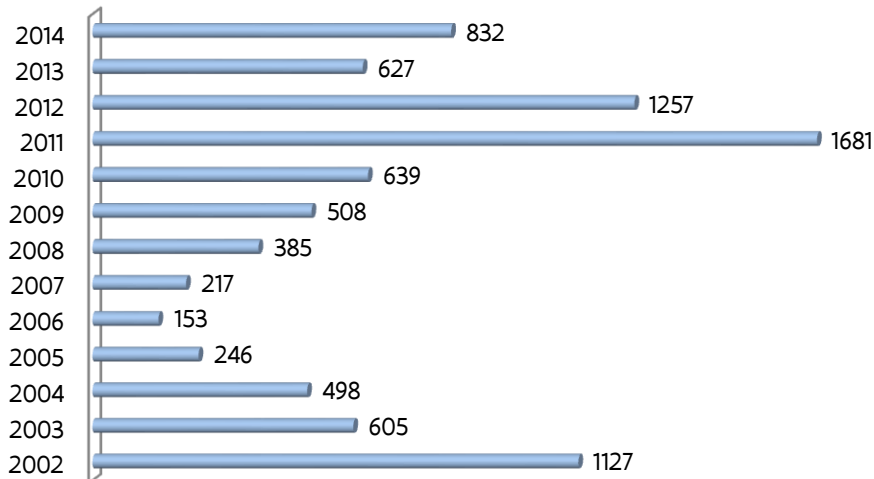
- Systematisch overleg met de afdeling dossierbehandeling, afdeling inning en invordering, afdeling klantenmanagement van de Vlaamse Belastingdienst waarbij de terechte klachten worden besproken en nieuws uit de verschillende afdelingen wordt uitgewisseld.

5 Algemene bespreking van het klachtenbeeld in 2014

5.1 Ingediende klachten

- De Klachtendienst Financiën ontving 832 klachten in 2014.

evolutie aantal ingediende klachten



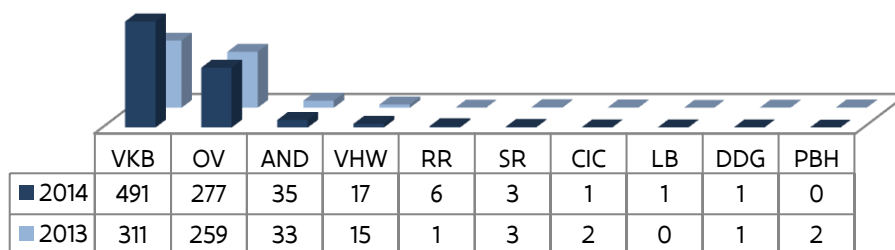
Het aantal klachten is met 32,7% gestegen ten opzichte van 2013.

De 832 ingediende klachten kunnen als volgt worden opgedeeld: 491 klachten over de verkeersbelastingen, 277 klachten over de onroerende voorheffing, 35 klachten over andere materies, 17 klachten verkrottingsheffing woningen, 6 klachten over de registratierechten, 3 klachten over successierechten, en telkens één klacht over de centrale invorderingscel, de leegstandsheffing bedrijfsruimten en de dienst derdengeschillen.

We ontvingen géén klachten over de planbatenheffing.

Onderstaande grafiek toont de vergelijking van het aantal ingediende klachten per sector tussen 2013 en 2014:

aantal ingediende klachten volgens sector



De stijging is voornamelijk te wijten aan een toename van het aantal klachten over de verkeersbelastingen (+ 180 klachten) en in mindere mate aan een toename van het aantal klachten over de onroerende voorheffing (+ 18 klachten).

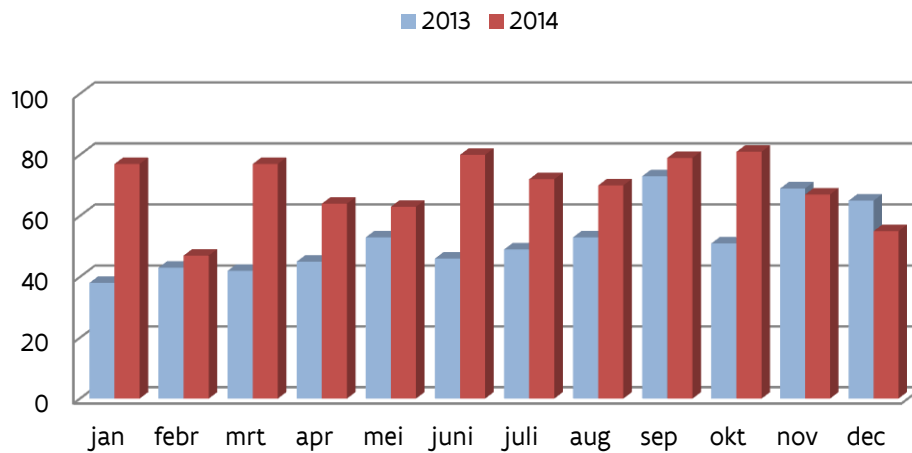
Voor de overige sectoren bleef het aantal klachten in 2014 zeer beperkt in aantal en vergelijkbaar met de



toestand in 2013.

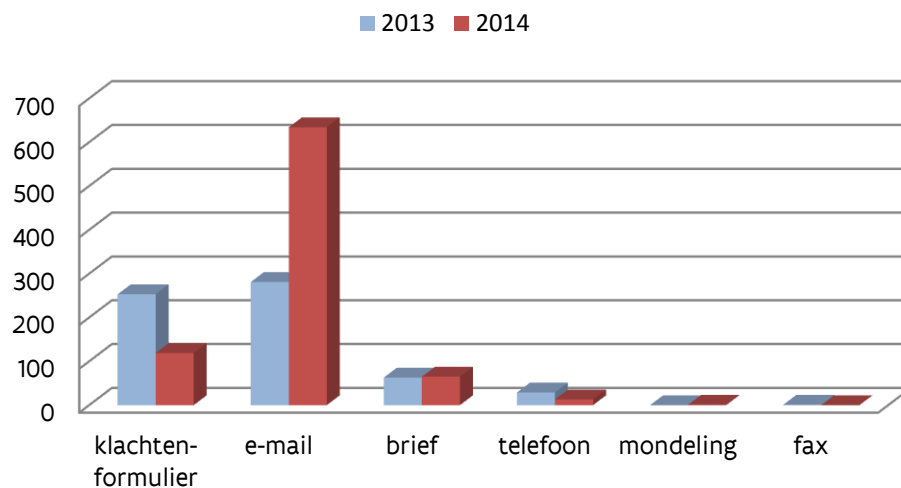
- We ontvingen maandelijks een nagenoeg vergelijkbaar aantal klachten: gemiddeld 69 klachten / maand. De burgers reageerden telkens op de verschillende verzendingsgolven van aanslagbiljet, herinnering, laatste herinnering, gerechtsdeurwaarder.

aantal ingediende klachten per maand



- Het merendeel van de burgers diende klacht in langs digitale weg, nl. via klachtenformulier of e-mail: 753 burgers wat overeenkomt met 90,5% van alle ingediende klachten.

aantal klachten volgens drager

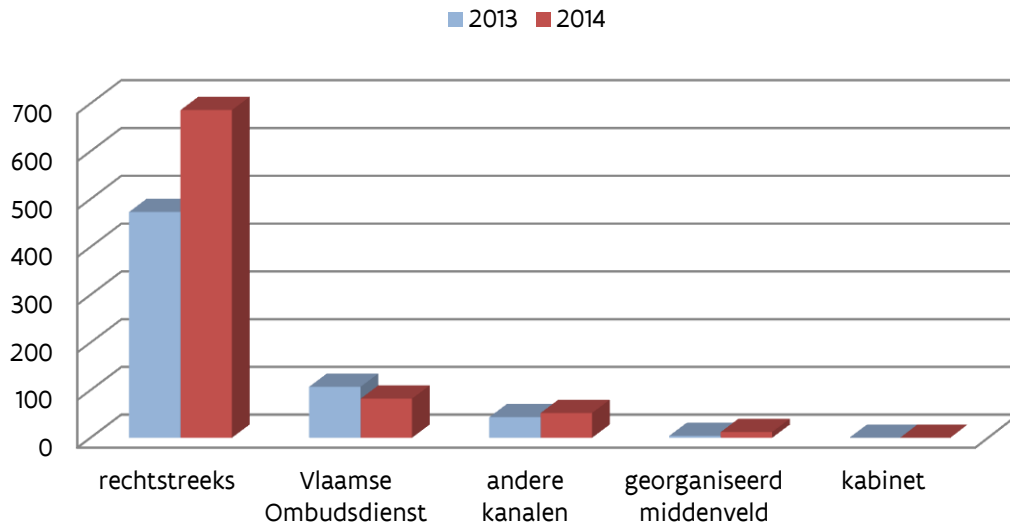


- In de meeste gevallen nam de burger zelf contact op met de klachtendienst (686 klachten – 82,45%). De Vlaamse Ombudsdienst stuurde 82 klachten (9,86%) door voor verder onderzoek. 52 klachten (6,25%) bereikten ons via andere kanalen en 12 klachten (1,44%) werden ingediend via een georganiseerd middenveld.

We ontvingen in 2014 geen klachten via het kabinet.

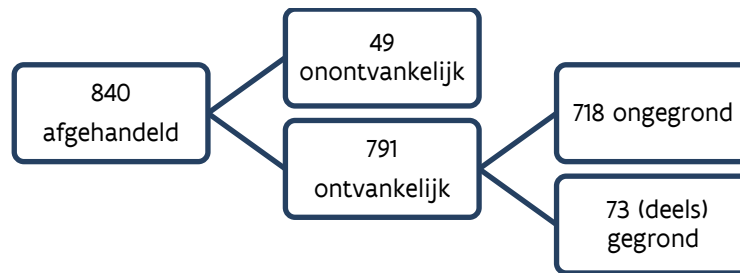
Onder 'andere kanalen' duiden we onder meer de klachten aan die we krijgen doorgestuurd via de dienst 1700: voor 2014 betrof dit 43 klachten.

aantal klachten volgens kanaal



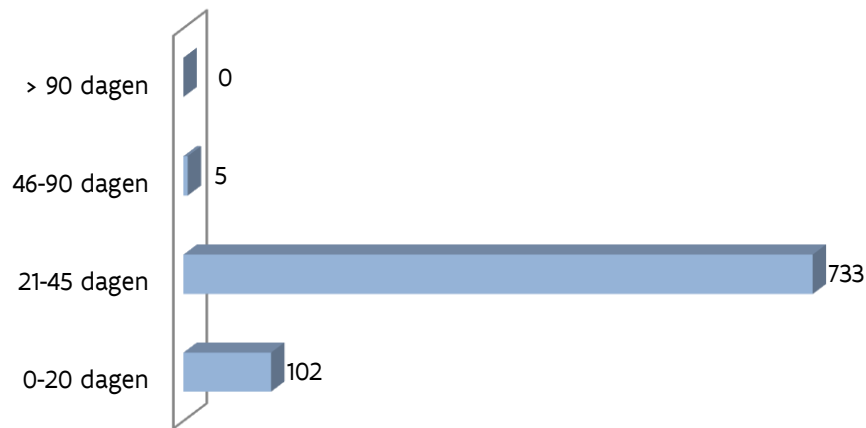
5.2 Afgehandelde klachten

5.2.1 Algemeen



- Op 31 december 2013 waren nog 72 klachten in behandeling (ingediend eind 2013). Deze klachten werden afgesloten in 2014.
Van de 832 ingediende klachten in 2014 stonden eind 2014 nog 64 klachten open (ingediend in november of december 2014).
De klachtendienst heeft in de loop van 2014 dus in totaal 840 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 30,6 dagen.
Volgende grafiek toont de behandelingsduur van de in 2014 afgesloten klachten. Het betreft zowel de nieuwe klachten als deze van 2013 die nog in behandeling waren.

behandelingsduur in kalenderdagen van de klachten, afgesloten in 2014



Het merendeel van de klagers kreeg tijdig een antwoord: slechts 5 burgers (0,6% 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 “ongeground” in het evaluatieproces van de klacht.

In 2014 heeft de klachtendienst **49 klachten onontvankelijk** verklaard, wat overeenkomt met 5,83% van het totaal aantal afgehandelde klachten. Dit percentage ligt lager dan in 2013 (toen 8,17% - 50 onontvankelijke klachten).

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

verdeling klachten volgens onontvankelijkheidsgronden



- ✓ geen betrekking op de Vlaamse overheid: 42 klachten (40 in 2013).
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 (34): 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 de burgers te woord stonden. Sommige klachten handelden over problemen inzake de personenbelasting: uitblijven van een afrekening (aanslagbiljet) of een teruggave, invordering via gerechtsdeurwaarder of loonbeslag, vermeend foutieve afrekening in vergelijking met de simulatie via tax on web.
Andere klachten handelden onder meer over zwartwerk, over de aanrekening van een boete bij een laattijdige BTW-aangifte,...
 - Registratierechten (4):
 - drie klachten over een teruggave van de registratierechten → twee klachten over het uitblijven van een teruggave en één klacht over het feit dat de administratie niet informeerde over de mogelijkheid van een teruggave registratierechten na bouw van een bescheiden woning op een bouwgrond waarop het algemeen tarief van 10% werd geheven, maar wel heeft gewezen op de verplichtingen inzake de BTW.
 - 1 klacht over het feit dat de registratierechten vroeger moesten worden betaald dan initieel voorzien omdat de notaris de verkoopdatum had vervroegd.
 - Verkeersbelastingen (2): Deze klachten hadden betrekking op de werking van de DIV (Directie Inschrijving Voertuigen):
 - problemen bij de inschrijving van een O-nummerplaat (oldtimer). Verzoeker wachtte reeds 3 weken op zijn nummerplaat.
 - verzoeksters nummerplaat werd gestolen en zij wenste de teruggave van de reeds betaalde 1000 euro voor de kosten van haar gepersonaliseerde nummerplaat.
 - Successierechten (1): een klacht over de aanrekening van een boete wegens laattijdige aangifte van de nalatenschap en over het feit dat de bankrekening nog steeds niet werd vrijgegeven.
 - Onroerende voorheffing (1): Deze burger klaagde over het feit dat de postbode een aangetekende zending voor de invordering van de onroerende voorheffing op naam van beide echtgenoten niet wou afleveren omdat de handtekening van beide partners noodzakelijk is. Het betrof de invordering van de onroerende voorheffing door de FOD Financiën voor een onroerend goed gelegen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.
- ✓ anoniem: 3 klachten. Twee klachten vielen onder de 'verkeersbelastingen' en een derde klacht onder de sector 'andere'.
- ✓ al eerder klacht ingediend: 2 klachten. Eén klacht onder de sector 'onroerende voorheffing' en één klacht onder de sector 'verkeersbelastingen', waarbij ten opzichte van het vorige klachtendossier geen nieuwe elementen werden aangebracht.
- ✓ jurisdictioneel beroep aanhangig: 2 klachten. Deze klachten over de 'onroerende voorheffing' werden ingediend nadat de verzoekers tegen de beslissing van de Vlaamse Belastingdienst een verzoekschrift hadden neergelegd bij de rechtbank.
- ✓ De onontvankelijkheidsgronden nog niet alle beroepsprocedures aangewend, geen belang, meer dan een jaar voor indiening, kennelijk ongegrond 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 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 niet allen gegrond zijn.
 - ✓ De klacht is *ongegrond*: de ombudsnormen werden nagekomen.
- Van de **791 ontvankelijke klachten** waren er 718 (90,8%) ongegrond, 35 (4,4%) deels gegrond en 38 (4,8%) gegrond.
Ten opzichte van 2013 is het aantal (deels) gegronde klachten numeriek lichtjes gestegen (73 in 2014 <-> 69 in 2013), maar procentueel sterk gedaald (9,23% van de ontvankelijke klachten (deels) gegrond in 2014 <-> 12,28% in 2013).
 - Alle 73 (deels) gegronde klachten werden opgelost.
 - De opsplitsing van de **73 gegronde en deels gegronde klachten** volgens de ombudsnormen is als volgt:

verdeling (deels) gegronde klachten volgens ombudsnormen



6 Evaluatie van het klachtenbeeld per sector

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 2014 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 4.336.440 aanslagbiljetten verkeersbelastingen voor de geautomatiseerde voertuigen. Hiervan had 94% betrekking op het aanslagjaar 2014. Er werden tevens 2.195 aanslagbiljetten verstuurd voor een aangerekende boete.

De administratie verzond ook 566.116 ontheffingsbrieven waarbij een eerder betalingsdocument werd herzien op basis van gegevens van de DIV over de schrapping van de nummerplaat.

In 2014 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 102.362 aanslagbiljetten verkeersbelasting voor de niet-geautomatiseerde voertuigen, 2.814 aanslagbiljetten voor een aangerekende boete verkeersbelasting, 61.618 uitnodigingen tot betaling eurovignet en 972 aanslagbiljetten voor een boete eurovignet.

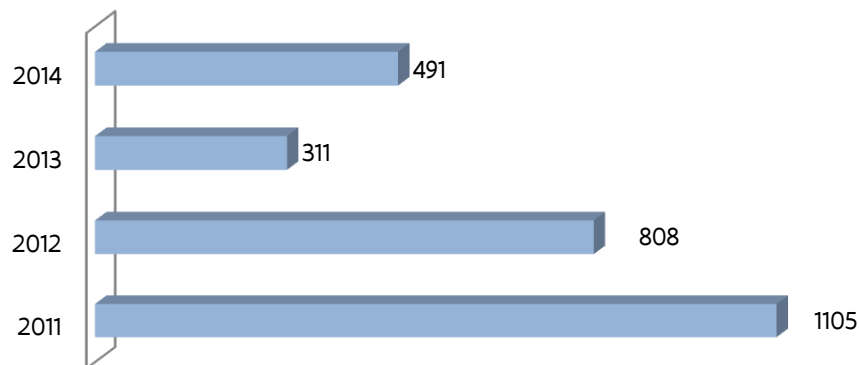
De administratie verstuurde in 2014 364.375 herinneringen en 154.495 laatste herinneringen voor de betaling van de verkeersbelastingen. 52.052 dossiers (vaak zitten meerdere vorderingen in 1 dossier) werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in de loop van 2014 22.779 bezwaren en handelde 23.361 bezwaren af.

- Op het einde van het werkjaar 2013 stonden nog 43 klachten over de verkeersbelastingen open, die werden afgesloten in 2014.

De klachtendienst ontving in 2014 491 klachten over de verkeersbelastingen, wat neerkomt op een stijging met bijna 58% ten opzichte van 2013; zie onderstaande grafiek:

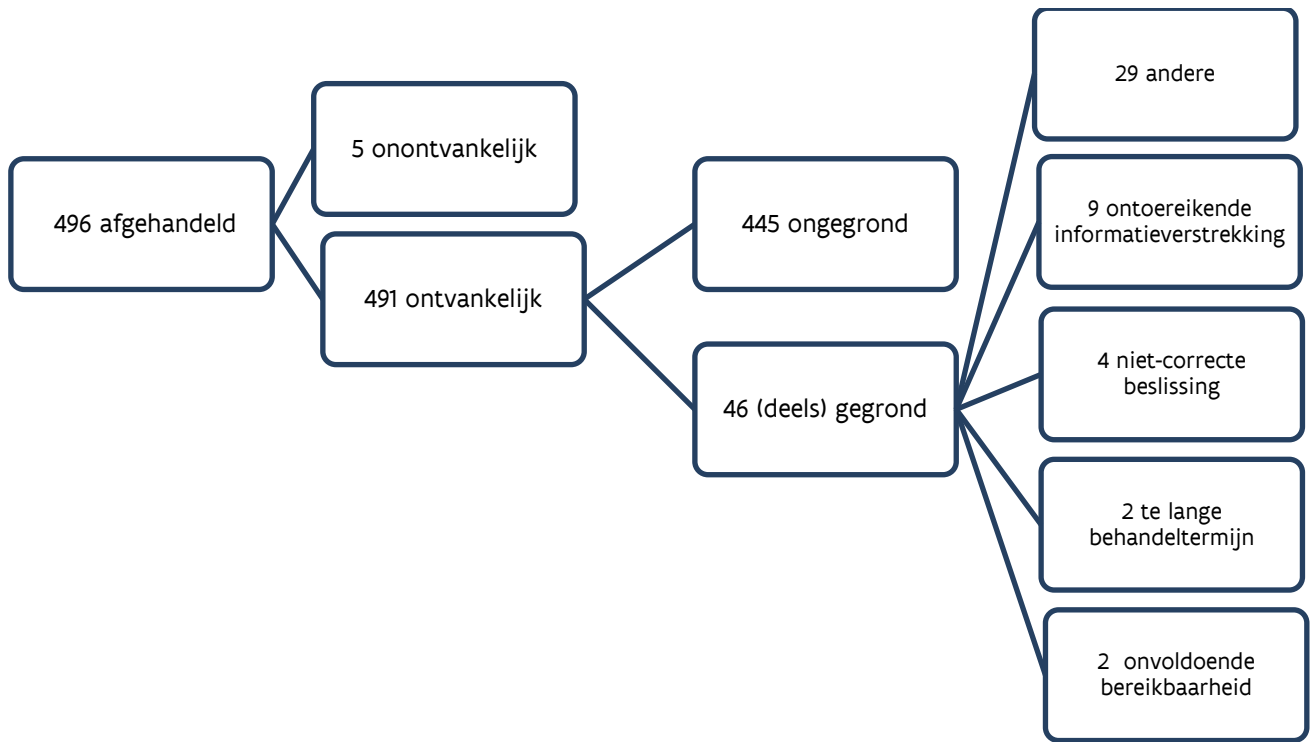
evolutie aantal ingediende klachten verkeersbelastingen



Op het einde van het werkjaar 2014 stonden nog 38 klachten over de verkeersbelastingen open.

Dit betekent dat in 2014 **496 klachten werden afgesloten**. Deze kregen volgende evaluatie:

5 klachten onontvankelijk + 491 ontvankelijk → 445 ongegrond + 21 deels gegrond + 25 gegrond.

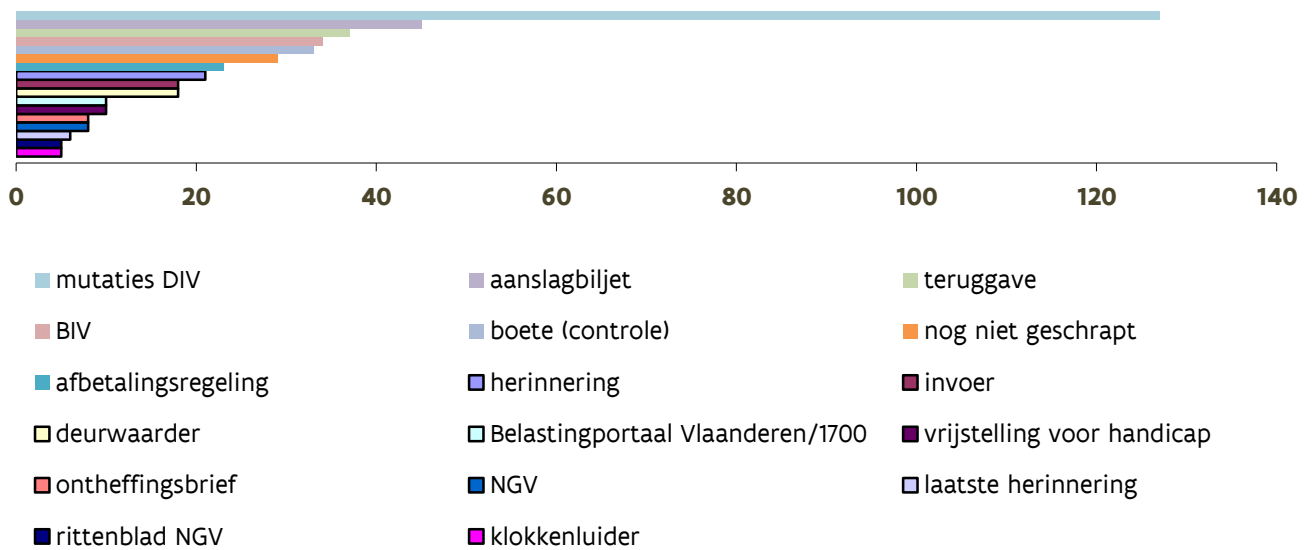


De klachtendienst verklaarde 5 klachten over de verkeersbelastingen onontvankelijk omdat ze geen betrekking hadden op de Vlaamse overheid (2), omdat de klager anoniem wenste te blijven (2) en omdat de burger al eerder een soortgelijke klacht had ingediend (1). Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.

Ongegronde klachten (445).

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.

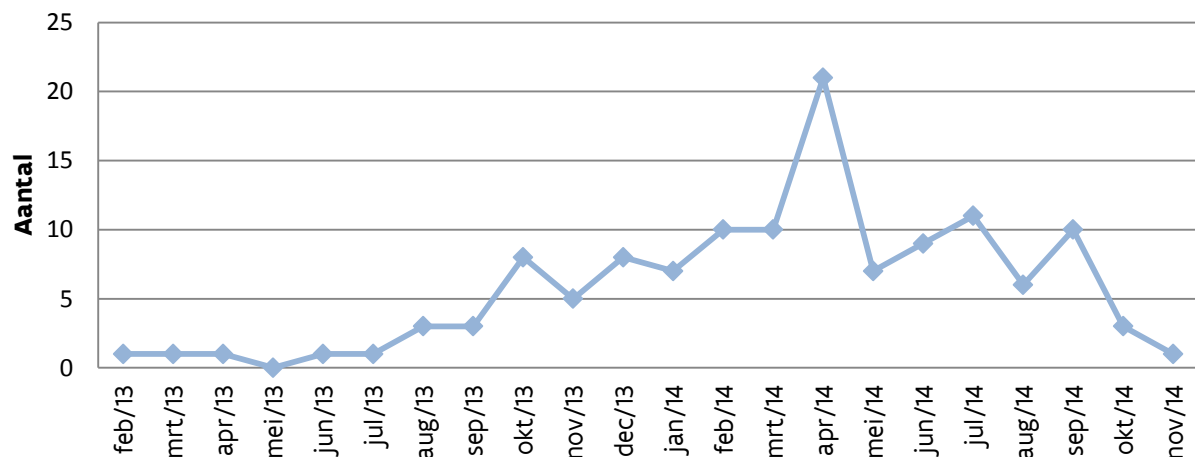
Vanaf 15 november 2010 werd de Europese nummerplaat ingevoerd. Hierdoor kan de nummerplaat bij vervanging van een wagen vanaf 15 november 2010 niet behouden blijven, tenzij het vorige voertuig reeds een nieuwe Europese nummerplaat droeg, die nu wordt overgedragen op een andere wagen. De invoering van 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.

Hetzelfde principe geldt voor die gevallen waarin de wagen behouden blijft, maar de oude nummerplaat moet worden vervangen door een nieuwe Europese, omdat bijvoorbeeld de oude nummerplaat niet meer leesbaar is.

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 (ontheftingsbrief) over deze herziening werd verstuurd.

Volgende grafiek toont het aantal klachten in 2014 die een gevolg waren van dergelijke mutatie bij de DIV:

ongegrunde klachten verkeersbelastingen, op basis van mutaties 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 2013 of 2014 betaald aanslagbiljet voor de oude nummerplaat. De klachten waren 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 bij de berekening van de ontheffing echter terecht gebaseerd op de gegevens van de DIV over de schrapping.

- 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.

- 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.

- er een overlapping was van de belastbare periodes op de aanslagbiljetten van de verkeersbelasting. De Vlaamse Belastingdienst had de aanslagbiljetten echter telkens correct opgesteld op basis van de gegevens van de DIV over de inschrijving van het ene voertuig en over de schrapping van het andere voertuig. In sommige gevallen resulteerde dit effectief in een overlapping van de verkeersbelasting, indien de inschrijving van de nieuwe wagen gebeurde op het einde van de ene maand en de schrapping van de vorige wagen pas geregistreerd werd in het begin van de daaropvolgende maand.

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 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 personenwagen en niet als lichte vrachtauto omdat het laadpercentage te laag lag.

- 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.

////////////////////////////////////

doorgegeven aan de Vlaamse Belastingdienst voor verder onderzoek.

Indien het voertuig op dezelfde naam reeds was ingeschreven vóór 1/6/1992 is de BIV bij herinschrijving immers wel verschuldigd omdat de wetgeving op de BIV toen nog niet van toepassing was en waardoor de BIV bij de eerste inschrijving niet werd betaald.

Ook indien de BIV door de (ex)echtgenoot nog niet werd betaald omdat deze was vrijgesteld wegens handicap, zal bij een overdracht tussen (ex)echtgenoten de BIV toch nog verschuldigd zijn.

- De Vlaamse Belastingdienst paste de wetgeving inzake de BIV / bezwaarprocedure op een correcte wijze toe in geval van:

→ burgers die meenden dat de BIV niet verschuldigd was omdat het voertuig werd overgedragen tussen ouder en kind.

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 overdrachten tussen ouders en kinderen.

→ burgers die meenden dat de BIV niet verschuldigd was omdat het voertuig was geschrapd bij de DIV. De BIV blijft echter volledig verschuldigd, ook al wordt het voertuig kort na inschrijving geschrapd uit de bestanden van de DIV.

→ burgers die meenden dat bij de berekening van de BIV geen rekening werd gehouden met de LPG-installatie. In het ene geval dateerde de keuring echter van ná datum van inschrijving bij de DIV. In het andere geval meende men recht te hebben op een vermindering van de BIV met 298,00 euro, maar deze regeling was geldig voor voertuigen, ingeschreven vóór 1/3/2012. In de huidige regelgeving wordt de correctie voor LPG verwerkt in de formule voor de berekening van de BIV en dit door middel van de correctiefactor f.

→ een burger die meende dat de aangerekende minimumbelasting aan BIV voor zijn motorfiets te hoog lag. Deze burger had eerder een afrekening gekregen van de verkeersbelasting naar aanleiding van de schrapping van de nummerplaat waarbij voor de verkeersbelasting eveneens een minimumbelasting verschuldigd bleef, die lager was. De BIV en de verkeersbelasting betreffen echter twee verschillende belastingen waarbij voor elk een minimumtarief van toepassing is.

→ een burger die meende te zijn vrijgesteld van de BIV omdat het voertuig werd uitgevoerd. Het bezwaarschrift werd echter laattijdig ingediend waardoor geen onderzoek kon worden gevoerd naar een mogelijke ontheffing van de BIV. Ook ambtshalve ontheffing was niet mogelijk gezien niet werd voldaan aan de wettelijke voorwaarden (bijvoorbeeld geen nieuwe feiten die niet tijdens de bezwaarprocedure konden worden ingeroepen).

- Over de 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 milieukeunenmerken 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 werd echter gefaseerd ingevoerd. Dit hield in dat voor inschrijvingen van een tweedehandswagen door een particulier de BIV als volgt werd berekend:

- inschrijving in maart-december 2012: 33% van de berekening verliep volgens de nieuwe BIV op basis van de milieukeunenmerken 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 wordt de BIV voor de volle 100% berekend op basis van de milieukeunenmerken van het voertuig.

////////////////////////////////////

Burgers klaagden over het te betalen bedrag aan BIV, maar de BIV werd telkens correct berekend volgens de geldende wetgeving en op basis van de gegevens van de DIV (over onder meer de datum van inschrijving, de CO₂-uitstootwaarde, de euronorm).

→ burgers meenden dat er sprake zou zijn van discriminatie omdat het te betalen bedrag aan BIV afhankelijk is van de woonplaats van de belastingplichtige (Vlaanderen ten opzichte van Wallonië / Brussel). Op basis van de Bijzondere Financieringswet van 1989 zijn de verkeersbelastingen een gewestbelasting, wat betekent dat het Vlaams Gewest bevoegd is om onder meer de grondslag en de vrijstellingen vast te stellen.

→ burgers meenden dat de aangerekende BIV voor de tweedehandswagen veel te hoog was. Het minimumtarief voor voertuigen van 15 jaar en ouder bedroeg in het verleden 61,50 euro, maar dit was geldig voor voertuigen, ingeschreven vóór 1/3/2012. Sindsdien geldt voor tweedehandswagens de gefaseerde invoering van de vergroende BIV. Vanaf 1/1/2014 wordt de BIV bovendien ook voor tweedehandswagens nog uitsluitend berekend volgens de milieukeurmerken van het voertuig. De wet voorziet evenwel een korting in functie van de leeftijd van de wagen en dit via de factor LC (leeftijdscorrectie voor tweedehandswagens) in de berekeningsformule.

→ een burger merkte op dat de BIV voor een voertuig, ingeschreven in maart 2014, hoger lag dan wanneer het voertuig zou zijn ingeschreven in april 2014. Dit was te wijten aan die leeftijdscorrectie, nl. dat het voertuig in maart 107 maanden oud was (LC 20%), terwijl de LC-waarde in april 10% bedroeg (108 maanden oud).

→ burgers meenden dat de BIV voor een voertuig met een lage CO₂-uitstoot nog steeds heel hoog is. Naast de CO₂-uitstoot speelt echter ook onder meer de brandstofsoort een rol; het betrokken voertuig had diesel als brandstofsoort. De nieuwe regelgeving maakt een duidelijk onderscheid tussen benzine- en dieselveertuigen omdat benzine- wagens minder schadelijke stoffen uitstoten dan dieselwagens binnen dezelfde euronorm.

→ een burger meende dat uit de simulatie zou blijken dat men voor een voertuig met enkel CNG (aardgas)-aandrijving méér BIV zou moeten betalen dan voor een voertuig op CNG + benzine. Het is echter niet correct om in de simulatietool exact dezelfde gegevens in te voeren want de CO₂-uitstoot van een hybride is steeds hoger dan die van een wagen op aardgas alleen. Wagens op louter aardgas (of met minimum aan benzine, enkel om motor op te starten) zijn bijgevolg niet duurder in BIV dan hybriden.

→ burgers meenden dat de aangerekende CO₂-uitstootwaarde / euronorm veel te hoog was en bijgevolg ook de BIV. Als bepaalde milieukeurmerken niet gekend zijn (bv. CO₂-uitstoot en euronorm zijn niet altijd gekend bij oudere voertuigen), worden echter waarden gehanteerd die wettelijk zijn bepaald en die men kan terugvinden in verschillende tabellen.

✓ [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 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. We informeerden deze burgers dat de Vlaamse Belastingdienst de mogelijkheid aanbiedt om aanslagbiljetten digitaal te ontvangen via Zoomit (om toekomstige problemen met de postbedeling te vermijden) en dat men de verzending van aanslagbiljetten zelf kan opvolgen op de website via "mijn dossier".

- Burgers vonden het ongehoord dat ze een boete moesten 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.

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.

We registreerden ook klachten naar aanleiding van de ontvangst van een aanslagbiljet verkeersbelasting voor transitplaten, terwijl men in het buitenland woonachtig is en niet in België rondrijdt met deze transitplaat.

Ook hier blijft de verkeersbelasting echter verschuldigd zolang de transitplaat niet wordt geschrapt bij de DIV. Bij gebruik van een tijdelijke kentekenplaat wordt de verkeersbelasting immers aangerekend vanaf de eerste dag van gebruik van de tijdelijke kentekenplaat, ongeacht of deze kentekenplaat langer of minder lang dan zes maanden wordt gebruikt (in het verleden werd deze laatste categorie 'vrijgesteld' door de FOD Financiën).

De VCF voorziet in een vrijstelling van de verkeersbelasting voor personen die in België niet hun gewoonlijke verblijfplaats hebben, maar het gaat hier in de eerste plaats om een vrijstelling voor buitenlandse personen die hier tijdelijk rondrijden met hun voertuig met buitenlandse nummerplaat. Enkel in zeer specifieke gevallen kan de vrijstelling ook van toepassing zijn op personen die hier met een tijdelijke nummerplaat rondrijden (in het geval ze hun gewone verblijfplaats niet in België hebben).

Het is dus niet zo dat voertuigen met een tijdelijke nummerplaat korte duur automatisch zijn vrijgesteld; er moet voldaan zijn aan bepaalde voorwaarden.

✓ 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 raadden 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 of indien recent reeds een gerechtsdeurwaarder werd ingeschakeld voor een andere vordering inzake verkeersbelasting of onroerende voorheffing).

- Andere klachten handelden over de weigering van de Vlaamse Belastingdienst om een afbetalingsplan toe te staan, maar er werden geen bewijzen aangebracht. In andere gevallen werd het afbetalingsplan geweigerd omdat een vorig afbetalingsplan niet correct werd opgevolgd en om die reden geannuleerd.

- Sommige burgers wensten uitstel van betaling, maar dit is wettelijk gezien niet mogelijk. Deze belastingplichtigen werd gewezen op de mogelijkheid om een afbetalingsplan aan te vragen.

✓ 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 op het oude, afgesloten rekeningnummer van de Vlaamse



In geval van stuiting van de verjaring begint een nieuwe periode van verjaring te lopen. In dit specifieke geval was er nog een tweede vordering die dreigde te verjaren. Na bemiddeling met de belastingplichtige werden beide openstaande vorderingen betaald; de kost van het dwangbevel werd kwijtgescholden.

- Voorts reageerde een burger tegen de invordering via de gerechtsdeurwaarder van een aanslagbiljet voor aanslagjaar 2008, terwijl men meende dat deze vordering was verjaard. De verjaring werd echter opgeschort wegens een hangend bezwaar.

- Tenslotte ging een burger niet akkoord met het af te betalen bedrag aan de gerechtsdeurwaarder. Na bemiddeling werd het maandelijkse bedrag aangepast.

✓ [Belastingportaal Vlaanderen + 1700.](#)

- Burgers klaagden over de website Belastingportaal Vlaanderen, nl. dat bij het openen van de contactpagina of bij het uitvoeren van een simulatie een melding verscheen dat de website niet veilig zou zijn. Dit is een gekend probleem met Firefox, dat vaker fouten geeft op beveiligde websites. We hebben de burgers aangeraden om de website te gebruiken via een andere browser.

- Anderen klaagden dat de Vlaamse Belastingdienst niet bereikbaar is via elektronische weg (e-mail). De Vlaamse Belastingdienst is in het verleden overgestapt naar een contactformulier om vragen van burgers op een meer gestructureerde wijze te beantwoorden. De burgers werden erop gewezen dat de Vlaamse Belastingdienst elektronisch te bereiken is via het contactformulier op de website of telefonisch via het gratis nummer 1700.

- Nog anderen klaagden over de manier waarop ze telefonisch te woord werden gestaan. Uit onderzoek bleek ofwel dat 1700 de burger correct te woord had gestaan, ofwel dat de burger werd doorgeschakeld naar een medewerker van de Vlaamse Belastingdienst. Over zo'n klacht kunnen we echter niet oordelen omdat de gesprekken met de Vlaamse Belastingdienst niet worden geregistreerd.

- Wanneer een voorlichter van 1700 de burger tijdelijk niet kan doorschakelen met de Vlaamse Belastingdienst, kan de voorlichter de vraag escaleren naar de Vlaamse Belastingdienst. In dergelijk geval zal de burger door de Vlaamse Belastingdienst worden teruggebeld binnen een termijn van uiterlijk 5 werkdagen. Een burger vond deze termijn zeer lang en klantenvriendelijk. Deze termijn is echter een richtlijn; uit ervaring blijkt dat de burger doorgaans snel wordt gecontacteerd. De burger kan zijn vraag trouwens ook rechtstreeks stellen aan de Vlaamse Belastingdienst via het contactformulier op de website.

✓ [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 de 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.

- 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 werden voorgelegd, werd volgens de toen geldende procedure geen ambtshalve ontheffing verleend indien dit attest niet werd bezorgd binnen de maand na ontvangst van het attest.

- Een burger ontving een aanslagbiljet verkeersbelasting, terwijl het voertuig in het verleden was vrijgesteld van de verkeersbelasting wegens de handicap van de zoon. De geldigheid van het attest was echter

verstrekten waardoor de vrijstelling correct werd stopgezet. De belastingplichtige diende een nieuw attest over te maken aan de Vlaamse Belastingdienst om desgevallend blijvend van de vrijstelling te kunnen genieten.

- Een burger klaagde over de niet-toekenning van de vrijstelling verkeersbelastingen op basis van een buitenlands attest, maar dit attest werd opgesteld volgens buitenlandse criteria die niet altijd overeenstemmen met de criteria van de Belgische overheidsinstanties en waardoor een beoordeling van het buitenlands attest niet mogelijk was.

- Anderen gingen niet akkoord met de niet-toekenning van de vrijstelling verkeersbelastingen, terwijl ze over een oud getuigschrift beschikken dat indertijd werd afgeleverd ten definitieve titel. Het betrof personen die in het verleden door de FOD Financiën werden vrijgesteld, maar die nu een bewijs van handicap moeten leveren omdat een nieuw voertuig werd ingeschreven bij de DIV en de vrijstelling opnieuw diende worden aangevraagd. Deze personen werden echter door de FOD Sociale Zekerheid niet aangeleverd als gehandicapt in die zin dat deze personen volgens de FOD Sociale Zekerheid niet zouden voldoen aan de wettelijke bepalingen inzake de vrijstelling wegens handicap. Het oude getuigschrift werd in deze gevallen door de Vlaamse Belastingdienst voorgelegd aan de FOD Sociale Zekerheid waarbij, na huidig onderzoek door de FOD Sociale Zekerheid, bleek dat deze personen effectief niet meer werden erkend als gehandicapt voor de verkeersbelastingen.

Nog in dit verband is de Vlaamse Belastingdienst in bepaalde gevallen gestart met een controle naar het voortgezet recht op de vrijstelling van de verkeersbelasting wegens handicap. Dit voor voertuigen die in het verleden werden vrijgesteld door de FOD Financiën, maar waar uit de gegevens van de FOD Sociale Zekerheid eveneens niet meer bleek dat deze personen nog zouden voldoen aan de wettelijke bepalingen inzake deze vrijstelling wegens handicap. Ook deze burgers klaagden en verwezen naar een oud getuigschrift. Aan deze burgers werd aangeraden om een recent attest te bezorgen aan de Vlaamse Belastingdienst of om het oude getuigschrift over te maken, dat dan ter beoordeling zal worden voorgelegd aan de FOD Sociale Zekerheid.

✓ 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. De burger betaalde inderdaad reeds de verkeersbelasting, maar op een moment dat de ontheffingsbrief al was aangemaakt. Soms betaalde men met een foutieve mededeling waardoor de betaling niet automatisch kon worden verwerkt en dus manueel diende te worden aangeboekt. In al deze gevallen hadden de ontheffingsbrief en de (verwerking van de) betaling elkaar dus gekruist. Het teveel betaalde bedrag werd telkens zeer snel teruggestort.

✓ 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 (< 751 kg) 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.

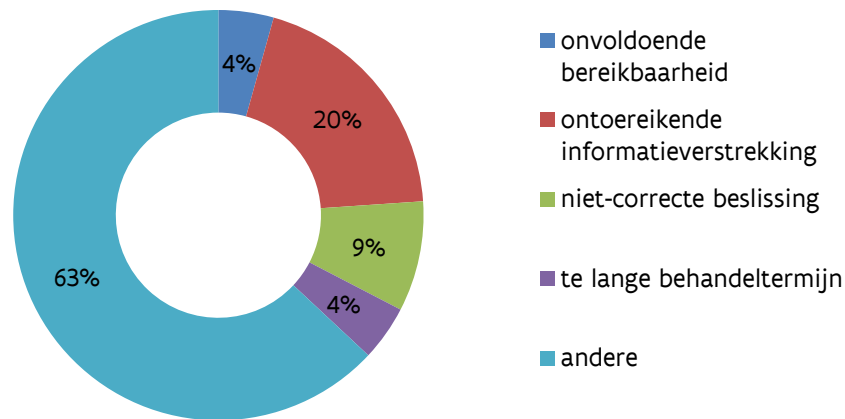


✓ Klokkenluider.

We ontvingen klachten van burgers die bepaalde misbruiken wilden aankaarten zoals bijvoorbeeld het oneigenlijk gebruik van een tractor of het rijden met een buitenlandse nummerplaat terwijl de bestuurder in België woonachtig is. Deze klachten werden voor verder gevolg overgemaakt aan de dienst controle van de Vlaamse Belastingdienst.

(Deels) gegronde klachten (46):

verdeling klachten verkeersbelastingen volgens ombudsnormen

✓ ombudsnorm **andere**: 29 klachten (10 in 2013).

- 13 klachten over de weigering van een rittenblad:

De aanvragen voor het verkrijgen van een rittenblad inzake verkeersbelasting en/of eurovignet voor het aanslagjaar 2014 (ingediend in december 2013), werden begin 2014 door de Vlaamse Belastingdienst strenger beoordeeld ten opzichte van vorige jaren. Bij de toekenning van een rittenblad werd nu immers ook rekening gehouden met de voorwaarde dat het vervoer door het voertuig niet mocht leiden tot concurrentievervalsing. Vele aanvragen, zowel voor de verkeersbelasting als voor het eurovignet, werden geweigerd wanneer het voertuig werd gebruikt voor commerciële doeleinden. De motivatie was als volgt: als het vervoer noodzakelijk is voor de uitoefening van de professionele activiteiten als onderneming en men dit vervoer kosteloos kan doen, wordt een oneerlijke situatie gecreëerd waardoor voor de geleverde goederen en/of diensten een lagere prijs kan berekend worden dan bij de concurrenten.

Wij konden ons niet volledig vinden in het gewijzigde standpunt van de Vlaamse Belastingdienst en hebben dit ook aangekaart bij de Vlaamse Belastingdienst (zie ook pagina 59 'Rittenbladen verkeersbelasting en/of eurovignet').

De Vlaamse Belastingdienst heeft naderhand beslist om de voorwaarde rond concurrentievervalsing niet langer strikt te interpreteren. De geweigerde rittenbladen werden echter slechts herbekeken en desgevallend rechtgezet voor die belastingplichtigen die reageerden tegen de weigering van het rittenblad of tegen het aanslagbiljet.

De klachten over de weigering van het rittenblad wegens concurrentievervalsing werden door de klachtendienst omwille van de standpuntwijzigingen al dan niet deels gegrond verklaard. Deze klachten gingen over

- * de weigering van het rittenblad door de Vlaamse Belastingdienst wegens concurrentievervalsing, terwijl de toestand van de belastingplichtige niet gewijzigd was ten opzichte van vorige jaren. Het rittenblad werd achteraf vooralsnog toegekend.
- * de weigering van het rittenblad door de Vlaamse Belastingdienst, waarbij de belastingplichtige tevens al bezwaar had ingediend tegen de weigering. De bezwaren werden achteraf ingewilligd en het rittenblad werd toegekend.
- * de weigering van het rittenblad door de Vlaamse Belastingdienst, waarbij het bezwaar van de belastingplichtige tegen de weigering reeds was afgewezen. De beslissingen werden achteraf herzien en het rittenblad werd toegekend.
- * de ontvangst van een aanmaning voor de betaling van het eurovignet via de gerechtsdeurwaarder. Het rittenblad werd eerst geweigerd en de invordering bleef doorlopen. De aanvraag werd achteraf opnieuw bekeken, het rittenblad toegekend en het eurovignet volledig ontheven.

- 6 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 en de herinnering voor deze belastingplichtigen ten onrechte verstuurd naar de ondertussen ex-partner.

Een afwijkend verzendadres geldt voor het aanslagbiljet, de herinnering en de correspondentie. De laatste herinnering wordt verzonden naar de belastingplichtige zelf.

Deze problematiek bleef ook in 2014 sluimeren: we registreerden hierover 4 klachten. Ofwel betrof het nieuwe inschrijvingen van een voertuig waarbij verzoekers' aanslagbiljetten inzake de verkeersbelastingen via het afwijkend verzendadres ten onrechte naar de ex-echtgenoten werd gestuurd. Ofwel ontvingen verzoekers wel degelijk een betalingsdocument, maar pas de laatste herinnering, terwijl het aanslagbiljet en de herinnering via het afwijkend verzendadres ten onrechte naar de ex-echtgenoten werden gestuurd.

* In 2011 stelde de Vlaamse Belastingdienst een afwijkend verzendadres in op verzoekers naam nadat een aanslagbiljet werd geretourneerd door de post (wegens onvolledig adres, probleem met het busnummer). Volgende aanslagbiljetten voor de aanslagjaren 2012 en 2013 werden via het afwijkend verzendadres nog steeds naar zijn oude adres gestuurd, terwijl verzoeker ondertussen was verhuisd. Verzoeker nam contact op met de Vlaamse Belastingdienst over het uitblijven van zijn aanslagbiljetten, maar men merkte niet op dat er een verouderd afwijkend verzendadres stond ingesteld. Naar aanleiding van de klacht werd het afwijkend verzendadres verwijderd en kreeg verzoeker nieuwe aanslagbiljetten voor 2012 en 2013 toegestuurd.

* Verzoekster ontving in het verleden (2010/2011) aanslagbiljetten en herinneringen inzake de verkeersbelastingen op naam van een firma omdat de maatschappelijke zetel van deze firma nog steeds gevestigd was op het adres waar verzoekster nu woonachtig is. Naar aanleiding van eerdere reacties van verzoekster werd in september 2011 een afwijkend verzendadres ingesteld voor de firma, op naam van de curator. In november 2013 ontving verzoekster echter opnieuw een document: de ontheffingsbrief voor de wagen op naam van de firma. Deze brief werd door een fout in de programmatie opnieuw naar het oude adres van de maatschappelijke zetel gestuurd in plaats van naar de curator via het afwijkend verzendadres.

- 3 klachten over een foutieve adressering:

* Niettegenstaande het adres van de firma al jaren geleden werd gewijzigd en het juiste adres vermeld staat in de Kruispuntbank van Ondernemingen, werden de aanslagbiljetten nog steeds naar het oude adres van de firma gestuurd omdat de KBO in een aantal gevallen, zoals hier, het laatste adres niet doorstuurt.

//

Verzoeker had in het verleden al gereageerd bij de Vlaamse Belastingdienst, zowel wat betreft de onroerende voorheffing als de verkeersbelastingen. Hij kreeg per brief de schriftelijke bevestiging dat het nieuwe adres werd genoteerd, maar de aanpassing gebeurde enkel voor de onroerende voorheffing en niet voor de verkeersbelastingen.

* Verzoeker beging in juli 2011 een overtreding, vastgesteld door de politie nl. rijden met een voertuig met buitenlandse nummerplaat, terwijl hij op dat moment woonachtig was in België. Hij ontving in december 2011 een brief van de Vlaamse Belastingdienst over deze overtreding. De administratie heeft verzoekers reactie beantwoord in juni 2012 en deze brief werd naar zijn adres in Duitsland verstuurd, waar hij toen woonachtig was. Verzoeker had immers gevraagd om de correspondentie naar Duitsland te sturen. Nadien werden verschillende betalingsdocumenten verzonden (aanslagbiljet voor de boete, herinnering, laatste herinnering en aanmaning), maar telkens naar zijn oude adres in België. Naar aanleiding van de klacht besliste de Vlaamse Belastingdienst om verzoeker een nieuw aanslagbiljet toe te sturen op zijn adres in Duitsland, met kwijtschelding van de reeds gemaakte kosten.

* Verzoeker klaagde over het uitblijven van aanslagbiljetten verkeersbelasting. Hij bleek 3 openstaande schulden te hebben nl. voor de aanslagjaren 2012, 2013 en 2014. De betalingsdocumenten voor het aanslagjaar 2012 (aanslagbiljet, herinnering, laatste herinnering) werden echter correct naar verzoekers toenmalige officiële domicilieadres gestuurd. Het aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2013 daarentegen werd eveneens naar dit adres gestuurd, maar de belastingplichtige was volgens het rijksregister op dat moment afgevoerd van ambtswege. Ook het aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2014 werd naar dit adres gestuurd, terwijl verzoeker toen reeds officieel woonachtig was op een ander adres. De gegevens in de databank van de Vlaamse Belastingdienst stemden bijgevolg niet overeen met de gegevens in het rijksregister. Na oplossing van dit probleem ontving verzoeker nieuwe aanslagbiljetten voor de aanslagjaren 2013 en 2014.

- 3 klachten over de app simulatie BIV VKB:

De Vlaamse Belastingdienst stelt een app ter beschikking om de te betalen verkeersbelastingen te simuleren. De app simulatie BIV VKB is ter beschikking voor volgende platforms: iOS (iPhone en iPad) en Android.

Deze klachten handelden over de app, die niet langer zou werken. Het dienstencentrum bevestigde dat er een probleem is geweest ten gevolge een iOS update, dat zich enkel zou hebben voorgedaan bij Apple. Het probleem bleek complexer dan gedacht waardoor een oplossing enige tijd op zich liet wachten.

- 1 klacht had betrekking op een foutieve actie van de gerechtsdeurwaarder:

De Vlaamse Belastingdienst schakelde terecht een gerechtsdeurwaarder in voor de gedwongen invordering van een openstaande schuld aan verkeersbelasting. Na verzending van een aanmaning betaalde verzoeker de initiële schuld (dus zonder de kosten van de gerechtsdeurwaarder) rechtstreeks aan de administratie. De gerechtsdeurwaarder betekende vervolgens een dwangbevel voor de inning van deze openstaande kosten, met een hoge bijkomende kost tot gevolg.

Gelet op de geringe openstaande som voor de kost van de aanmaning had de gerechtsdeurwaarder op basis van onderlinge afspraken geen dwangbevel meer mogen betekenen, maar zijn kosten moeten inbrengen bij de Vlaamse Belastingdienst.

- 1 klacht over een dubbele ontvangst van een aanslagbiljet verkeersbelasting: verzoeker ontving op enkele dagen tijd tweemaal hetzelfde aanslagbiljet, wat voor verwarring zorgde. Door een probleem bij het drukken van de aanslagbiljetten werden enkele aanslagbiljetten tweemaal geprint en bijgevolg dubbel verzonden.

- 1 klacht over aangerekende boetes bij een controle op de baan:

Uit de controle bleek dat verzoekster (rechtspersoon) 3 openstaande bedragen had aan verkeersbelastingen. De belastingplichtige had zich echter geregistreerd in Zoomit en hiervan een bevestiging ontvangen. Desondanks ontving verzoekster geen betalingsdocumenten waardoor men de verkeersbelasting niet had kunnen betalen. Gezien de belastingplichtige de verkeersbelastingen in het verleden steeds tijdig betaalde, werden de boetes kwijtgescholden.

- 1 klacht over de aangerekende nalatigheidsinteressen:

Verzoeker ontving een aanslagbiljet verkeersbelasting voor de volledige belastbare periode van 12 maanden en betaalde, gelet op de wissing van de nummerplaat, tijdig het effectief verschuldigde bedrag voor 3

////////////////////////////////////

maanden. In principe kijkt de Vlaamse Belastingdienst maandelijks de intrestgevoelige dossiers na en verwijdt men de interesten indien deze na mutatie niet meer verschuldigd zijn. Voor deze belastingplichtige werden de interesten na mutatie echter niet herberekend waardoor hij later nog een herinnering kreeg toegestuurd voor de betaling van een bedrag aan nalatighedsinteresten. Deze interesten werden naar aanleiding van de klacht kwijtgescholden.

✓ ombudsnorm ontoereikende informatieverstrekking: 9 klachten (15 in 2013).

- 8 klachten over het uitblijven van informatie / de gegeven informatie:

→ *4 klachten over het ontbreken van informatie na aanwending van een betaling.*

In de ontheffingsbrief wordt vermeld dat het ontheven bedrag zal worden teruggestort binnen een termijn van maximaal 2 maanden, 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 nog eventueel openstaande schulden. Ofwel wordt, na aanwending van een deel van het ontheven bedrag, in de mededeling bij de terugbetaling extra informatie gegeven over de aanwending.

* De Vlaamse Belastingdienst verstuurde geen aparte brief over de aanzuivering van een ontheven bedrag (na schrapping van de nummerplaat) op een openstaande schuld aan onroerende voorheffing voor het aanslagjaar 2013. Verzoeker betaalde nadien zijn schuld aan onroerende voorheffing waardoor het aangeboekte bedrag aan verkeersbelasting vooralsnog moest worden teruggestort.

* De Vlaamse Belastingdienst verstuurde geen aparte brief over de aanzuivering van een ontheven bedrag (na schrapping van de nummerplaat) op een openstaande schuld aan onroerende voorheffing voor het aanslagjaar 2002, dat al geruime tijd was verjaard. De Vlaamse Belastingdienst besliste naderhand om het ontheven bedrag toch terug te storten en het bedrag aan onroerende voorheffing definitief oninbaar te stellen.

* Het ontheven bedrag (na schrapping van de nummerplaat) werd deels teruggestort aan verzoeker, maar hij bleef in het ongewisse over de teruggave van het resterend deel, wat werd aangewend op een openstaande schuld aan verkeersbelasting.

* Verzoeker betaalde zijn verkeersbelasting dubbel. Een deel werd aangewend op 2 openstaande vorderingen inzake verkeerbelasting en het resterend bedrag werd terugbetaald. Verzoeker bleef ook hier in het ongewisse over deze gedeeltelijke aanwending.

→ *2 klachten over het ontbreken van een ontvangstmelding.*

* Verzoekster vroeg begin september 2013 de vrijstelling aan van de verkeersbelastingen wegens handicap van haar zoon. Zij kreeg geen antwoord op haar vraag, maar ontving eind oktober 2013 wel een aanslagbiljet van de verkeersbelastingen. Verzoekster diende in februari 2014 klacht in omdat ze nog steeds niets had vernomen en problemen vreesde bij een controle op de baan. Naar aanleiding van de klacht volgde eind februari 2014 een eerste reactie van de Vlaamse Belastingdienst: er werd een brief gestuurd aan verzoekster met de vraag om een bewijsstuk van handicap te bezorgen.

* Naar aanleiding van de ontvangst van een brief 'kennisgeving van administratie boete' diende verzoekster begin juni 2014 via aangetekende brief bezwaar in en vroeg om te worden gehoord. Omdat ze geen ontvangstbevestiging ontving, nam ze telefonisch contact op waar men meldde dat er geen bezwaar werd ontvangen. Eind juni 2014 diende ze nogmaals bezwaar in, via fax en aangetekende brief. Opnieuw werd telefonisch gemeld dat er geen bezwaar werd ontvangen. Naar aanleiding van de klacht werden de bezwaren teruggevonden en werd een ontvangstmelding verstuurd van het bezwaar.

→ *1 klacht over de gegeven informatie via e-mail:*

* Verzoeker werd in het verleden vrijgesteld van de verkeersbelasting wegens handicap, maar moest in mei 2013 de nummerplaat van zijn vrijgesteld voertuig laten vervangen. Hij ontving vervolgens een aanslagbiljet

//

voor de betaling van de verkeersbelasting voor het aanslagjaar 2013. Enkele dagen later stuurde hij een contactformulier door naar de Vlaamse Belastingdienst met de melding dat hij mindervalide is en vrijstelling heeft. Er werd hem via e-mail algemene info gegeven over een aanvraag vrijstelling verkeersbelasting, maar er werd niet gesproken over de mogelijkheid om een bezwaar in te dienen en de termijn die hieraan verbonden is. Toen verzoeker bezwaar indiende, was dit laattijdig.

Aangezien burgers zelf niet altijd goed op de hoogte zijn van hoe men een bezwaar moet indienen, worden dergelijke contactformulieren desgevallend door de administratie zelf omgezet in een bezwaar, wat hier niet is gebeurd. De Vlaamse Belastingdienst heeft naar aanleiding van de klacht en gelet op het feit dat de uitleg via e-mail nogal vrijblijvend was, de vrijstelling vooralsnog toegekend.

→ 1 klacht over de gegeven informatie via telefoon:

* Verzoekers vraag over de adressering van het aanslagbiljet op naam van een rechtspersoon werd door 1700 geëscaleerd naar de Vlaamse Belastingdienst. Men heeft hem telefonisch gemeld dat hij de naam van de rechtspersoon diende aan te passen bij de DIV, maar deze informatie was niet correct. De gegevens over de belastingplichtige zijn immers afkomstig van de KBO en werden correct overgenomen door zowel de DIV als de Vlaamse Belastingdienst. De dossierbehandelaar merkte niet op dat het hier een discussie betrof naar aanleiding van het verwijderen van een afwijkend verzendadres.

- 1 klacht over een telefonisch contact tussen de burger en een voorlichter van 1700:

* Verzoekster nam telefonisch contact op met 1700 omdat ze na schrapping van de nummerplaat nog de minimumbelasting verschuldigd bleef, maar de voorlichter bleek niet echt behulpzaam. 1700 bevestigde dat verzoekster niet op een klantvriendelijke manier werd geholpen en dat de voorlichter haar op basis van de scripts wel degelijk een duidelijk antwoord had kunnen geven, wat niet gebeurde.

✓ ombudsnorm niet-correcte beslissing: 4 klachten (7 in 2013).

- 1 klacht over de invoer van een voertuig:

Verzoeker ontving 2 brieven 'kennisgeving ambtshalve aanslag' naar aanleiding van de invoer van 2 motorfietsen. Hij reageerde omdat de voertuigen niet rijvaardig waren, maar kreeg een afwijzing toegestuurd, met de mededeling dat aan het dossier nog een positief gevolg kon worden gegeven indien hij foto's van de huidige kilometerstand bezorgde en dit vóór 12/4/2014. In het dossier zelf stond echter vermeld dat de bewijzen moesten worden geleverd vóór 12/3/2014. De aanvraag werd definitief afgewezen op 19/3/2014. De foto's volgden op 25/3/2014, dus binnen de hem gemelde termijn voor het bezorgen van bewijsstukken, maar er werd niet meer teruggekomen op de beslissing. Naar aanleiding van de klacht werd het dossier opnieuw bekeken en ingewilligd: de ambtshalve aanslagen werden niet gevestigd.

- 1 klacht over de aanrekening van nalatigheidsinteressen:

De Vlaamse Belastingdienst ontving midden december 2013 2 aangiftes inzake het eurovignet. De verwerking van deze aangiftes sleepte aan: de uitnodigingen tot betaling werden uiteindelijk pas verstuurd op 9/1/2014, telkens voor een bedrag van 1250 euro. Deze bedragen werden quasi onmiddellijk betaald en stonden op 15/1/2014 op de rekening van de Vlaamse Belastingdienst. De administratie verstuurde desondanks op 20/1/2014 2 aanslagbiljetten waarbij de initiële sommen werden verhoogd met één maand nalatigheidsinteressen. Naar aanleiding van de klacht bleken de aanslagbiljetten onterecht verzonden en werden de nalatigheidsinteressen kwijtgescholden.

- 1 klacht over een bezwaarschrift inzake handicap:

Verzoekers bezwaar werd afgewezen omdat de gevraagde bewijzen over de handicap niet werden bezorgd. Deze bewijzen dienden in principe echter niet te worden opgevraagd omdat het attest zich reeds in een ander, oud dossier bevond. Naar aanleiding van de klacht werd een ambtshalve ontheffing toegekend.

- 1 klacht over een onterecht aanslagbiljet:

Verzoeker ontving in oktober 2013 een aanslagbiljet verkeersbelastingen voor zijn wagen, terwijl hij eerder een vergelijkbaar aanslagbiljet had ontvangen en betaald aan de FOD Financiën.

De plaats van de aanslag is die plaats waar de natuurlijke persoon of rechtspersoon gevestigd is op wiens

////////////////////////////////////

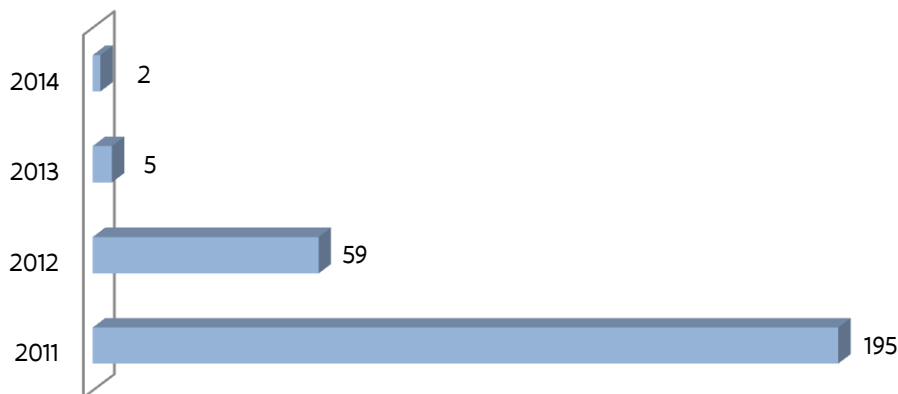
naam het voertuig is of moet zijn ingeschreven.

De aanslag bleek ten onrechte ingekohierd door de Vlaamse Belastingdienst en terecht gevestigd door de FOD Financiën. Verzoeker woonde op het moment van de start van de betreffende belastbare periode immers in Brussel. De aanslag werd dan ook ontheven.

✓ ombudsnorm **te lange behandeltermijn**: 2 klachten (5 in 2013).

Na een sterke terugval van deze ombudsnorm in 2013 bleef dit type gegronde klachten ook in 2014 zeer beperkt.

evolutie ombudsnorm 'te lange behandeltermijn' VKB



De 2 (deels) gegronde klachten handelden over:

- Het (gedeeltelijk) uitblijven van een teruggave verkeersbelasting: 1 klacht.

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 dit geval diende 120,83 euro te worden teruggestort. Er volgde een terugbetaling van 120,00 euro binnen de termijn van 2 maanden, vermeld in de ontheffingsbrief. De 83 cent liet 2 maanden extra op zich wachten.

- Het uitblijven van een antwoord van de administratie op een reactie van de belastingplichtige: 1 klacht.

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.

Verzoeker reageerde op de aangerekende boete inzake het eurovignet. De reactie werd bij het dossier 'overtreding' gevoegd, maar niet beantwoord. Later werd een tweede dossier aangemaakt, voor een onderzoek naar kwijtschelding van nalatigheidsinteressen en kosten. De reactie op de boete werd uiteindelijk beantwoord via het tweede dossier, 9 maanden na ontvangst van de reactie.

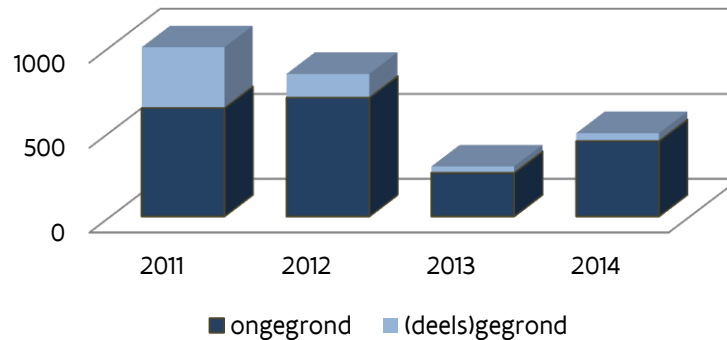
✓ ombudsnorm **onvoldoende bereikbaarheid**: 2 klachten (1 in 2013).

Deze burgers trachtten eind maart 2014 en midden juli 2014 informatie in te winnen bij 1700, maar kregen geen voorlichter aan de lijn. 1700 bevestigde dat de bereikbaarheid in die perioden niet optimaal is geweest, met soms lange wachttijden tot gevolg.

✓ De ombudsnorm **onheuse bejegening** werd in 2014 niet toegekend (evenmin in 2013).

- 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 0,0097%.

Niettegenstaande de sterke stijging van het aantal afgehandelde, ontvankelijke klachten in 2014 zien we dat de procentuele daling van het aantal (deels) gegronde klachten zich verder heeft doorgezet: voor 9,37% van de ontvankelijke klachten over de verkeersbelastingen werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld, ten opzichte van 12,88% in 2013.

6.2 Onroerende voorheffing

- In 2014 heeft de Vlaamse Belastingdienst 2.860.094 aanslagbiljetten onroerende voorheffing verstuurd. Hiervan had 96,5% betrekking op het aanslagjaar 2014. De Vlaamse Belastingdienst verstuurde in 2014 ook aanslagbiljetten voor vorige aanslagjaren: 2,9% van de verstuurde aanslagen handelde over het aanslagjaar 2013 en 0,5% over het aanslagjaar 2012.

De aanslagbiljetten voor 2014 werden grotendeels verstuurd in de periode van mei tot augustus 2014.

De administratie verstuurde ook 222.940 herinneringen, 23.844 aangetekende herinneringen en 69.659 laatste herinneringen. 31.929 dossiers (vaak zitten meerdere vorderingen in 1 dossier) werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

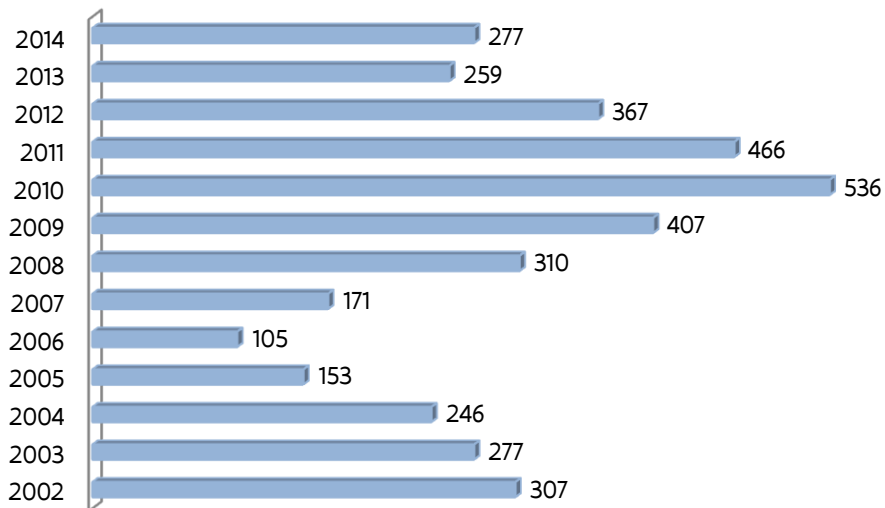
Het aantal ingediende bezwaren bedroeg 15.148.

De Vlaamse Belastingdienst handelde in 2014 14.455 bezwaren af (types uit de beheersovereenkomst, ongeacht het aanslagjaar).

- Op het einde van het werkjaar 2013 stonden nog 28 klachten over de onroerende voorheffing open, die werden afgesloten in 2014.

De klachtendienst ontving in 2014 277 klachten die betrekking hadden op de onroerende voorheffing. De dalende trend (sedert 2011) van het aantal ingediende klachten werd doorbroken.

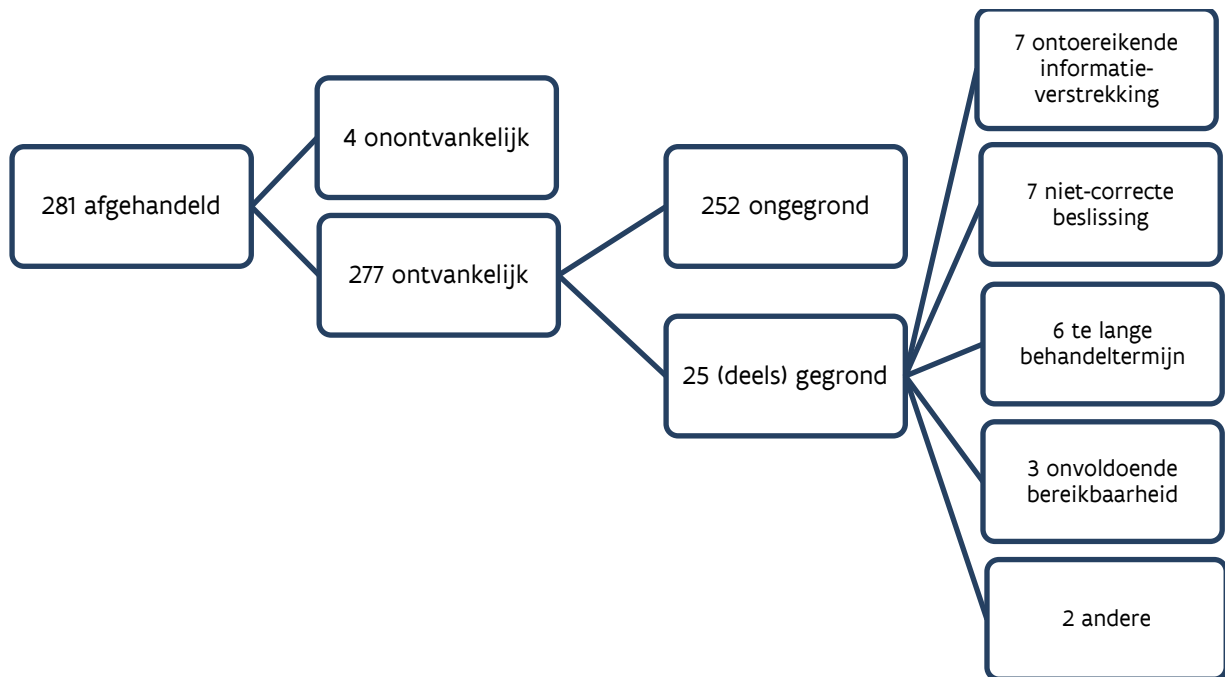
evolutie aantal ingediende klachten onroerende voorheffing



Op het einde van het werkjaar 2014 stonden nog 24 klachten open.

Dit betekent dat in 2014 **281 klachten werden afgesloten**. Deze kregen volgende evaluatie:

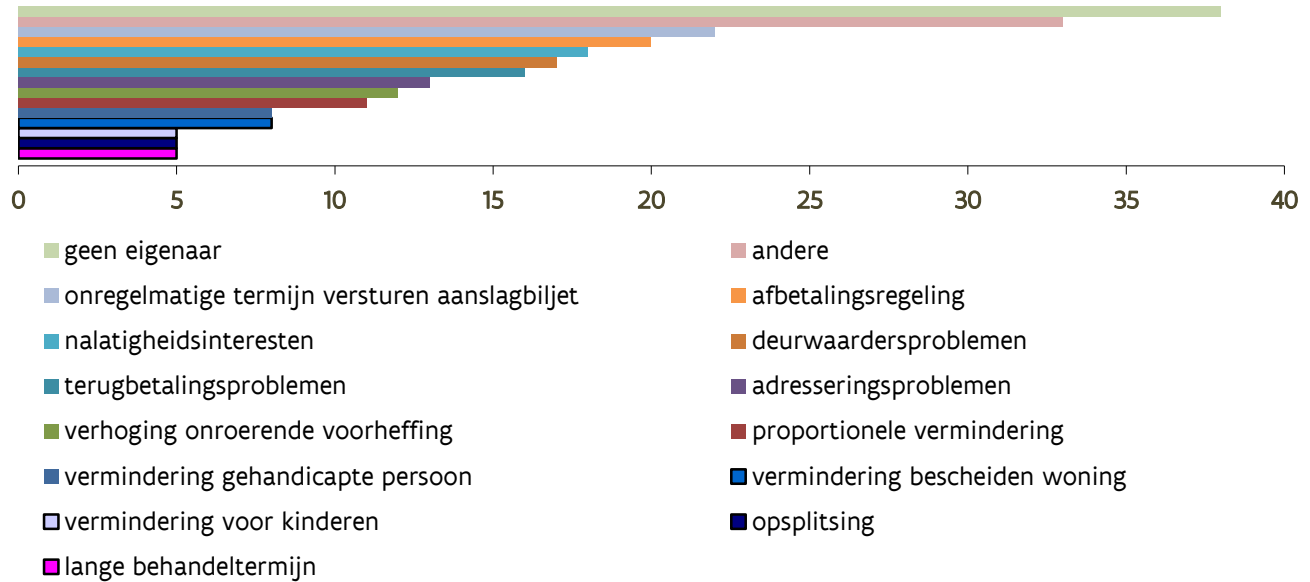
4 klachten onontvankelijk + 277 ontvankelijk → 252 ongegrond + 13 deels gegrond + 12 gegrond.



De klachtendienst verklaarde 4 klachten over de onroerende voorheffing onontvankelijk omdat een juridictioneel beroep aanhangig was gemaakt (2), omdat de klacht geen betrekking had op de Vlaamse overheid (1) en omdat de burger al eerder klacht had ingediend (1). Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.

Ongegronde klachten (252):

Deze klachten handelden over diverse onderwerpen, waarvan de meest voorkomende (tenminste 5 klachten over het thema ontvangen) hieronder worden besproken:

kwalificatie ongegronde klachten OV

✓ [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.

Het merendeel van de klachten handelde over de verkoop van het onroerend goed:

- Burgers klaagden enerzijds over de ontvangst van een aanslagbiljet onroerende voorheffing voor aanslagjaar 2014, terwijl het onroerend goed werd verkocht ná 1 januari 2014. Deze burgers kregen echter nog terecht het aanslagbiljet voor 2014 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 anderzijds ook over de ontvangst van een aanslagbiljet onroerende voorheffing voor aanslagjaar 2014, terwijl het onroerend goed werd verkocht vóór 1 januari 2014. 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.

We ontvingen ook klachten over de ontvangst van een aanslagbiljet onroerende voorheffing voor een onroerend goed waarvan men nooit eigenaar is geweest. Uit de gegevens van het Kadaster bleek dat deze

personen wel degelijk (mede-)eigenaar waren van het onroerend goed in kwestie. Ook vele van deze klachten werden doorgegeven aan de Vlaamse Belastingdienst voor verder onderzoek naar de werkelijke eigendomssituatie op 1 januari van het aanslagjaar.

✓ Andere.

- klachten over de ontvangst van een herinnering of van een laatste herinnering, terwijl het bedrag al zou zijn betaald. De betaling gebeurde echter ofwel op het oude, afgesloten rekeningnummer van de Vlaamse Belastingdienst ofwel op een rekeningnummer van een andere instantie dan de Vlaamse Belastingdienst.

Een burger meende voorts dat alle vorderingen werden betaald via afbetalingen, terwijl nog bedragen aan onroerende voorheffing openstonden.

- burgers hadden problemen bij de betaling van het aanslagbiljet:

Deze klachten hadden betrekking op problemen met het online betalen van de onroerende voorheffing omdat de BIC-code foutief zou zijn vermeld op het aanslagbiljet, wat uiteraard niet het geval was. We verwezen hen door naar de bankinstelling indien zij blijvend problemen zouden ondervinden met het online bankieren.

Een andere klacht betrof een inschrijving via Zoomit: de burger kon zijn aanslagbiljet niet openen. Een mogelijke oorzaak zou het gebruik van een ander programma dan Adobe Reader kunnen zijn. Voor meer informatie verwezen we naar de website van Zoomit.

- klachten over de notificatie bij een verkoop van onroerende goederen, maar dit is wettelijk geregeld. De Vlaamse Belastingdienst mag alle schulden meedelen die aanleiding kunnen geven tot de inschrijving van een wettelijke hypotheek, dus ook de betwiste schulden en de nog niet vervallen schulden.

Daar staat tegenover dat sommige belastingplichtigen zich afvroegen waarom een bepaald bedrag aan onroerende voorheffing niét was ingehouden via notificatie. In deze gevallen bleek de verkoopsom ontoereikend te zijn om ook de genotificeerde bedragen aan onroerende voorheffing te kunnen voldoen.

- klachten over een vermeende verjaring van de onroerende voorheffing, terwijl de vordering nog niet was verjaard.

- een klacht over het niet-toekennen van een vermindering op de onroerende voorheffing wegens het beperkte inkomen van de belastingplichtige. Dergelijke vermindering is wettelijk niet voorzien. We wezen de burger op het feit dat hij, mits het voorleggen van bewijsstukken, een afbetalingsplan kon aanvragen aan de Vlaamse Belastingdienst.

✓ De onregelmatige termijn van het versturen van de aanslagbiljetten.

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

De meeste burgers klaagden omdat het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2014 enkele weken tot enkele maanden vroeger of later werd verstuurd dan het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2013. Het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2014 werd bijvoorbeeld verzonden in juni 2014, terwijl dat voor aanslagjaar 2013 dateerde van september 2013.

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 (2014 op een later tijdstip ten opzichte van het aanslagbiljet 2013) was soms te wijten aan een a priori controle van de aanslagbiljetten door de Vlaamse Belastingdienst, wat zorgde voor enige vertraging bij de verzending.

De vervroegde of verlate toezending van 2014 ten opzichte van vorige aanslagjaren, om welke reden dan ook, beschouwden we niet als een gegronde klacht indien de aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing voor het aanslagjaar 2014 binnen de normale verzendperiode werden verstuurd.

Sommige burgers klaagden over de ontvangst van verschillende aanslagbiljetten op korte tijd, maar de

////////////////////////////////////

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 echter langer dan 12 maanden niet in gebruik is genomen, rekening houdend met het vorige aanslagjaar, kan 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.

Burgers klaagden over de opgevraagde bewijsstukken:

- bewijzen van leegstand omdat de reeds bezorgde stukken niet afdoende waren. Het is aan de belastingplichtige om te bewijzen dat aan voorwaarden inzake leegstand en improductiviteit is voldaan. De administratie had in dit dossier aan verzoeker meermaals de mogelijkheid geboden om de juiste bewijzen te bezorgen, wat later effectief is gebeurd.

- een volmacht omdat het bezwaar niet was ingediend door de belastingplichtige (eigenaar op 1 januari van het aanslagjaar), maar door diegene die het onroerend goed in de loop van het aanslagjaar had aangekocht.

Burgers gingen niet akkoord met de negatieve beslissing van de Vlaamse Belastingdienst over hun aanvraag van de proportionele vermindering, maar de beslissing was correct omdat:

- de leegstand tijdens het aanslagjaar minder dan 90 dagen duurde.

- onvoldoende werd bewezen dat het pand effectief had leeggestaan gedurende de periode waarvoor de vermindering werd gevraagd (leegstand < 12 maanden).

- de belastingplichtige aanvoerde dat er renovatiewerken werden uitgevoerd aan het pand, maar dat het gevraagde attest van de gemeente of van het Vlaams Gewest van een opname van het onroerend goed in de inventaris van ongeschikte en/of onbewoonbare woningen niet werd bezorgd (leegstand > 12 maanden).

- het onroerend goed volstrekt niet in gebruik mag zijn genomen. Wegenwerken zorgen er wellicht voor dat een garage tijdelijk moeilijk of niet bereikbaar is, maar dit belet niet dat het onroerend goed in gebruik was als opslagplaats of dergelijke.

Nog andere burgers tenslotte ontvingen een negatieve beslissing van de Vlaamse Belastingdienst over hun aanvraag van de proportionele vermindering en voerden nu aan dat ze tóch over de nodige bewijzen zouden beschikken. De administratie had deze bewijsstukken eerder opgevraagd, maar de belastingplichtige bezorgde bewijzen die niet afdoende waren om proportionele vermindering te verlenen.

In het ene geval kon de aanvraag slechts gedeeltelijk worden ingewilligd omdat de bewijzen van leegstand slechts geldig waren voor een beperkte periode. Na de beslissing werden aanvullende attesten bezorgd, maar de negatieve beslissing werd bevestigd.

In een ander geval werd het bezwaarschrift afgewezen omdat het verhuurcontract niet werd bezorgd, niettegenstaande in de vraag om bewijsstukken uitdrukkelijk werd vermeld dat louter een attest van de makelaar niet wordt aanvaard. Na de beslissing verwees de belastingplichtige opnieuw naar het verhuurcontract, maar de negatieve beslissing werd bevestigd.

Een herziening van de negatieve beslissing was in deze gevallen niet mogelijk. Ambtshalve ontheffing is wettelijk gezien immers enkel mogelijk onder welbepaalde voorwaarden. Zo moet er bijvoorbeeld sprake zijn van nieuwe feiten. Dit zijn feiten die tijdens de bezwaartermijn nog niet gekend waren en dus niet konden worden aangevoerd. Deze belastingplichtigen vielen niet onder de toepassing van een onderzoek tot ambtshalve ontheffing omdat men binnen de antwoordtermijn een attest van het gemeentebestuur inzake de leegstand had kunnen bezorgen of aan de administratie had kunnen laten weten dat men nog niet alle bewijsstukken in het bezit had (eerste geval), ofwel omdat men binnen de antwoordtermijn het gevraagde verhuurcontract had kunnen bezorgen (tweede geval).

✓ 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 een automatische vermindering, dit wil zeggen dat deze automatisch wordt toegekend op het aanslagbiljet als aan de voorwaarden is voldaan. De Vlaamse

//

Belastingdienst haalt zijn gegevens hiervoor uit externe bronnen.

Sommigen kregen geen automatische vermindering op hun aanslagbiljet omdat ze niet door een externe bron werden aangeleverd als gehandicapte persoon.

Anderen konden niet bewijzen dat hun handicap vóór de leeftijd van 65 jaar werd vastgesteld. Een vermindering voor de handicap is enkel mogelijk als men over een attest beschikt dat de handicap een gevolg is van feiten die zijn overkomen en vastgesteld vóór de leeftijd van 65 jaar.

✓ 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 net zoals de vermindering voor een gehandicapte persoon een automatische vermindering.

Bij deze klachten kreeg de burger geen vermindering voor bescheiden woning op zijn aanslagbiljet, terwijl hij dit wel verwachtte. De Vlaamse Belastingdienst had het aanslagbiljet correct opgesteld conform de wetgeving, maar de burger bleek niet op de hoogte van de voorwaarden die aan deze vermindering gekoppeld 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 in de betreffende woning woonachtig waren (schending eerste voorwaarde).

Slechts twee klachten hadden betrekking op de perequatiedossiers; dit zijn de dossiers die onder de overgangsregeling vallen:

Er bestaat een speciale overgangsregeling wanneer het totale KI van de belastingplichtige meer bedraagt dan 745 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 kinderen die in aanmerking komen voor kinderbijslag.

De vermindering wordt toegekend voor de woning die op 1 januari van het aanslagjaar wordt betrokken door een gezin met ten minste twee kinderen die daar volgens het bevolkingsregister hun woonplaats hebben en die in aanmerking komen voor kinderbijslag.

De vermindering voor kinderen die in aanmerking komen voor kinderbijslag is net zoals de vermindering voor een gehandicapte persoon en zoals de vermindering voor een bescheiden woning een automatische vermindering.

De burger bleek niet altijd op de hoogte te zijn van de voorwaarden die aan deze vermindering gekoppeld zijn. Zo werd de vermindering doorgaans gevraagd voor een woning waar het gezin op 1 januari van het aanslagjaar niet woonachtig was.

✓ 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.

De opsplitsing zal vervolgens automatisch gebeuren voor zover de nummering van het artikel van de kadastrale legger niet wordt gewijzigd in de kadastrale bescheiden.

Een burger klaagde over het feit dat de opsplitsing toch jaarlijks moet worden aangevraagd. Hier wijzigde telkens de nummering van het artikel van de kadastrale legger in de kadastrale bescheiden waardoor het aanslagbiljet helaas niet automatisch kon worden opgesplitst.

✓ Lange behandeltermijn.

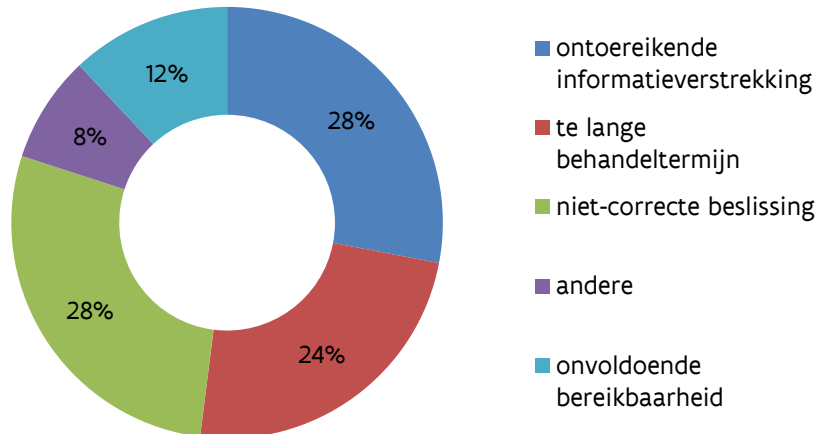
Twee burgers klaagden over het uitblijven van een antwoord op hun brieven, maar de klachten kregen de kwalificatie 'ongegrond' omdat de administratie de brieven binnen de 2 maanden beantwoordde, wat niet als onredelijk lang kan beschouwd worden.

Voorts klaagden twee burgers over de behandeltermijn van hun vraag naar een duplicaat. In deze gevallen werden de duplicaten verstuurd binnen de maand, dus binnen een redelijke termijn.

Een burger klaagde tenslotte over het uitblijven van een beslissing over een bezwaar tegen het kadastraal inkomen, maar de beslissing dateerde reeds van 1,5 maand na ontvangst van het 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.

(Deels) gegronde klachten (25).

verdeling klachten onroerende voorheffing volgens ombudsnormen



✓ **ombudsnorm ontoereikende informatieverstrekking:** 7 klachten (8 in 2013).

- 4 klachten over het **uitblijven van informatie / de gegeven informatie:**

→ *geen informatie, maar wel de inschakeling van een gerechtsdeurwaarder.*

* Verzoekster ontving in mei 2013 een verjaringstuitend dwangbevel zonder dat zij hierover in het verleden enig ander document had ontvangen. Het betrof de onroerende voorheffing voor het aanslagjaar 2008 waarbij het aanslagbiljet indertijd retour terugkeerde, gelet op het overlijden van de belastingplichtige. Het dossier werd zonder gevolg afgesloten tot nu een verjaringstuitend dwangbevel werd betekend aan één van de erfgenamen. Gezien deze nooit eerder een kennisgeving had ontvangen, besliste de Vlaamse Belastingdienst om de kosten van de gerechtsdeurwaarder aan verzoekster terug te betalen.

→ *onvolledige informatie via brief.*

* Verzoeker ontving in januari 2014 een aangetekende herinnering voor de betaling van een aanslagbiljet inzake de onroerende voorheffing voor het aanslagjaar 2008. Hij reageerde bij de Vlaamse Belastingdienst met de vraag of hij die aanslag al niet had betaald en haalde in dit verband ook de verjaring aan. In februari 2014 werd hem via brief info gegeven over het aanslagbiljet, de herinnering en aangetekende herinnering en dat er geen betaling werd geregistreerd. Men ging echter niet in op de verjaring, terwijl de vordering ondertussen wel degelijk was verjaard. Het aanslagbiljet werd naar aanleiding van de klacht oninbaar gesteld.

* Op verzoeksters aanslagbiljet inzake de onroerende voorheffing voor het aanslagjaar 2013 werd in september 2013 een afbetalingsaanvraag geregistreerd. Verzoekster reageerde met de vraag wie de aanvraag had ingediend en om haar een overzicht te bezorgen van de door haar betaalde onroerende voorheffing. Zij ontving in oktober 2013 een brief in verband met de niet-behandeling van de afbetalingsaanvraag omdat de betaling ondertussen werd ontvangen. Verzoekster kreeg echter geen antwoord op haar vragen wie de aanvraag had ingediend noch een overzicht van de betaalde onroerende voorheffing. Naar aanleiding van de klacht werd voornamelijk een antwoord verstuurd.

→ *informatie via e-mail.*

* Verzoeker vroeg via contactformulieren een afbetalingsplan voor de betaling van de onroerende voorheffing, maar via e-mail werd hem dit geweigerd gelet op enkele kleine openstaande saldi voor vorige aanslagjaren. Vanuit deze maildossiers wordt in principe echter enkel algemene informatie gegeven, bijvoorbeeld dat een afbetalingsplan schriftelijk moet worden aangevraagd. Aangezien de beslissing over een afbetalingsaanvraag door een andere dienst wordt genomen, hebben we de vraag aan deze dienst voorgelegd, die voornamelijk een afbetalingsplan toekende.

- 3 klachten over een telefonisch contact tussen de burger en een voorlichter van 1700:

De gesprekken werden beluisterd door een kwaliteitsverantwoordelijke en hieruit bleek dat de voorlichter in het ene geval niet vriendelijke reageerde, en in het andere geval geen bijvragen stelde om te weten te komen waarover het juist ging. In het derde geval werd verzoekster te vaak onderbroken door een weinig empathische voorlichter, die het beschikbare script niet gebruikte en verzoekster niet doorgeschakelde naar het tevredenheidsonderzoek.

✓ ombudsnorm niet-correcte beslissing: 7 klachten (6 in 2013).

- 5 klachten over het niet toekennen van verminderingen, die normaal gezien automatisch worden verleend op het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing. In al deze gevallen verleende de Vlaamse Belastingdienst een ontheffing en kende de verminderingen vooralsnog toe.

* Een huurder klaagde dat hij geen vermindering had gekregen voor het aanslagjaar 2012 niettegenstaande hij in 2011 een aanvraag had ingediend voor het bekomen van een vermindering als gehandicapte huurder. Deze melding werd foutief verwerkt, in die zin dat verzoeker niet werd geregistreerd als huurder, terwijl hij wel degelijk recht had op de vermindering voor gehandicapte persoon. Bovendien werd noch aan de huurder, noch aan de verhuurder een brief gestuurd over de niet-registratie.

* Verzoeker ontving als huurder geen vermindering voor zijn handicap voor het aanslagjaar 2013, niettegenstaande hij in 2011 was geregistreerd als huurder. Voor het aanslagjaar 2011 kreeg hij de vermindering na bezwaar en werd hem via brief gemeld dat de administratie op eigen initiatief zou onderzoeken of de vermindering kon worden verleend. Verzoeker verhuisde en ontving effectief automatisch (een brief over) de vermindering voor het aanslagjaar 2012. Verzoeker verhuisde opnieuw en kreeg nu dus helaas geen vermindering voor het aanslagjaar 2013.

* Op verzoeksters aanslagbiljet voor 2014 werd automatisch slechts een vermindering toegekend voor 2 kinderen in plaats van voor haar 3 kinderen. Dit probleem stelde zich ook al in het verleden: zowel voor 2011 als voor 2012 kreeg verzoekster de volledige vermindering slechts na bezwaar. Het probleem van de gedeeltelijke vermindering deed zich nu opnieuw voor. De Vlaamse Belastingdienst heeft naar aanleiding van de klacht contact opgenomen met de gemeente om de gegevens inzake de gezinssamenstelling te laten aanpassen in het bevolkingsregister. De gegevens staan nu correct vermeld zodat dit probleem zich in de toekomst niet meer zal voordoen.

* Op verzoekers aanslagbiljet voor 2014 werd geen vermindering toegekend voor zijn 2 kinderen, terwijl het gezin de woning bewoont sinds januari 2013.

* Op verzoeksters aanslagbiljet voor 2014 werd geen vermindering toegekend voor haar 2 kinderen, terwijl het gezin de woning bewoont sinds eind 2012.

- 2 klachten over een beslissing:

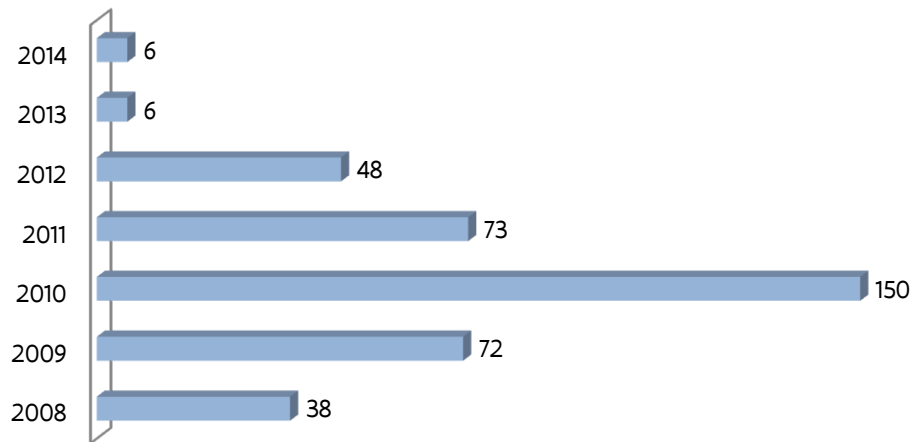
* Verzoeker diende bezwaar in tegen het aanslagbiljet voor 2013 en vermeldde dat dit niet correct was opgesteld, gelet op het overlijden van de belastingplichtige in 2012. De administratie vroeg advies aan het Kadaster, maar volgens het Kadaster waren de percelen wel degelijk nog correct ingeschreven. Het Kadaster is echter niet ingegaan op het overlijden van de belastingplichtige, noch werd de identiteit van de erfgenamen meegedeeld. Ook de dossierbehandelaar merkte dit niet op en wees het bezwaar af op basis van het advies van het Kadaster. Naar aanleiding van de klacht werd opnieuw advies gevraagd aan het Kadaster.

* Verzoeker ontving in oktober 2014 een aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2010 voor materieel en outillage, voor 50%. Dit aanslagbiljet werd hem initieel eerder (in 2010) toegestuurd voor 100%. Het aanslagbiljet werd door de Vlaamse Belastingdienst toen echter opgesplitst tussen verzoeker en zijn ex-vrouw waardoor verzoeker slechts 50% diende te betalen. De andere 50% was verschuldigd door zijn ex-vrouw, die bezwaar indiende. Dit bezwaar werd ingewilligd waardoor de 50% nu toch opnieuw bij verzoeker werd ingevorderd. Naar aanleiding van de klacht bleek het bezwaar van verzoekers ex-vrouw onterecht ingewilligd: verzoeker moest die resterende 50% bijgevolg niet betalen.

✓ ombudsnorm te lange behandeltermijn: 6 klachten (6 in 2013).

Na een sterke terugval van deze ombudsnorm in 2013 bleef dit type gegronde klachten inzake de onroerende voorheffing ook in 2014 zeer beperkt.

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: 3 klachten (2 in 2013).

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. Desondanks kende het aantal klachten over het uitblijven van een beslissing een piek in 2011 (31 klachten), waarna een daling werd ingezet (2012: 12 klachten en 2013: 2 klachten). Net zoals in 2013 registreerden we ook in 2014 een zeer beperkt aantal terechte klachten (3) over de behandeltermijn van een bezwaar.

Het betrof telkens de behandeling van aanvragen inzake de proportionele vermindering van de onroerende voorheffing:

* Verzoekers bezwaar van 29/10/2012 werd pas ingewilligd op 9/12/2013. In dit dossier vroeg de administratie bewijzen op aan de belastingplichtige, die bijna onmiddellijk werden bezorgd. De Vlaamse Belastingdienst vroeg tevens advies aan de administratie van het Kadaster, dat wel lange tijd op zich liet wachten.

* In beide andere dossiers werd een bezwaar tegen het aanslagjaar 2012 ingewilligd omdat het onroerend goed toen niet langer dan 12 maanden niet in gebruik was genomen, rekening houdend met het vorige aanslagjaar. Voor het aanslagjaar 2013 bevond het onroerend goed zich in de situatie dat het wel langer dan 12 maanden niet in gebruik was genomen, rekening houdend met het vorige aanslagjaar. De belastingplichtige diende hierdoor niet alleen te bewijzen dat het pand had leeggestaan, maar ook dat de improductiviteit te wijten was aan redenen onafhankelijk van zijn wil.

→ Verzoekers bezwaar van 2/7/2013 werd pas afgehandeld - afgewezen op 9/7/2014. Het advies van het Kadaster dateerde van januari 2014; men diende geen bijkomende bewijsstukken op te vragen.

→ Verzoekers bezwaar van 11/6/2013 werd pas afgehandeld - ingewilligd op 26/11/2014. Er werden bewijsstukken opgevraagd in juni 2013, waarop de belastingplichtige onmiddellijk heeft gereageerd. De verdere verwerking sleepte echter aan. Pas na de klacht werden in september 2014 nogmaals bewijzen aan de belastingplichtige en advies aan het Kadaster opgevraagd.

gezinswoning op 1 januari van het aanslagjaar effectief woonachtig was. Door deze ingreep werden verminderingen van de onroerende voorheffing automatisch toegekend op het aanslagbiljet.

Het afwijkend verzendadres werd bij dit dossier echter ingesteld op een foutief niveau, nl. op het niveau van de belastingplichtige in plaats van op het niveau van de kadastrale legger. Hierdoor werd verzoekers aanslagbiljet van de onroerende voorheffing voor een woning die hij met zijn huidige echtgenote heeft aangekocht ten onrechte aan zijn ex-vrouw toegestuurd. Dit bleek niet alleen het geval te zijn voor het aanslagbiljet voor 2014, waartegen hij klacht indiende, maar ook voor de vorige aanslagbiljetten (2012 en 2013). Verzoeker betaalde toen telkens na ontvangst van een aangetekende herinnering. Het afwijkend verzendadres geldt immers enkel voor het aanslagbiljet, de herinnering en de correspondentie. Indien de betaling uitblijft, zal de aangetekende herinnering of (vanaf 2014) de laatste herinnering toch worden verzonden naar de belastingplichtige zelf.

- Een klacht had betrekking op het elektronisch indienen van een bezwaarschrift:

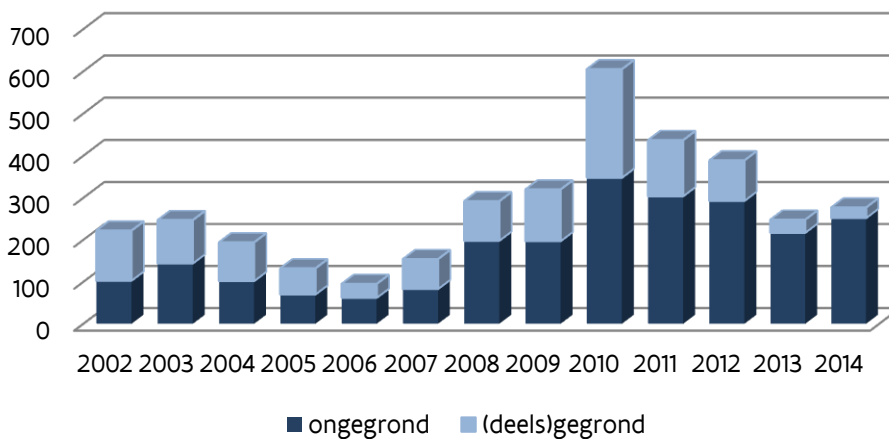
Verzoekster trachtte op 9/11/2014 via het Belastingportaal Vlaanderen online een bezwaarschrift in te dienen, maar kreeg de melding dat er geen aanslagbiljetten werden gevonden waartegen nog een geldig bezwaar kon worden ingediend. De bezwaartermijn bedraagt nochtans 3 maanden te rekenen vanaf de derde werkdag volgend op de verzending van het aanslagbiljet. Verzoeksters aanslagbiljet werd verzonden op 7/8/2014; de bezwaartermijn verstreek pas op 12/11/2014; verzoeksters bezwaar was bijgevolg tijdig.

Het dienstencentrum zal de online toepassing aanpassen zodat de bezwaartermijn strookt met de wettelijke vereisten.

✓ De ombudsnorm onheuse bejegening werd in 2014 niet toegekend (evenmin in 2013).

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid vanaf 2002 tot 2014:

verhouding ongegronde - (deels) gegronde klachten onroerende voorheffing



De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten bedraagt 0,0097%.

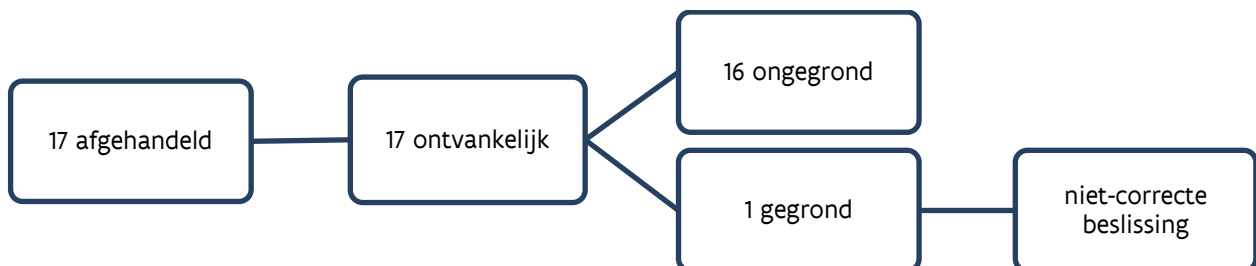
Het aantal (deels) gegronde klachten daalde voor het vierde jaar op rij zowel numeriek als procentueel: in 2014 werd in 9,03% van de ontvankelijke klachten over de onroerende voorheffing een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 12,50% in 2013, 24,68% in 2012 en 30,43% in 2011.

6.3 Andere

- De klachtendienst ontving in 2014 35 klachten over de sector 'andere' (33 klachten in 2013).
Deze klachten waren **onontvankelijk** omdat ze geen betrekking hadden op het beleidsdomein Financiën en Begroting (34 klachten) en omdat de klager anoniem wenste te blijven (1 klacht); zie ook 5.2.2 Onontvankelijke klachten.

6.4 Verkrottingsheffing woningen en/of gebouwen

- In 2014 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 3.587 aanslagbiljetten (op basis van kohierartikel). Deze aanslagen hadden betrekking op het vierde kwartaal 2013, op het eerste, tweede en derde kwartaal 2014 en waren voornamelijk te wijten aan de opname van een pand op de lijst ongeschikt- / onbewoonbaar-verklaarde woningen 3.196 aanslagen).
Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten bedroeg het totaal aantal verzonden aanslagbiljetten 5.258.
De administratie verstuurde in 2014 eveneens 1.196 herinneringen.
De Vlaamse Belastingdienst ontving in de loop van 2014 2.553 bezwaarschriften en nam een beslissing over 2.901 bezwaren.
- De klachtendienst ontving in 2014 17 klachten over de verkrottingsheffing woningen (15 klachten in 2013).
Deze **17 klachten werden afgesloten** in 2014 en kregen volgende evaluatie:
17 klachten ontvankelijk → 16 ongegrond + 1 gegrond.



Ongegronde klachten (16):

- 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. De Vlaamse Belastingdienst toetste de argumenten aan de decretale bepalingen, waarna de grieven van de burger steeds uitgebreid werden weerlegd.

Het waren vnl. al dan niet toegekende schorsingen wegens het uitvoeren van renovatiewerken die voor ontevredenheid zorgden. De inventarisbeheerder verleent een dergelijke schorsing van zodra de belastingplichtige de nodige bewijsstukken van de werken voorlegt. De schorsing ging echter pas in ná de verjaringsdatum van inventarisatie; of de schorsing had betrekking op een ander pand; of de schorsing kwam te vervallen omdat de werken niet tijdig beëindigd waren.

In een ander geval kwam een schorsing wegens het verkrijgen van het zakelijk recht te vervallen omdat niet was voldaan aan de voorwaarden die aan deze schorsing verbonden zijn.

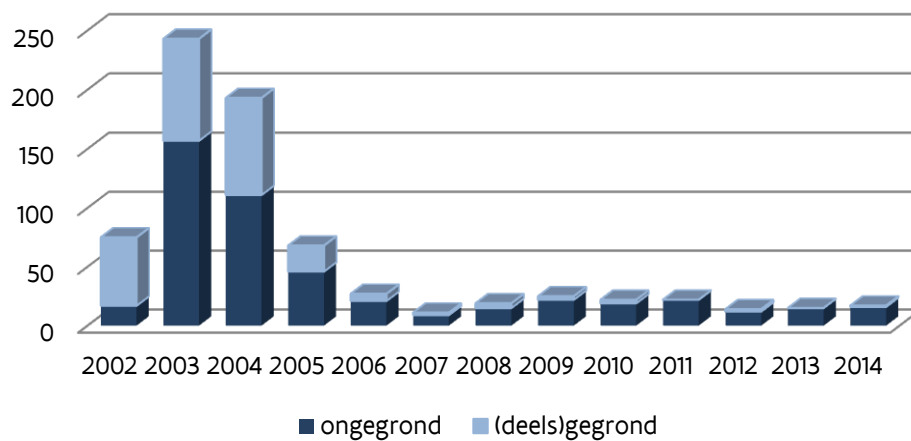
Gegronde klachten (1):

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

* Verzoeker diende een bezwaarschrift in tegen de verkrottingsheffing woningen en voerde aan dat de woning, vermeld op het aanslagbiljet, de tuinwoning betrof, terwijl een andere woning (straatkantwoning) door de inventarisbeheerder werd opgenomen op de inventaris. Dit argument werd in de beslissing weerlegd in die zin dat er geen twijfel mogelijk was voor welke woning verzoeker heffingsplichtig zou zijn. De inventarisbeheerder werd hierover echter niet geraadpleegd. Dit gebeurde vooralsnog naar aanleiding van de klacht: door een huisnummerverraring bleek de tuinwoning opgenomen en belast, terwijl het technisch verslag inderdaad sloeg op de staatkantwoning. De Vlaamse Belastingdienst heeft de negatieve beslissing dan ook ingetrokken en het bezwaar ingewilligd.

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid vanaf 2002 tot 2014:

**verhouding ongegronde - (deels) gegronde klachten
verkrottingsheffing woningen**



Het aantal klachten over de verkrottingsheffing woningen blijft sinds 2006 jaarlijks beperkt. We registreerden slechts één enkele gegronde klacht.

De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten bedraagt 0,32%.

6.5 Registratierechten

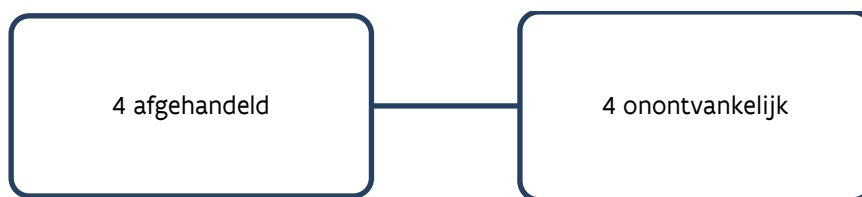
- De inning en invordering van registratierechten was in 2014 nog steeds in handen van de Federale Overheidsdienst Financiën. Met een klacht over registratierechten moest de burger zich bijgevolg wenden tot de Algemene Administratie van de Patrimoniumdocumentatie. Als de behandeling door deze dienst niet tot het verwachte resultaat leidde, kon men vervolgens terecht bij de federale ombudsman.

Indien de klacht echter verband hield met het optreden van de Vlaamse Belastingdienst die in het dossier is tussengekomen, kon 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 2014 6 klachten over registratierechten (1 klacht in 2013).

Op het einde van het werkjaar 2014 stonden nog 2 klachten open (ingediend eind december 2014).

We hebben dus 4 klachten afgesloten. Deze klachten waren **onontvankelijk** omdat ze geen betrekking hadden op het beleidsdomein Financiën en Begroting (zie ook punt 5.2.2).



6.6 Successierechten

- De inning en invordering van successierechten was in 2014 nog steeds in handen van de Federale Overheidsdienst Financiën. Met een klacht over successierechten moest de burger zich bijgevolg wenden tot de Algemene Administratie van de Patrimoniumdocumentatie. Als de behandeling door deze dienst niet tot het verwachte resultaat leidde, kon men vervolgens terecht bij de federale ombudsman.

Indien de klacht echter verband hield met het optreden van de Vlaamse Belastingdienst die in het dossier is tussengekomen, kon 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 voor het verkrijgen van een vrijstelling van successierechten.

- De klachtendienst ontving in 2014 3 klachten over successierechten (eveneens 3 klachten in 2013). Deze klachten werden afgehandeld en kregen volgende evaluatie:

1 klacht onontvankelijk + 2 onontvankelijk → 1 ongegrond + 1 deels gegrond.



Eén klacht was **onontvankelijk** omdat deze geen betrekking had op het beleidsdomein Financiën en Begroting (zie ook punt 5.2.2).

Ongegronde klachten (1):

* Een burger klaagde dat de website <http://belastingen.vlaanderen.be> geen informatie zou bevatten over de vrijstelling van de nettowaarde van de gezinswoning voor de langstlevende partner. Via de website wordt echter wel degelijk informatie verschaft over verschillende vrijstellingen inzake successierechten, waaronder de vrijstelling van de gezinswoning.

(Deels) gegronde klachten (1):

✓ ombudsnorm **ontoereikende informatieverstrekking**: 1 klacht

* Verzoekster klaagde dat de brochure 'De Vlaamse successierechten voor u gekaderd' foutieve informatie bevat in die zin dat een voorbeeld foutief werd berekend. Het betrof een voorbeeld van de berekening successierechten onder de categorie 'anderen' waarbij een van de mede-erfgenamen een gehandicapte persoon is. De belasting voor de gehandicapte persoon werd in dit voorbeeld correct berekend, maar de berekening van de belasting voor de broer en zus was inderdaad foutief. Naar aanleiding van de klacht werd de brochure aangepast.

6.7 Dienst derdengeschillen

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

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

- De klachtendienst ontving in 2014 één klacht over de dienst derdengeschillen (1 klacht in 2013). Op het einde van het werkjaar 2013 stond nog 1 klacht open (ingediend eind december 2013).

Deze 2 klachten werden afgesloten in 2014, maar bleken ongegrond gezien we geen schending van de ombudsnormen konden vaststellen.

2 klachten ontvankelijk → 2 ongegrond.



6.8 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.

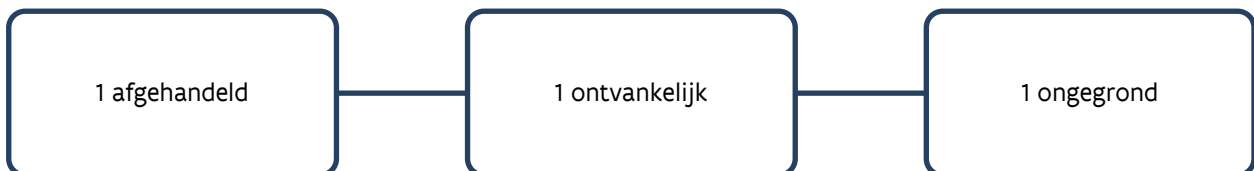
De CIC vervult een horizontale functie ten behoeve van andere beleidsdomeinen wanneer de Vlaamse regering daartoe beslist. Ze is opgericht om de invorderingsexpertise te centraliseren en treedt op wanneer bepaalde sommen niet meer geïnd kunnen worden door de behandelende administraties. Tussen de verzoekende administratie en het Agentschap Vlaamse Belastingdienst wordt telkens een samenwerkingsakkoord afgesloten.

Zo werden betreffende de samenwerking met het Zorgfonds 18.884 dossiers overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

- De klachtendienst ontving in 2014 één klacht over de centrale invorderingscel (2 klachten in 2013).

Deze **ene klacht werd afgesloten** in 2014 en bleek ongegrond:

1 klacht ontvankelijk → 1 ongegrond.



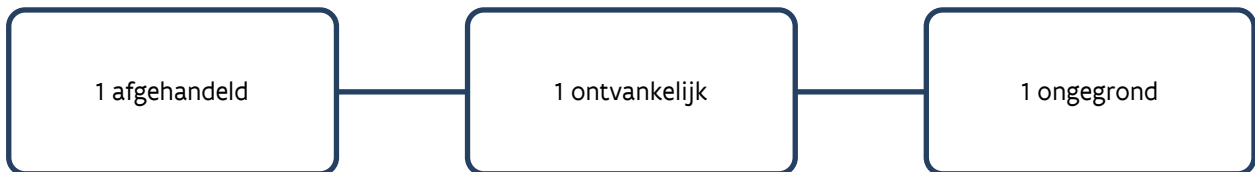
Ongegronde klacht (1):

De CIC behandelde het dossier op een correcte wijze. Het betrof de invordering van een administratieve geldboete in opdracht van het Vlaams Energieagentschap, wegens het opstellen van een EPC dat niet overeenstemt met de werkelijkheid.

Net zoals in 2013 registreerden we opnieuw een verwaarloosbaar aantal klachten en andermaal geen (deels) gegronde klachten over de centrale invorderingscel.

6.9 Leegstandsheffing bedrijfsruimten

- In 2014 werden 641 aanslagbiljetten leegstandsheffing bedrijfsruimten (op basis van kohierartikel) verstuurd. Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten bedraagt het aantal verzonden aanslagbiljetten 840.
De administratie verstuurde in 2014 13 herinneringen.
Er werden in de loop van het jaar 186 bezwaarschriften ingediend. De administratie handelde 208 bezwaarschriften af.
- De klachtendienst ontving in 2014 één klacht over de leegstandsheffing bedrijfsruimten (geen klachten in 2013).
Deze ene klacht werd afgesloten in 2014 en bleek ongegrond:
1 klacht ontvankelijk → 1 ongegrond.



Ongegronde klacht (1):

Verzoeker meende dat hij recht had op een nieuw aanslagbiljet met een nieuwe betaaltermijn omdat de rechter had geoordeeld dat de gemeentelijke opcentiemen niet verschuldigd zijn. De rechter vernietigde echter enkel de opcentiemen en niet de aanslag waardoor een nieuw aanslagbiljet niet kon worden uitgereikt. De nalatighedsinteressen werden correct berekend.

We registreerden opnieuw een verwaarloosbaar aantal klachten en bovendien voor het derde jaar op rij geen (deels) gegronde klachten over de leegstandsheffing bedrijfsruimten.

6.10 Planbatenheffing

- De Vlaamse Belastingdienst verstuurde in 2014 2.679 originele aanslagbiljetten inzake de planbatenheffing. De meeste hadden betrekking op het aanslagjaar 2013. Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten werden 3.642 aanslagbiljetten verstuurd.
De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2014 761 bezwaren en handelde in de loop van 2014 1.139 bezwaren af.
- De klachtendienst ontving in 2014 geen enkele klacht over de planbatenheffing.
De planbatenheffing wordt ingevorderd sedert 2011. Op 2 ongegronde klachten in 2013 na, lijkt deze planbatenheffing geen extra klachten te genereren.

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

7.1 Natraject aanbevelingen 2013 van de klachtendienst

De Klachtendienst Financiën formuleerde in het jaarverslag 2013 één aanbeveling op basis van de klachten, afgehandeld in 2013.

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.

Reactie van het Agentschap Vlaamse Belastingdienst:

De procedure in het kader van het opvragen van bewijsstukken is momenteel de volgende:

- Nadat het ingediende bezwaarschrift onderzocht is en er vastgesteld wordt dat bewijsstukken dienen opgevraagd te worden, wordt er in principe een brief naar de belastingplichtige verstuurd met de vraag om bepaalde bewijsstukken voor te leggen. De belastingplichtige heeft vervolgens één maand de tijd om deze stukken voor te leggen. Hij kan wel een verlenging van deze termijn met één maand aanvragen. Van deze mogelijkheid tot verlenging wordt in de initiële brief tot opvraging van stukken ook melding gemaakt. Deze termijnen van één maand of twee maanden houden geen rekening met het tijdstip waarop de belastingplichtige reeds over de bewijsstukken beschikte. De termijnen beginnen te lopen ná verzending van onze brief tot opvraging van bewijsstukken en kunnen als ruim voldoende beschouwd worden.
- Voor wat betreft de specifieke vrijstellingsdossiers verkeersbelastingen wegens handicap, heeft de Vlaamse Belastingdienst zijn werkwijze aangepast.

Deze vrijstelling gaat niet automatisch mee over op een nieuw voertuig en moet bijgevolg steeds opnieuw aangevraagd worden. Omdat het niet tijdig kunnen voorleggen van de nodige stukken in deze gevallen vaak aanleiding gaf tot schrijnende situaties, heeft de Vlaamse Belastingdienst om redenen van billijkheid beslist om steeds de vrijstelling toe te kennen voor de volledige belastbare periode waarin het attest door de belastingplichtige voorgelegd wordt, ongeacht wanneer dit attest juist in deze belastbare periode wordt voorgelegd. Dit betekent dus in ruime mate een versoepeling van de reguliere procedure voor het voorleggen van stukken. (Bijvoorbeeld: De belastbare periode loopt van februari 2015 tot en met januari 2016. De belastingplichtige legt attest om vrijstelling wegens handicap te krijgen voor in december 2015. De vrijstelling zal toegekend worden vanaf februari 2015.).

7.2 Evolutie klachtenbeeld

Procentueel gezien registreren we jaarlijks steeds minder (deels) gegronde klachten. Volgende tabellen tonen een overzicht van het aantal (deels) gegronde klachten per ombudsnorm voor zowel de verkeersbelastingen als de onroerende voorheffing, gedurende de voorbije 4 jaar.

Verkeersbelastingen				
Ombudsnorm	2011	2012	2013	2014
Te lange behandeltermijn	195	59	5	2
Ontoereikende informatieverstrekking	75	36	15	9
Andere	67	25	10	29
Niet-correcte beslissing	10	11	7	4
Onvoldoende bereikbaarheid	8	6	1	2
Onheuse bejegening	1	2	0	0

Onroerende voorheffing				
Ombudsnorm	2011	2012	2013	2014
Te lange behandeltermijn	73	48	6	6
Ontoereikende informatieverstrekking	12	14	8	7
Andere	19	14	6	2
Niet-correcte beslissing	16	19	6	7
Onvoldoende bereikbaarheid	11	1	5	3
Onheuse bejegening	2	0	0	0

7.3 Aanbevelingen 2014 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 2014 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, planbatenheffing) in nauw contact met de burger.

De klachten van 2014 weerspiegelen dan ook voornamelijk de bekommernissen van de burger over de werking van de Vlaamse Belastingdienst.

Het aantal (deels) gegronde klachten was in 2014 zeer beperkt: 73 (deels) gegronde klachten op 791 afgehandelde, ontvankelijke klachten (minder dan 10%). Deze klachten hadden voor een deel (13 klachten) betrekking op dossiers inzake rittenblad:

////////////////////////////////////

Rittenbladen verkeersbelasting en/of eurovignet:

In tegenstelling tot de voorbije jaren werd de aanvraag van zo'n rittenblad begin 2014 dikwijls geweigerd, terwijl de situatie van belastingplichtige en het gebruik van het voertuig onveranderd waren gebleven.

De aanvragen voor het verkrijgen van een rittenblad inzake verkeersbelasting en/of eurovignet voor het aanslagjaar 2014 (ingediend in december 2013), werden begin 2014 door de Vlaamse Belastingdienst immers strenger beoordeeld ten opzichte van vorige jaren. Bij de toekenning van een rittenblad werd nu namelijk ook rekening gehouden met de voorwaarde dat het vervoer door het voertuig niet mocht leiden tot concurrentievervalsing. Vele aanvragen, zowel voor de verkeersbelasting als voor het eurovignet, werden geweigerd wanneer het voertuig werd gebruikt voor commerciële doeleinden. De motivatie was als volgt: als het vervoer noodzakelijk is voor de uitoefening van de professionele activiteiten als onderneming en men dit vervoer kosteloos kan doen, wordt een oneerlijke situatie gecreëerd waardoor voor de geleverde goederen en/of diensten een lagere prijs kan berekend worden dan bij de concurrenten.

De Vlaamse Belastingdienst baseerde zich hiervoor op wettelijke bepalingen. We stelden geen problemen vast voor een mogelijke weigering van het rittenblad inzake verkeersbelasting, maar vonden in de eurovignetwet geen bepaling terug omtrent concurrentievervalsing. In dit verband werd in circulaire's verwezen naar een Europese richtlijn, maar richtlijnen kunnen enkel werking hebben indien deze door de belastingplichtige worden ingeroepen tegen de overheid. De overheid die een richtlijn gebrekkig of laattijdig heeft omgezet, kan zich ten aanzien van haar burgers in principe niet beroepen op de bepalingen van de richtlijn.

De Vlaamse Belastingdienst meldde dat de wetgeving inzake eurovignet in de toekomst wel zou worden aangepast in die zin dat de voorwaarde dat er geen concurrentievervalsing mag zijn expliciet zou worden ingeschreven in de VCF, naar analogie met de wetgeving inzake verkeersbelasting. De administratie bleef voor wat betreft deze aanvragen voor 2014 in eerste instantie evenwel bij het nieuwe standpunt en wees de bezwaren tegen de weigering van het rittenblad af.

Nadien werd de procedure voor de behandeling van dergelijke rittenbladen toch gewijzigd: de Vlaamse Belastingdienst besliste om de voorwaarde rond concurrentievervalsing niet langer strikt te interpreteren. De aanvragen voor het bekomen van een rittenbladen worden vanaf maart 2014 bijgevolg opnieuw behandeld zoals voorheen (2013). Onder concurrentievervalsing wordt nu begrepen dat er sprake moet zijn van oneerlijke concurrentie met de transportsector, bijvoorbeeld bezoldigd vervoer voor rekening van derden.

De geweigerde rittenbladen werden, ondanks het feit dat men terugkwam op de procedure en deze opnieuw werd versoepeld, slechts herbekeken en desgevallend rechtgezet voor die belastingplichtigen die reageerden tegen de weigering van het rittenblad of tegen het aanslagbiljet. De eerdere afwijzingen van rittenbladdossiers zijn dus na wijziging van de procedure niet ambtshalve herzien geweest, noch werd de belastingplichtigen erop gewezen om alsnog bezwaar in te dienen door de wijziging in richtlijnen. Het is onze inschatting dat elke belastingplichtige wiens rittenblad werd geweigerd een herziening had moeten krijgen op basis van de herroepen procedure.

Het aantal (deels) gegronde klachten blijft, ondanks de problematiek van de rittenbladdossiers in 2014, jaar na jaar verder dalen en lijkt met de geregistreerde 9,23% (gegronde en deels gegronde klachten ten opzichte van de afgehandelde, ontvankelijke klachten) een soort van drempelwaarde te hebben bereikt. Het is immers onvermijdbaar dat er in individuele dossiers op een bepaald moment iets fout kan lopen, bijvoorbeeld op het vlak van informatieverstrekking, wat dan na tussenkomst van de klachtendienst kan worden rechtgezet.

Alle (deels) gegronde klachten werden ook in 2014 tijdens de driemaandelijkse overlegvergaderingen besproken met de Vlaamse Belastingdienst. Voor de dossiers inzake het rittenblad kwam er vrij snel een oplossing uit de bus. De informatie op de website werd tevens aangepast.

De overige dossiers resulteerden niet zozeer in tussentijdse aanbevelingen omdat deze klachten doorgaans betrekking hadden op individuele dossiers waaruit we geen algemene aanbevelingen hebben kunnen destilleren.

Aangezien de problematiek rond de geweigerde rittenbladen vrij snel werd uitgeklaard en de (deels)

////////////////////////////////////

gegronde klachten voornamelijk betrekking hadden op individuele gevallen, hebben we **in 2014 geen algemene aanbeveling(en)** geformuleerd.

In 2014 hebben we ook op basis van de ongegronde klachten enkele bemerkingen overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst om een mogelijke evolutie naar gegronde klachten te vermijden:

Proportionele vermindering van de onroerende voorheffing – vraag om bewijsstukken:

Bij de behandeling van klachten over een aanvraag tot het bekomen van een proportionele vermindering viel het ons op dat in de vraag naar bewijsstukken weliswaar duidelijk wordt aangegeven welke bewijsstukken nodig zijn om een aanvraag te kunnen beoordelen en positief te evalueren, maar dat langs de andere kant de belastingplichtige weinig of geen besef heeft van het verschil in behandeling tussen een vorig bezwaar (dat werd ingewilligd omdat het pand minder dan 12 maanden leegstond; enkel bewijzen van leegstand waren nodig) en een volgend bezwaar (waar het pand nu meer dan 12 maanden leegstaat en louter bewijzen van leegstand niet meer volstaan).

Vandaar onze vraag om, indien een voorgaand bezwaar werd ingewilligd wegens 'leegstand minder dan 12 maanden', in de brieven 'vraag om bewijsstukken' extra duidelijk aan te geven dat nu andere, bijkomende bewijzen nodig zijn.

Proportionele vermindering van de onroerende voorheffing – vraag naar volmacht:

Een bezwaarschrift moet steeds worden ingediend door de belastingschuldige(n). Ook een andere persoon kan bezwaar indienen, maar dan met een volmacht van de belastingschuldige(n).

Bij aankoop van een woning zal de koper in de meeste gevallen een deel van onroerende voorheffing betalen bij het verlijden van de notariële akte en dit in verhouding tot de maanden dat hij tijdens het aanslagjaar eigenaar is van de woning. Niettegenstaande de koper wel degelijk een deel van de onroerende voorheffing heeft betaald (burgerrechtelijk), kan hij in principe geen proportionele vermindering aanvragen indien hij niet over een volmacht van de verkoper beschikt. Het is immers niet de koper, maar de verkoper die de belastingplichtige is voor de betaling van het volledige bedrag aan onroerende voorheffing (fiscaal).

Na overleg over een welbepaald dossier heeft de Vlaamse Belastingdienst beslist toch een onderzoek te voeren zonder volmacht van de verkoper/belastingplichtige waarbij de koper weliswaar enkel pro rata recht kan hebben op de vermindering en dit dus in verhouding met dat deel van de onroerende voorheffing dat door hem zelf werd betaald. Het onderzoek naar het recht op de vermindering wordt dan beperkt tot dat gedeelte.

Anders is het als de verkoper/belastingplichtige of de verkoper/belastingplichtige en de koper samen of de koper met een volmacht van de verkoper/belastingplichtige een vermindering vraagt. Dan kan de vermindering berekend en eventueel toegekend worden op het gehele bedrag van de onroerende voorheffing.

Vermindering voor kinderen op de onroerende voorheffing – opsplitsing:

Verzoeker woonde op 1/1/2013 niet langer in de gezinswoning en kreeg in december 2013 een aanslagbiljet voor zijn aandeel in de woning, voor het aanslagjaar 2013. Op dit aanslagbiljet werd geen (opgesplitste) vermindering voor zijn 2 kinderen toegekend, niettegenstaande hij de helft van de onroerende voorheffing moest betalen voor de woning waar zijn kinderen effectief woonachtig zijn.

Bij dergelijke opsplitsing wordt in eerste instantie het bruto bedrag aan onroerende voorheffing (dus zonder de verminderingen) opgesplitst overeenkomstig het aandeel van de belastingplichtige(n) in de woning. De vermindering voor kinderen is volgens de huidige procedure toe te kennen aan de belastingplichtigen die op 1 januari samen met de kinderen in de woning gedomicilieerd waren.

In dit specifieke dossier hoefde de ex-echtgenote niets te betalen aangezien het bedrag aan vermindering groter was dan haar aandeel. Vermits verzoeker (een deel van) de vermindering niet kreeg, ging de vermindering op die manier gedeeltelijk verloren.

Na tussenkomst werd beslist om, indien bij de ene mede-eigenaar na aftrek van de verminderingen nog een saldo is inzake vermindering voor kinderen, dit saldo te verrekenen op het aanslagbiljet van de andere ouder met betrekking tot deze woning.

8 Wat is veranderd / welke veranderingen zijn gepland?

8.1 Overname inning registratie- en successierechten

Vanaf 1 januari 2015 neemt het Vlaamse Gewest de dienst van de successie- en registratierechten over van de FOD Financiën.

De innings- en invorderingsprocedure van deze belastingen wordt daarbij ingrijpend gewijzigd. Voordien werden de registratierechten voorafgaand aan de formaliteit van de registratie geïnd. Voor de successierechten werd een betalingsbericht verzonden. Enkel bij gedwongen invordering werd een uitvoerbare titel gemaakt. De Vlaamse Belastingdienst zal de inning van de registratie- en successierechten (erf- en registratiebelasting, zie hierna over de nieuwe begrippen) zoveel mogelijk afstemmen op de inning van de andere gewestbelastingen. Daarom wordt ook voor die belastingen geopteerd voor de inkohiering en de daaraan gekoppelde bezwaarprocedure.

De inning van de erf- en registratiebelasting wordt tevens geïntegreerd in het Vlaams Fiscaal Platform, de informaticatoepassing waarmee ook alle andere gewestbelastingen worden geïnd.

Het is voorts de bedoeling dat ook voor de registratie- en erfbelasting het dossier online toegankelijk wordt gemaakt. Daardoor zal het in de toekomst mogelijk zijn een aangifte inzake erfbelasting in te dienen via het belastingportaal Vlaanderen.

Vanaf midden januari start de FOD Financiën met de overdracht van de openstaande dossiers naar de Vlaamse Belastingdienst. Pas vanaf dan zal de Vlaamse administratie daadwerkelijk kunnen starten met de verwerking van die dossiers.

8.2 Vlaamse Codex Fiscaliteit

Vanaf 1 januari 2014 / aanslagjaar 2014 is de Vlaamse Codex Fiscaliteit van kracht. Het doel van de VCF is om de Vlaamse fiscale regelgeving te uniformiseren en te stroomlijnen. De VCF bundelde zo reeds de wetgeving rond de onroerende voorheffing, de verkeersbelastingen en de leegstandsheffingen in één wetboek.

In het kader van reeds aangehaalde overname van de dienst van de registratie- en successierechten wordt ook de betrokken wetgeving opgenomen in de Vlaamse Codex Fiscaliteit. Daarbij zal er ook een nieuwe terminologie gebruikt worden. De 'erfbelasting' geldt voortaan als verzamelterm voor zowel het successierecht als het recht van overgang bij overlijden. De 'registratiebelasting' wordt de verzamelterm voor de diverse Vlaamse registratierechten: de schenkbelasting, het verkooprecht, het verdeelrecht en het recht op hypotheekvestiging. Bij de uitbreiding van de VCF met de Vlaamse registratie- en erfbelasting, wordt een maximale afstemming nagestreefd met de procedurebepalingen die al eerder in de VCF werden opgenomen.

8.3 Vereenvoudiging tarieven schenkbelasting inzake onroerende goederen

Voor de schenking van onroerende goederen gelden progressieve tarieven die oplopen tot 30% in rechte lijn en tussen echtgenoten en samenwonenden, tot 65% tussen broers en zussen, tot 70% tussen ooms, tantes, neven en nichten en tot 80% tussen alle anderen. Uit de praktijk blijkt dat er door de hoge schenkings-tarieven weinig schenkingen van onroerende goederen plaatsvinden. Een erfenis met betaling van de successierechten is momenteel vaak voordeliger.

De schenkbelasting van onroerende goederen zal worden hervormd door de invoering van redelijke en eenvoudige tarieven.

8.4 Verlaging verdeelrecht voor scheidende koppels

Vanaf 1 januari 2015 wordt het tarief van het verdeelrecht van 2,5% naar 1% gebracht voor mensen die zich in een echtscheidingssituatie bevinden of die net een stopzetting van een wettelijke samenwoning achter de rug hebben. Dit betekent dat koppels die uiteengaan bijgevolg nog hoogstens 1% verdeelrecht betalen op het onroerend goed dat zij naar aanleiding van hun breuk verdelen of waarvan zij afstand doen.

8.5 Integratie van de provinciale opcentiemen op de onroerende voorheffing

De voorziene afslanking van de provincies heeft zijn repercussies op de Vlaamse fiscaliteit, onder meer door het verlies van de mogelijkheid om provinciale opcentiemen te heffen op de onroerende voorheffing. Die opcentiemen zullen worden geïntegreerd in de Vlaamse basisheffing.

8.6 Grotere gelijkshakeling tussen natuurlijke personen en rechtspersonen zonder leasingactiviteiten

Het decreet van 19 december 2014 houdende diverse fiscale bepalingen bevat een aantal maatregelen die een grotere gelijkshakeling impliceren tussen natuurlijke personen en rechtspersonen (zonder leasingactiviteiten). Zo wordt de vrijstelling voor kleine aanhangwagens uitgebreid naar andere rechtspersonen dan vennootschappen, autonome overheidsbedrijven en vzw's met leasingactiviteiten. Daarnaast wordt het regime voor kampeerwagens uitgebreid van natuurlijke personen tot diezelfde rechtspersonen. Dit betekent dat de rechtspersonen zonder leasingactiviteiten voor dergelijke voertuigen niet langer gebruik kunnen maken van de vrijstelling voor occasioneel gebruik/rittenblad.

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.

Na het relatief lage aantal klachten in 2013 stellen we in 2014 opnieuw een toename vast, die vooral te wijten is aan een stijging van het aantal klachten over de verkeersbelastingen. Nochtans is er geen aanwijsbare reden voor deze toename en zijn de klachten doorgaans ongegrond. Wat wel opvalt, is de steeds agressievere en dreigendere toon van de klagers, meer bepaald tegen de dossierbehandelaars van de Vlaamse Belastingdienst. Men verliest hierbij uit het oog dat deze dossierbehandelaars gebonden zijn aan de procedures en wettelijke bepalingen terzake. Uit ons onderzoek van dergelijke klachten blijkt alleszins dat de medewerkers van de Vlaamse Belastingdienst de dossiers correct behandelen en dat zij de verzoekers dikwijls meermaals en geduldig informeren over de reden van afwijzing. Het gebrek aan respect van de klagers bevestigt helaas de toenemende verzuring van onze maatschappij.

Ondanks de toename van het aantal klachten is er een verdere 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 tot 8,7% in 2014.

De Klachtendienst Financiën,

Els Moens en Charlotte Delrue

Lijst met afkortingen

AND	Andere
AZF	Algemene Zaken en Financiën
BIC	Bank identificatie code
BIV	Belasting op Inverkeerstelling
BS	Belgisch Staatsblad
BTW	Belasting op de toegevoegde waarde
CIC	Centrale Invorderingscel
CNG	Compressed Natural Gas
CO ₂	Koolstofdioxide
DDG	Dienst Derdengeschillen
DIV	Directie Inschrijvingen Voertuigen
e-ID	Elektronische Identiteitskaart
EPC	Energieprestatiecertifcaat
FOD	Federale Overheidsdienst
IVA	Intern Verzelfstandigd Agentschap
KBO	Kruispuntbank van Ondernemingen
KI	Kadastraal Inkomen
Kw	Kilowatt
LB	Leegstandsheffing bedrijfsruimten
LC	Leeftijdscorrectie
LPG	Liquefied Petroleum Gas
VHW	Verkrottingsheffing woningen
MTM	Maximale Toegelaten Massa
NGV	Niet-geautomatiseerd Voertuig
OV	Onroerende voorheffing
PBH	Planbatenheffing
pk	Paardenkracht
RR	Registratierechten
SR	Successierechten
VCF	Vlaamse Codex Fiscaliteit
V(K)B	Verkeersbelastingen
Vlabel	Vlaamse Belastingdienst
VR	Vlaamse Regering
VZW	Vereniging Zonder Winstoogmerk

Landbouw en Visserij

63 klachten

DEPARTEMENT LANDBOUW & VISSERIJ

Titel: Klachtenrapportage 2014
Datum: 9/02/2015

Auteur: Wim Stoop
Entiteit: Departement Landbouw en Visserij
Afdeling: Afdeling Beleidscoördinatie en Omgeving
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	Detailverslag.....	
	2.2.1	Departement Landbouw en Visserij.....	
	2.2.2	Agentschap voor Landbouw en Visserij.....	
	2.2.3	ILVO.....	
	2.2.4	VLAM.....	

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.

Tijdens haar bijeenkomst van 20 september 2013 (VR 2013 2009 DOC 1013/1) keurde de Vlaamse Regering een conceptnota over de beperking van het aantal entiteiten binnen de Vlaamse administratie goed. Eén van de in de conceptnota opgenomen hervormingen betreft de fusie van het Departement Landbouw en Visserij met het Agentschap voor Landbouw en Visserij (ALV). In uitvoering van deze beslissing keurde de Vlaamse Regering het ontwerp van besluit van de Vlaamse Regering tot wijziging van de organieke

regelgeving naar aanleiding van de fusie van het Departement Landbouw en Visserij met het Agentschap voor Landbouw en Visserij op 25 april 2014 definitief goed (VR 2014 2504 DOC 594/1). Hierdoor vormen beide entiteiten met ingang van 1 januari 2015 nog één entiteit, m.n. het Departement Landbouw en Visserij. Aangezien de rapportage betrekking heeft op 2014 zal er voor het departement en ALV nog afzonderlijk worden gerapporteerd. Daarnaast zal er ook op VLAM en ILVO worden ingegaan.

2 VERSLAG

2.1 GLOBAL VERSLAG

In 2014 zijn er bij de entiteiten van het beleidsdomein 67 klachten ingediend. In totaal 4 dossiers werden om hierna volgende redenen onontvankelijk verklaard:

- Beleid en regelgeving.

63 klachten waren ontvankelijk, waarvan 37 ongegrond. 25 klachten waren gegrond en 1 klacht deels gegrond. In 26 dossiers is er een oplossing uitgewerkt.

Hieronder kunt u per entiteit van het beleidsdomein een detailverslag vinden.

2.2 DETAILVERSLAG

2.2.1 **Departement Landbouw en Visserij**

Het Departement Landbouw en Visserij heeft in 2014 één klacht ontvangen. Na onderzoek werd geconcludeerd dat de klacht ongegrond was. De klacht is conform het klachtendecreet binnen 45 dagen behandeld.

De klacht had betrekking op volgende ombudsnormen:

- Overeenstemming met het recht;
- Gelijkheid en onpartijdigheid;
- Correcte bejegening.

Zoals de voorbije jaren aangegeven, kan dit geringe aantal klachten 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.

Aangezien een gering aantal klachten ook een uiting kan zijn van een slecht werkende klachtenwerking, heeft het departement ook op de nieuwe website informatie geplaatst over de klachtenprocedure met een link op de contactpagina (zie <http://lv-vlaanderen.be/klachtenbehandeling/informatie.php>). Daarnaast is weerom de mogelijkheid voorzien 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 echter in 2014 geen aanleiding gegeven tot een noemenswaardig hoger aantal klachten.

In kader van de integratie van het departement en ALV zal er in 2015 intern worden gecommuniceerd en gesensibiliseerd rond de klachtenbehandeling.

2.2.2 Agentschap voor Landbouw en Visserij

In 2014 heeft het ALV 2 klachten ontvangen.

Na onderzoek werd geconcludeerd dat beide klachten ongegrond waren.

Conform art. 10 van het klachtendecreet, werden deze klachten binnen 45 dagen behandeld.

De klachten hadden betrekking op volgende ombudsnormen:

- “redelijke behandeltermijn” van een bezwaar;
- “overeenstemming met het recht” inzake een genomen administratieve beslissing;
- voldoende “doeltreffende informatieverstrekking” bij het indienen van een steunaanvraag.

Uit het geringe aantal klachten die ALV ook in 2014 mocht ontvangen, kan worden afgeleid dat de burger geen structurele problemen ondervond 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 vele eventuele problemen in dit stadium opgelost kunnen worden.

Aangezien er in 2014 geen gegronde klachten werden ingediend bij ALV, konden hier ook geen gevolgen/verbeteringen aan vastgeknoopt worden.

Dit neemt niet weg dat men permanent proactief op zoek gaat naar manieren om de dienstverlening t.o.v. haar klanten continu te verbeteren.

Zo werd er bv. op 15 december 2014 in opdracht van de directieraad van ALV een (interne) dienstinstructie uitgevaardigd waarin een uniforme behandeltermijn van 2 maanden wordt voorgeschreven bij de behandeling van bezwaarschriften voor alle ALV-afdelingen. Indien dit door omstandigheden niet haalbaar zou zijn, zal er alleszins een bevestiging van ontvangst worden verzonden, zodat de burger op de hoogte wordt gebracht dat het bezwaar in behandeling is. Op die manier wordt gepoogd om eventuele klachten te vermijden waarbij de burger het gevoel zou kunnen hebben dat zijn/haar bezwaar niet binnen redelijke termijn zou worden behandeld.

In dezelfde dienstinstructie werd ook het verschil tussen een bezwaar en een klacht toegelicht, en werd vermeld wie aangeduid is om klachten te behandelen.

2.2.3 ILVO

Het ILVO heeft in 2014 64 klachten ontvangen, waarvan er 4 onontvankelijk werden bevonden op grond van "beleid en regelgeving". 60 dossiers waren ontvankelijk en van deze dossiers werden er 25 gegrond en 1 deels gegrond bevonden. 34 dossiers werden ongegrond bevonden.

Een detailrapportage kunt u hieronder in bijlage vinden.



ILVO

Klachtenrapportage 2

2.2.4 VLAM

VLAM heeft in 2014 geen klachten ontvangen.

Vragenlijst voor het verslag 2014 over uw klachtenmanagement

Instituut voor Landbouw - en Visserijonderzoek (IVA ILVO - EV ILVO)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	64

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	60
	meer dan 45 dagen:	4
	gemiddelde:	2 dagen

Aantal onontvankelijke klachten:	4
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	4
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal ontvankelijke klachten:	60
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	25
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	34

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	26
	deels opgelost:	
	onopgelost:	

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	20

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

Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Eenheid Dier

In 2014 werden 5 externe klachten geregistreerd:

Inzake Projectgerelateerd onderzoek (Eenheid Dier):

- Onderzoeksdomein Veehouderij : 0
- Onderzoeksdomein Aquatisch milieu en Kwaliteit : 0
- Onderzoeksdomein Visserij en Aquatische productie : 1

Inzake Uitvoering onderzoek in laboratoria van het ANIMALAB-DIER:

Er werden 4 klachten ontvangen via een anonieme klantenenquête. Aangezien deze anoniem zijn ingediend kan er met de klant geen contact genomen worden.

-Analyseaanvragen: 1

-Monsterontvangst: 1

-Rapportering: 2

Het registreren van non-conformiteiten en klachten binnen het kader van analyse-aanvragen, analyseresultaten, rapporten, etc. afkomstig van interne alsook externe klanten dient steeds geregistreerd te worden volgens de hangbare procedures teneinde de werking van ANIMALAB te kunnen verbeteren.

Diagnosecentrum voor Planten

5 gegronde klachten en opgelost

ILVO-T&V – ISO 17025 en ISO 17043 geaccrediteerde kwaliteitsafdeling

14 gegronde klachten en opgelost

Geaccrediteerde diensten labo spuittechniek en keuring spuittoestellen. ILVO Technologie en Voeding TV115

- De 4 onontvankelijke/ongegronde klachten hebben allemaal te maken met het niet akkoord gaan van de klant met de keuringsresultaten, of prijzen.
- De 2 andere klachten zijn niet onder te verdelen in inhoudelijke categorieën en zijn losstaand van elkaar.

3. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Eenheid Dier

Inzake Projectgerelateerd onderzoek:

- Onderzoeksdomein Visserij en Aquatische productie : 1

Deze klacht werd per brief ontvangen en behandeld door het Afdelingshoofd van de eenheid Dier in samenspraak met de wetenschappelijk directeur van het betreffende onderzoeksdomein. Er werd een

brief naar de klant teruggestuurd. Daarnaast werd de klacht met de klant besproken. Deze klacht betrof het feit dat ILVO de pulsvisserij promoot maar geen rekening houdt met de nadelige neveneffecten van deze techniek. Deze klacht was ongegrond. ILVO bestudeert eveneens de mogelijke neveneffecten van deze techniek in het kader van twee doctoraatswerken. De klant is nu beter geïnformeerd over deze problematiek en de zorg en aandacht van ILVO voor deze problematiek, in het bijzonder voor de effecten op de Vlaamse visserijsector.

Inzake Uitvoering onderzoek in laboratoria van het ANIMALAB-DIER:

De 4 anonieme klachten werden behandeld conform de procedures van het kwaliteitssysteem gebaseerd op de norm conform NBN EN ISO/IEC 17025. De klachten zijn met de directie besproken tijdens de Management Review waar de acties voor de behandeling van de klachten opgenomen zijn in de Meetbare Doelstellingen 2015 binnen ANIMALAB (specifieke acties voor de laboratoria) of als op te volgen KPI in het systeem van de Balanced Score Cards 2015.

ILVO-T&V – ISO 17025 en ISO 17043 geaccrediteerde kwaliteitsafdeling

Alle klachten worden besproken op de stafvergaderingen kwaliteit en tijdens de management review.

Diagnosecentrum voor Planten

Alle klachten worden besproken op de stafvergaderingen kwaliteit en tijdens de management review.

Geaccrediteerde diensten labo spuittechniek en keuring spuittoestellen. ILVO Technologie en Voeding TV115

Op een totaal van 4468 klanten in 2014:

De 4 onontvankelijke klachten zijn allemaal klachten die te maken hebben met het niet akkoord zijn met de keuringsresultaten en/of prijs.

Van de 2 ontvankelijke klachten :

- Is er 1 te wijten aan een interpretatiefout van de wetgeving door onze dienst. Deze klacht werd na melding door de klant direct rechtgezet en afgehandeld.
- 1 klacht heeft te maken met een ongeoorloofde uitspraak door een medewerker naar een klant toe. De medewerker heeft persoonlijk zijn excuses aangeboden aan de klant en daarmee kon de klacht als afgehandeld worden beschouwd.

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

Eenheid Dier

Realisaties 2014:

Er werden Operationele doelstellingen geformuleerd met betrekking tot klantentevredenheid:

- Op Eenheidsniveau: Sensibilisatie van personeel via personeelsvergaderingen
- Op niveau ANIMALAB:

o De externe klacht 2013 (Rapportering) werd verder via de Balanced Score Cards opgevolgd (KPI-1705: De officiële rapportering binnen ANIMALAB wordt tijdig gedaan).

o Er werd een klantenenquête gehouden (najaar 2014). Deze werd elektronisch gestuurd naar alle interne en externe klanten.

Geplande verbeteracties 2015:

- Sensibiliseren van het personeel om meer klachten te registreren via personeelsvergaderingen en formuleren van 3 doelstellingen op te nemen in de Planning 2015 van de betrokken personeelsleden: Registreren van afwijkingen, klachten en suggesties (OD9-AL21, OD9-AL22 en OD9-AL23)

- Voor de acties met betrekking tot de geregistreerde klachten in 2014 (uitgaande van de anonieme klantenuquête) werden binnen ANIMALAB 2 meetbare doelstellingen opgesteld: Behandeling acties uit de klantenuquête (OD8-AL19 en OD8-AL20).

ILVO-T&V – ISO 17025 en ISO 17043 geaccrediteerde kwaliteitsafdeling

Individuele kleine correcties werden doorgevoerd in het kwaliteitssysteem en de dienstverlening naar de klant onmiddellijk aansluitend op de individuele klachten. Voorbeelden van correcties: opstellen van een nieuw analyseverslag, heranalyse van monsters, opstellen van een nieuwe en juiste factuur, sensibiliseren van personeel voor oplettendheid bij bepaalde administratieve zaken o.a. bij de monsterontvangst

Geaccrediteerde diensten labo spuittechniek en keuring spuittoestellen. ILVO Technologie en Voeding TV115

Onze diensten werken binnen een geaccrediteerde omgeving (ISO17020 en ISO17025) en klachten worden besproken op diverse kwaliteitsvergaderingen en steeds met de grootste zorgvuldigheid behandeld.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2014 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2014 met klachtenbehandeling begonnen is.

De klachtenprocedure zoals reeds jaren opgenomen in het geaccrediteerde kwaliteitssysteem werd toegepast.

Procedure klachtenbehandeling volgens ISO17020 en ISO17025 (BELAC geaccrediteerd)

Suggesties?

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

Bijlage 1**terug naar Vragenlijst****Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst****1 Overeenstemming met het recht**

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

2 Afdoende motivering

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

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

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

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

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

5 Redelijkheid en evenredigheid

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

6 Correcte bejegening

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

7 Actieve dienstverlening

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

8 Deugdelijke correspondentie

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

9 Vlotte bereikbaarheid

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

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

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

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

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

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)**13 Redelijke behandeltermijn**

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

14 Efficiënte coördinatie

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

15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

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

[terug naar Vragenlijst](#)

Economie, Wetenschap en Innovatie

54 klachten

**Klachtenrapport
Beleidsdomein EWI**

2014

aan de Ombudsman van de Vlaamse overheid

Klachtenrapport in het kader van het Klachtendecreet 2001 en de decreetwijziging van 17 juni 2011.

Inhoud

Samenvatting

Inleiding

1. Organigram Beleidsdomein EWI
2. Evolutie in klachten in het beleidsdomein EWI
3. Cijfergegevens klachten beleidsdomein EWI
4. Inhoudelijke analyse
5. 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

Bijlage 5: Klachtenprocedure in de kennisbibliotheek van het departement EWI.

Samenvatting

In 2014 waren er in het beleidsdomein EWI 54 klachten, waarvan slechts 29 ontvankelijke klachten. Dit is meer dan de voorgaande jaren en is quasi gelijk aan het cijfer van 2011. Toen waren er nog 48 klachten, doch slechts 14 ontvankelijk. klachten.

In de eerste plaats heeft dit evident te maken met de incorporatie van de Plantentuin Meise in het beleidsdomein EWI, en de inbreng van hun klachten.

Ook de sinds 2013 verder doorgevoerde maatregelen bij de verschillende EWI-entiteiten met betrekking tot de verbetering van de communicatie en informatieverstrekking speelt hierbij een rol. De regelgeving van *actieve openbaarheid van bestuur* werd immers meer in de praktijk gebracht.

Het aantal entiteiten dat klachten ontving is constant gebleven, doch de Plantentuin Meise nam hierbij de plaats in van de Herculesstichting.

De overige entiteiten nl. VRWI, PMV, LRM, Kabinet minister Muyters, rapporteerden dat ze geen klachten hebben ontvangen in 2013.

De inmiddels goedgekeurde *EWI-Leidraad klachtenmanagement* en een *EWI-Checklist klachtenbehandeling* (herhaling als bijlage) hebben eveneens bijgedragen tot een meer bewust omgaan met klachten en het behandelen ervan. De klachten werden eveneens doorgelicht op basis van de elementen van de aangepaste servicemeter.

Gelet op de talrijke personeelwissels bij de klachtenbehandelaars wordt in de loop van 2015 een of meerdere bijeenkomsten in het vooruitzicht gesteld om de klachtenbehandeling zo uniform als mogelijk te laten verlopen. Hierbij kunnen ervaring en nieuwe inzichten elkaar kruisen. Ter voorbereiding zullen een aantal cases die in het verleden problemen opleverden of zouden kunnen opleveren , behandeld. De inbreng van de deelnemers is dan ook van kapitaal belang.

Inleiding

Voor de samenstelling van dit rapport werd naar jaarlijkse gewoonte aan de onderscheiden klachtenbehandelaars van de agentschappen en entiteiten die deel uitmaken van het beleidsdomein EWI gevraagd om hun rapporten over te leggen.

Ook dit jaar moet worden vastgesteld dat personeelwissels ook de klachtenbehandeling treffen. Dit komt uiteraard de continuïteit niet ten goede. Bovendien wordt de functie meestal gecombineerd met tal van andere opdrachten. Toch mag worden vastgesteld dat iedereen zijn uiterste best heeft gedaan om een vloeiende overdracht te betrachten. Evenzogoed kan worden vastgesteld dat nieuw bloed nieuwe inzichten en nieuwe werkwijzen oplevert, wat dan weer de werking ten goede komt.

De samensmelting of het verdwijnen van entiteiten die aan de orde is sinds het aantreden van de nieuwe Vlaamse Regering, alsook de niet vervanging van een aantal personeelsleden bracht en brengt eveneens enkele wisselingen met zich.

Bestaande problemen kunnen niet in één oogopslag worden opgelost. Dat zal ook uit dit verslag blijken, maar zowat iedereen heeft een lovenswaardige inspanning gedaan om, zei het deels te voldoen aan de rapportering.

Tenslotte zal het beleidsdomein voor een primeur zorgen. Door de incorporatie van de Plantentuin Meise (ex- Nationale Plantentuin) en het behoud van een aantal Franstalige personeelsleden kunnen eveneens klachten in de andere landstaal worden verwacht.

Het lijkt hier de plaats bij uitstek om alle medewerkers van het beleidsdomein EWI die zich bezig houden met het klachtenmanagement te danken voor hun inspanningen. Deze dank gaat evenzeer naar Rita Hauchecorne, die tot vorig jaar de klachten bundelde in het departement.

Alle hieronder vermelde entiteiten hebben de oproep tot rapportage beantwoord.

1. - Kabinet van Minister Muyters



2. - Departement Economie Wetenschap & Innovatie

3. - Plantentuin Meise

4. -Vlaamse Energiebedrijf

5. -Agentschap ondernemen



6. - Vlaamse Raad voor Wetenschap en Innovatie



7. - Fonds Wetenschappelijk Onderzoek – Vlaanderen



8. - Agentschap voor Innovatie door Wetenschap en Technologie



9. - Herculesstichting



10. - Participatiemaatschappij Vlaanderen

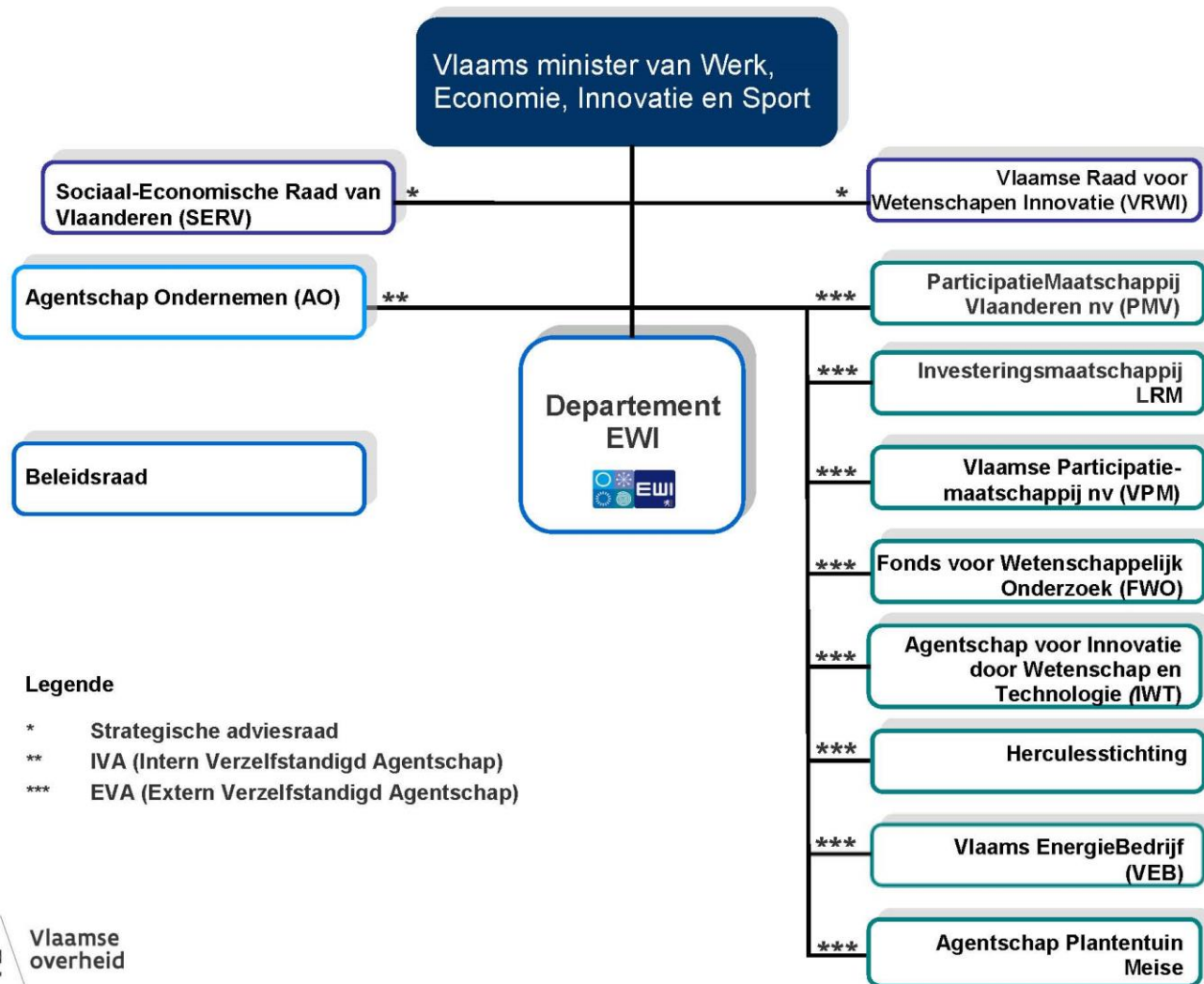


11. -Vlaamse Participatiemaatschappij-

12. Limburgse Investeringsmaatschappij



1. Organigram Beleidsdomein EWI



2. Evolutie van de klachten in het beleidsdomein EWI

De evolutie van het aantal klachten in het beleidsdomein EWI gaat als volgt:

	2011	2012	2013	2014
Totaal aantal klachten beleidsdomein EWI:	48	43	40	54*
Aantal ontvankelijke klachten:	36	33	21	29
Aantal onontvankelijke klachten:	14	10	19	25
Aantal EWI-entiteiten die klachten ontvingen	3	6	5	5

- * Vanaf 2014 werden de klachten van de Plantentuin Meise bijgeteld.

3. Cijfergegevens klachten beleidsdomein EWI

		Kabinet Muyters	Vlaams Energie bedrijf	Planten- tuin Meise	Vlaamse Participatie Maat- schappij	DEWI	AO	VRWI	FWO	IWT	Hercules stichting	LRM	PMV
1.Totaal aantal klachten		0	0	6	0	2	26	0	6	14	0	0	0
1.1. Aantal klachten verdeeld volgens type :	Ontvankelijk			6		1	7		6	9			
	Onontvankelijk					1	18			5			
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									3			
	Jurisdictioneel beroep aanhangig												
	Kennelijk ongegrond												
	Geen belang						1			1			
	Anoniem						1			1			

	Beleid en regelgeving						11						
	Geen Vlaamse overheid												
	Interne personeelsaangelegenheden												
	Melding						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>						3						
1.2. Aantal klachten volgens de drager	Brief			5		2			1	5			
	Mail			1			12		5	9			
	Telefoon						3			1			
	Fax												
	Bezoek												
	Online klachtenformulier						10			1			
	Online Contactformulier website						1						
1.3. Aantal klachten volgens	Rechtstreeks van de klager			6		2	16		6	14			

het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Via kabinet							3								
	Via Vlaamse Ombudsdienst							7								
	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						1			4	7,4				
		Mediaan						1			2,5	1				
	# klachten	0-10 kalenderdagen							2			5	12			
		> 10 kalenderdagen										1	2			
1.4.2. Termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de beslissing als antwoord	kalenderdagen	Gemiddelde				15		3			32	39,7				
		Mediaan				10		3			33	24,5				
	# klachten	0-45 kalenderdagen				6		2				6	9			
		>46 kalenderdagen											5			
1.5. Aantal klachten volgens	Gegrond					5			5		1	4				

mate van gegrondheid <i>(enkel ontvankelijke klachten beschouwd)</i>	Deels gegrond°			1			1			1			
	Ongegrond					1	1		5	4			
	Nog niet afgehandeld												
1.5.1. Aantal <u>gegronde</u> en <u>deels gegronde klachten</u> volgens mate van oplossing :	Opgelost			2			5		1	5			
	Deels opgelost			3			1						
	Onopgelost			1									
	Verzoend <i>(NIEUW zie EWI-Checklist)</i>									2			
1.5.2. Aantal <u>gegronde</u> en <u>deels gegronde klachten</u> volgens de volledige lijst van ombudsnormen <i>(Voor meer uitleg over de terminologie zie bijlage 1)</i>	Overeenstemming met het recht:												
	Afdoende motivering:			2									
	Gelijkheid en onpartijdigheid:												
	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:						1						
	Redelijkheid en evenredigheid:												
	Correcte bejegening:												
	Actieve dienstverlening:						1						

Deugdelijke correspondentie:												
Vlotte bereikbaarheid:			6									
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:						1						
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:			1			4		1				
Redelijke behandeltermijn:			6						3			
Efficiënte coördinatie:									2			
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:												
Billijkheid – gezond verstand (<i>NIEUW zie EWI-Checklist</i>)			1									

** AO: 2 klachten zijn niet opgenomen in deze cijfers, nl 1 klacht die anoniem was en 1 klacht die nog in behandeling is.

4. Inhoudelijke analyse klachten beleidsdomein EWI

4.1. Klachtenbeeld 2014

Kabinet van Minister Muylers

Geen klachten in 2014.

Vlaams Energie Bedrijf

Geen klachten ontvangen in 2014.

Plantentuin Meise

Vanaf 1 januari 2014 maakt de Plantentuin als nieuwe entiteit deel uit van het EWI-Management comité. De activiteiten van het Agentschap zijn zeer verschillend. Voor het administratieve en wetenschappelijke gedeelte werd er nog niet aan klachtenmanagement gedaan. Vanaf 2009 is het voor onze toeristische bezoeker wel mogelijk om klachten te formuleren. Deze kunnen ons zowel digitaal als schriftelijk bezorgd worden.

In 2014 ontvingen wij in totaal 6 klachten dit is een vermindering t.o.v. 2013 waar we 10 klachten ontvingen.

Gezien het hier gaat om klachten van onze toeristische bezoeker zijn deze dan ook van een totaal verschillende aard dan de andere entiteiten van het comité.

Onderwerpen zijn:

- Slechte staat van de parking tegenover de Plantentuin
- Probleem tijdens een groepsbezoek bij één van onze arrangementpartners
- Kwaliteit, prijs en bediening in de Oranjerietaverne
- Onvoldoende bewegwijzering in het domein
- Website niet duidelijk genoeg
- Betaling aangekochte jaarkaart teruggezien in bezit van een vrijkaart.

Vlaamse Participatie Maatschappij

Geen klachten

Departement Economie Wetenschap en Innovatie (DEWI)

Klacht

Klager staat op enkele weken van zijn pensioen en wenst klacht in te dienen tegen aan aantal leidinggevenden van een entiteit van het beleidsdomein EWI wegens onheuse behandeling.

Wordt onmiddellijk uitgenodigd doch staat sceptisch tegenover doorverwijzing naar de Preventiedienst.

De Preventiedienst wordt op de hoogte gebracht en daar blijkt dat klager reeds zijn opwachting heeft gemaakt doch niety opnieuw is opgedaagd. Er wordt klager gemeld dat hij steeds terecht kan bij de klachtenmanager van EWI, doch hij nam geen contact meer op.

Agentschap Ondernemen (AO)

Het aantal klachten is iets gestegen tot 26 ipv 19 vorig jaar maar het blijft in dezelfde grootte-orde als de voorgaande jaren.

Opvallend blijft het beperkt aantal **ontvankelijke klachten, slechts 7 klachten** in 2014.

Een groot aantal klachten zijn niet ontvankelijk omdat ze betrekking hebben op te respecteren wetgeving, eerder een melding of vraag naar informatie dan een klacht zijn, of betrekking hebben op handelingen van gecontracteerde diensten zoals 1700 lijn.

Quasi alle **niet ontvankelijke klachten gaan over de kmo-portefeuille** en hebben dikwijls te maken met de laattijdigheid van de ondernemer om de steun aan te vragen of het eigen aandeel te storten. We moeten deze problematiek ook niet overschatten; 18 klachten over het gebruik van de kmo-portefeuille aanvraag versus ruim 80 000 goedgekeurde aanvragen per jaar is een heel lage verhouding. Het agentschap blijft inzetten op een uitgebreide informatievoorziening en het sensibiliseren van de ondernemingen om tijdig een aanvraag in te dienen en het eigen aandeel te storten.

De rapportage in het kader van het klachtendecreet heeft betrekking op klachten die in directe relatie staan tot concrete handelswijzen van het agentschap of zijn personeelsleden.

In 2014 werden hierover **7 ontvankelijke klachten** ontvangen waarvoor het belangrijk is om de gegrondheid te achterhalen, een oplossing te zoeken en verbeteringen aan de dienstverlening door te voeren.

5 van deze klachten hebben betrekking op een technisch probleem dat zich voorgedaan heeft in de applicatie kmo-portefeuille. Na intern onderzoek kregen deze klagers een overmachtsbrief met nieuwe instructies om de aanvraag vooralsnog te kunnen volbrengen.

1 klacht had betrekking op een erkende dienstverlener voor gebruik van de kmo-portefeuille wiens erkenning vervallen was. Na onderzoek bleek dat deze klacht niet gegrond was, dat de dienstverlener verschillende communicaties ontvangen had om hem erop te wijzen dat de erkenningsregeling aangepast werd. Deze klacht werd afgesloten met een toelichting over de nieuwe erkenningswijze.

1 klacht had betrekking op een ondernemer die beroep gedaan heeft op de dienstverlening van de kredietbemiddelaar en die een klacht neerlegde over het niet respecteren van de vertrouwelijkheid van zijn dossier bij de kredietbemiddelaar. Aangezien dit een dienstverlening betreft die op dat ogenblik, recent overgekomen was van de federale overheid, werd overlegd om de verwachtingen over deze nieuwe dienstverlening te kaderen en werd overgegaan tot het aanstellen van een accountmanager van het agentschap om deze ondernemer te begeleiden bij zijn kredietproblematiek. Deze klacht werd ervaren als deels gegrond en kon deels opgelost worden.

De Vlaamse Ombudsdienst stuurde aan op billijkheid - een recente ombudsnorm - bij de behandeling van een klacht in verband met de registratieprocedure kmo-portefeuille tijdens de kerst sluitingstijd van het agentschap. In overleg is besloten om daar niet op in te gaan en de lijn inzake tijdigheid van aanvraag door de ondernemer aan te houden. Vermits de kmo-portefeuille uitgeput was op 24 december 2014 en er bijgevolg geen aanvragen meer na 24 december konden worden ingediend, stelde de kerstsluiting van het agentschap geen probleem.

Vlaamse Raad voor Wetenschap en Innovatie (VRWI)

Er werden geen klachten geregistreerd in 2014.

Fonds Wetenschappelijk Onderzoek – Vlaanderen (FWO)

1. Klacht m.b.t. onontvankelijkheidsverklaring aanvraag FWO-onderzoeksproject

Een onderzoeker diende een klacht in omdat een aanvraag van een FWO-onderzoeksproject onontvankelijk werd verklaard op basis van artikel 12 § 4 van het FWO-reglement interne en externe peer review. Er werd vastgesteld dat er een samenwerking bestond m.b.t. wetenschappelijk onderzoek en bijgevolg betrokkenheid met een opgegeven externe referent. Op basis van deze vaststelling werd deze aanvraag terecht onontvankelijk verklaard en werd deze klacht ongegrond verklaard.

In dezelfde klacht verwees de onderzoeker naar het feit dat een onderzoeker ondubbelzinnig moet kunnen weten of een externe referent aanvaardbaar is of niet. Het FWO voorziet in een procedure om bij twijfel over de onontvankelijkheid van een

bepaalde externe referent advies te vragen aan de FWO-referentencommissies vóór de indiendatum (artikel 12 § 5 van het FWO-reglement interne en externe peer review

2. Klacht m.b.t. het onontvankelijk verklaren van een vraag tot herziening

Deze onderzoeker diende een vraag tot herziening in m.b.t. een aanvraag van een aspirantenmandaat. Deze vraag tot herziening werd door de Raad van Bestuur onontvankelijk verklaard, omdat het verzoek niet tijdig werd ingediend, m.n. binnen een termijn van 30 werkdagen na de beslissing van de Raad van Bestuur.

Nadien diende deze onderzoeker een klacht in, omdat hij niet tijdig een vraag tot herziening kon indienen, omdat hij te laat de nodige feedback had ontvangen van het FWO. Op basis van deze feiten werd zijn klacht gegrond verklaard en zal zijn vraag tot herziening opnieuw worden voorgelegd aan de Raad van Bestuur.

3. Klacht m.b.t. een aantal afgewezen FWO-aanvragen

Deze onderzoeker uitte zijn ongenoegen omdat er verschillende aanvragen werden afgewezen. Het FWO verwerkt jaarlijks duizenden aanvragen en heeft daarvoor procedures en criteria die door de Raad van Bestuur van het FWO zijn vastgelegd. Alle aanvragen worden steeds inhoudelijk beoordeeld door het betrokken FWO-Expertpanel in vergelijking met de aanvragen van andere onderzoekers uit hetzelfde domein. M.b.t. zijn mandaataanvragen had deze onderzoeker steeds uitgebreide feedback ontvangen. M.b.t. de zijn aanvragen van een reiskrediet werd steeds de reden van niet toekenning vermeld in de toekenningsbrief. Bijgevolg werd deze klacht ongegrond verklaard.

4. Klacht m.b.t. afgewezen projectaanvraag

Deze onderzoekers waren ontevreden over de ontvangen feedback op basis van de pre-rapporten van de expertpanelleden naar aanleiding van de afwijzing van hun projectaanvraag. M.b.t. de evaluatie van projectaanvragen door de FWO-Expertpanels werd benadrukt dat het volledige panel de discussie voert over elk dossier. Bijgevolg kwamen steeds alle elementen uit het dossier aanbod, m.n. o.a. de adviezen van de experts referenten en de pre-rapporten van de expertpanelleden.

De pre-rapporten zijn enkel een insteek voor de discussie en vormen geen eindbesluit van het panel. Dit principe is vastgelegd in de gedragscode FWO-Expertpanels. Na onderzoek bleek dat dit principe correct werd toegepast.

Op basis van deze elementen werd deze klacht ongegrond verklaard.

5. Klacht m.b.t. de ontvangen feedback en de werking van een FWO-Expertpanel

Deze onderzoeker was niet tevreden over de behandeling van zijn aanvraag door een FWO-Expertpanel. Hij stelde vragen bij de eventuele vooringenomenheid van dit panel op basis van de ontvangen feedback gebaseerd op de pre-rapporten.

Aan de onderzoeker werd meegedeeld dat de pre-rapporten enkel een insteek voor de discussie vormen en geen eindbesluit zijn van het panel. Dit principe is vastgelegd in de gedragscode FWO-Expertpanels.

Op basis van deze elementen werd deze klacht ongegrond verklaard.

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.”

Agentschap voor Innovatie door Wetenschap en Technologie (IWT)

Klachten i.v.m. ontevredenheid over behandeling / beslissing in individueel steundossier:

Het IWT heeft hier 6 klachten ontvankelijk verklaard en behandeld. Detailonderzoek wees bij 3 klachten uit dat deze gegrond waren, 3 klachten waren ongegrond.

Het klachtenbeeld in detail:

- In drie gevallen was een klant niet akkoord met de eindafrekening van zijn project.

In alle drie gevallen werd de eindafrekening opnieuw gecontroleerd, en kon een correctie voorgenomen worden, in twee van deze gevallen op basis van bijkomende informatie van de klant.

- Bij drie klachten was de klant niet akkoord met de door het IWT genomen projectbeslissing: in een geval ging het om een budgetreductie bij een positief beslist project, een tweede geval ging over een project dat onontvankelijk verklaard werd, en tenslotte werd een negatieve projectbeslissing betwist.

Alle deze gevallen werden grondig onderzocht door een onafhankelijke WA, voor alle drie klachten bleek na klachtonderzoek dat de beslissing door het IWT correct was genomen.

Klachten i.v.m. ontevredenheid over de algemene werking van het IWT:

Het IWT heeft hier 3 klachten ontvankelijk verklaard en behandeld. Detailonderzoek wees bij 1 klacht uit dat deze gegrond was, 1 klacht was deels gegrond, 1 klacht was ongegrond.

Het klachtenbeeld in detail:

- In twee gevallen hadden de klachten te maken met vertragingen in de werking van het IWT.

Voor de vertragingen werden de interne procedures in overleg herbekeken en verbeterd.

- Een interne klacht ging over een vermoeden van belangenvermenging.

Voor deze klacht werd het vermoeden omtrent belangenvermenging grondig uitgezocht en kon het worden ontkracht.

Herculesstichting

Geen klachten

LRM

Er werden geen klachten geregistreerd in 2014.

PMV

Er werden geen klachten geregistreerd in 2014.

4.2. 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 Muylers

Geen klachten in 2014 dus ook geen wijzigingen.

Vlaams Energie Bedrijf

Geen klachten in 2014 dus ook geen wijzigingen.

Plantentuin Meise

De klacht rond de parking tegenover de Plantentuin ligt buiten onze bevoegdheid maar belangt ons wel direct aan. Het parkeerprobleem oplossen rond de Plantentuin is een deel van het masterplan. Dit werd zo ook gecommuniceerd aan bezoeker.

De klacht rond het probleem bij arrangementenpartner, werd tijdens een overlegmoment besproken en er werden maatregelen getroffen om zulke situatie in de toekomst te vermijden.

De uitbating van de Oranjerietaverne is vanaf 1 januari 2015 via een nieuwe consignatie van 5 jaar geregeld, waar het Agentschap meer inspraak heeft.

De bewegwijzering in het domein en de website van het Agentschap zijn 2 dossiers die in 2014 in ontwerpfasen waren en zullen vanaf 2015 in realisatiefase gaan.

De laatste klacht met betrekking tot het terugvragen van de betaling, werd behandeld en klant ontving ook kleine compensatie voor het ongemak.

Vlaamse Participatie Maatschappij

Geen klachten.

Departement Economie Wetenschap en Innovatie (DEWI)

Voor het jaar 2015 wordt een nieuwe bijeenkomst in het vooruitzicht gesteld voor de klachtenbehandelaars van de verschillende agentschappen of entiteiten. De rondvraag bij het tot stand komen van het verslag 2014 leverde boeiende informatie op aangaande de diverse vragen waarmee de behandelaars kampen.

Iedereen kent ongetwijfeld het best haar of zijn specifiek agentschap-gebonden elementen doch dat betekent nog niet dat anderen een betere oplossing zouden kunnen bedenken. Buitenstaanders kunnen soms een voor de hand liggende uitweg bieden of toch minstens de nodige steun aan de collega geven om tot een oplossing te komen.

Enkele elementen die basis van discussie kunnen vormen:

Eenvoudige opmerking. Klacht. Willig beroep. Administratief beroep. Rechtszaak. Oneigenlijk gebruik en misbruik van klacht.

“Klachtgevoeligheid” van een entiteit. De ene entiteit behandelt materies waar klachten nauwelijks denkbaar zijn terwijl de andere vatbaar is voor interpretatie van regelgeving of handelwijze. Bovendien kunnen de grote verschillen tussen het aantal klachten, en, of het gebrek aan klachten aanleiding geven tot uiteenlopende interpretaties. Betekent de afwezigheid van klachten dat men beter werkt t.o.v. diegenen die meerdere klachten moet incasseren of is het net het omgekeerde?

Hiërarchische situatie van de klachtenbehandelaar.

Collegiale situatie. Stelt men een collega in het ongelijk?

Begrip billijkheid vereist ook dat men zijn verantwoordelijkheid mag opnemen.

Cases. Hoe om te gaan met?

- Ik wens enkel de leidend ambtenaar te spreken
- Ik wens op de hoogte gehouden te worden aangaande de terechtwijzing die u de betrokken ambtenaar zal geven.
- Durf geen klacht indienen. Moet later ook nog handelen met dezelfde personen.
- Heb wel “opmerkingen”, maar wens deze niet als “klacht” te laten doorgaan. Waar kan ik terecht?

Agentschap Ondernemen (AO)

Concrete realisaties ten gevolge van de klachtenbehandeling i.v.m. kmo-portefeuille hebben vooral betrekking op het verder zetten van de brede communicatie naar het grote publiek en de kwalitatieve erkenningsprocedure voor dienstverleners.

Intern werden afspraken gemaakt om de captatie van klachten zoveel mogelijk af te leiden naar de centrale klachtencoördinator als onafhankelijke ontvanger, tevens ook als vervanger voor Tine Lefevere die het agentschap verlaten heeft begin december 2014.

Ook de 1700 lijn werd aangesproken op het gedrag van haar medewerkers en de niet gewenste situatie waarbij de eerstelijnsmedewerkers klachten afleiden naar de back office kmo-portefeuille.

Verschillende klagers vermelden het feit dat woordkeuzes zoals 'pech gehad' hen overstag doen gaan om effectief klacht in te dienen. Dit werd gemeld aan leidinggevend en hen gevraagd om hierover te sensibiliseren naar hun medewerkers. In 2015 worden opleiding en coaching voorzien naar klantgerichte communicatie en hoe omgaan met negatieve boodschappen van bellers.

De dienstverlening van de kredietbemiddelaar werd herbekeken en wat de klant hiervan mag verwachten, werd bijgesteld, mede door toedoen van de klacht over de werking van de kredietbemiddeling. Zo zal er oa opleiding voorzien worden om het onderscheid te verduidelijken tussen bemiddelen en accountmanagement.

In 2015 zal de klachtenbehandeling zich focussen op het capteren en behandelen van klachten die gerelateerd zijn aan de nieuwe dienstverleningen zoals toegang tot beroep die ten gevolge van de 6^e Staatshervorming, ingebed werden in het Agentschap Ondernemen per 1 januari 2015.

De klachtenbehandeling zal aangepast worden aan de nieuwe personeelssituatie; een voorstel tot aangepaste interne richtlijn gaat in bijlage.

2015 is ook een overgangsjaar in de fusie tussen Agentschap Ondernemen en IWT, wat ook zijn impact zal hebben op het klachtenbeheer. Het is de intentie om de indicatoren van de Servicemeter als leidraad te gebruiken.

Vlaamse Raad voor Wetenschap en Innovatie (VRWI)

Gezien geen klachten geregistreerd werden, werden geen concrete resultaten gerealiseerd.

Naar mogelijk verbeteringen toe nam een personeelslid bevoegd voor de klachtenbehandeling deel aan het netwerk klachtenmanagement van het departement EWI om zich met kennis van zaken van deze taken te kunnen kwijten.

Fonds Wetenschappelijk Onderzoek –Vlaanderen (FWO)

Agentschap voor Innovatie door Wetenschap en Technologie (IWT)

Concreet werden op basis van het klachtonderzoek drie eindafrekeningen voor projecten gecorrigeerd.

Voor de interne postverwerking van ontvangen vragen voor herzieningen en klachten werd in samenwerking met de procescoördinatoren een nieuwe procedure uitgewerkt.

Voor de interne procedure rond betalingen aan experts werden de communicatiekanalen bekeken en nieuwe afspraken tussen de medewerkers getroffen.

Herculesstichting

LRM

Geen klachten in 2014 dus ook geen wijzigingen.

PMV

Geen klachten in 2014 dus ook geen wijzigingen.

4.3. 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.

Plantentuin Meise

Het Agentschap zal vanaf 2015 een algemeen procedure voor klachtenmanagement opstellen voor de volledige instelling en een klachtenmanager aanstellen.

Op de eerste Raad van Bestuur 2015 zullen de 2 documenten EWI-Leidraad klachtenmanagment en EWI-Checklist voor het behandelen van klachten ter goedkeuring voorgelegd worden.

Agentschap Ondernemen (AO)

De aangepaste instructie gaat in bijlage en is het gevolg van de nieuwe personeelssituatie.

Als bijlage 4 vindt men de: "Aangepaste instructie klachtenbehandeling voor elk personeelslid"

Instructie goed te keuren op DC 30 januari 2015

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.

Vlaamse Raad voor Wetenschap en Innovatie (VRWI)

Begin 2014 werd de website www.vrwi.be ook grondig visueel herwerkt. In het ontwerp kreeg bereikbaarheid klachtenprocedure een prominenter plaats.

Fonds Wetenschappelijk Onderzoek – Vlaanderen (FWO)

nvt

Agentschap voor Innovatie door Wetenschap en Technologie (IWT)

In 2014 bleek dat een langere ongeplande afwezigheid van de klachtencoördinator een ongewenste invloed had op de behandeltijd van de klachten. Daarom werd de bestaande vervangingsregeling herbekeken en verbeterd.

Herculesstichting

LRM

De verantwoordelijke klachtenmanagement meldde nogmaals dat LRM handelt binnen een commerciële context. Eén en ander betekent niet dat geen rekening zou worden gehouden met klachten. De scheidingslijn tussen klachten en vorderingen voor de rechtbank blijft moeilijk te trekken.

PMV

De *EWI-Leidraad* klachtenmanagement werd verder uitgediept bij PMV.

5. 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.

Bijlage 2: EWI - Leidraad klachtenmanagement

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 gecapteerd, 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.

Bijlage 3: EWI - Checklist voor het behandelen van klachten

Checklisten-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.

Check	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	** + 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	** + 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 opzoek naar de entiteit waar de feiten op betrekking hebben, ev. met hulp van de Vlaamse infolijn 1700. *Vermeld specifieke behandelaar en entiteit in het antwoord aan de klager Verder checken → 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 recenter 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	** ** 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.*

Checklisten-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.*

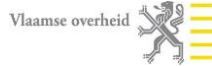
2. Is de klacht gegrond – ongegrond?

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"> <tr> <td>Feiten klacht</td> <td>Beslissing</td> <td>Actie</td> </tr> <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> </table>	Feiten klacht	Beslissing	Actie	Indien onjuist	Klacht ongegrond	dossier afsluiten	Indien juist	Klacht gegrond	Ga naar stap 3							
Feiten klacht	Beslissing	Actie															
Indien onjuist	Klacht ongegrond	dossier afsluiten															
Indien juist	Klacht gegrond	Ga naar stap 3															
4b. Beoordeel welke ombudsnorm(en) is (zijn) overschreden	<table border="1"> <tr> <td>Overeenstemming met het recht</td> <td>Vlotte bereikbaarheid</td> </tr> <tr> <td>Afdoende motivering</td> <td>Doeltreffende algemene informatieverstrekking</td> </tr> <tr> <td>Gelijkheid en onpartijdigheid</td> <td>Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid</td> </tr> <tr> <td>Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen</td> <td>Redelijke behandeltermijn</td> </tr> <tr> <td>Redelijkheid en evenredigheid</td> <td>Efficiënte coördinatie</td> </tr> <tr> <td>Correcte bejegening</td> <td>Respect voor de persoonlijke levenssfeer</td> </tr> <tr> <td>Actieve dienstverlening</td> <td>Bilijkheid – gezond verstand</td> </tr> <tr> <td>Deugdelijke correspondentie</td> <td></td> </tr> </table>	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	Bilijkheid – gezond verstand	Deugdelijke correspondentie	
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	Bilijkheid – gezond verstand																
Deugdelijke correspondentie																	
5. Resultaat – Oplossing	- Kan het probleem opgelost worden? De klachtenbehandelaar/ klachtencoördinator kan aangeklaagde beslissing van de dossierbehandelaar niet herzien, maar wel bemiddelen om een herziening te bekomen. Resultaat bij de klager: Verzend Onverzend																
6. Mogelijkheid tot extra advies bij de behandeling van een klacht	- Vraag advies bij collega klachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid en/of Vlaamse Ombudsdienst. - Klachten dienen onafhankelijk behandeld te worden, maar het finale antwoord op een klacht wordt best ook intern gecommuniceerd, in het licht van de kwaliteitsverbetering.																
7. Antwoord aan de klager	- Termijn: binnen 45 kalenderdagen. - Deugdelijke correspondentie – menselijke communicatie – technisch juist maar vakjargon vermijden. - Woordkeuze in functie van 'verzoening' en met aandacht voor emotionele beleving van de klager. - Vermeld: 'mogelijkheid tot indienen klacht over de klachtenbehandeling bij ombudsdienst, zie omzendbrief punt 3.9'																
8. Klachtenmanagement link met Kwaliteitsmanagement	- Zorg voor informatieoorsprong 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.																

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

Laatst gewijzigd op 22-1-2015 12:11 door De Clercq, Tinneke [Deze pagina bewerken]

Procesverantwoordelijke
De Keye, JanVervanger
Hauchecorne, Rita

Klachten

Wat?

Een klacht is een mondelinge, schriftelijke of elektronische uiting van een ontevreden verzoeker die een verzumde of verrichte handeling van de overheid aanklaagt. Klachten kunnen zowel betrekking hebben op de handelingen van een bestuursinstelling als op de toepassing van wetgeving. Het gaat dus niet over de regelgeving op zich, noch het gevoerde beleid of beleidsvoornemens.

Welke stappen u dient te ondernemen, indien een burger of belanghebbende aan u, in uw functie van personeelslid van de Vlaamse overheid, een klacht / ontevredenheid over de dienstverlening van het Departement EWI / Vlaamse overheid meldt, staat beschreven in de Interne Richtlijn Klachtenmanagement. Op de EWI-website kunt u een klachtenformulier vinden dat deze burger dan dient in te vullen?.

Hoe?

Procedure in het kort:

- Alle klachten die bij het departement EWI toekomen, dienen te worden geregistreerd in het Klachtenregister van het departement en vervolgens door klachtenbehandelaar behandeld volgens de geldende regels, en met de hulp van de dossierbehandelaar(s).
- De klachtenbehandelaar bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht, binnen 10 kalenderdagen na ontvangst (artikel 7 van het Klachtendecreet) (zie sjabloon brief).
- De klacht wordt bestudeerd en ontvankelijk of niet ontvankelijk verklaard (zie checklist).
- Binnen 45 kalenderdagen dient de klacht volledig afgehandeld te zijn en het schriftelijk antwoord verzonden aan de klager:
 - Indien de klacht ontvankelijk is wordt de klager daar schriftelijk van op de hoogte gebracht.
 - Indien de klacht ontvankelijk is wordt nagagegaan of de klacht gegrond of ongegrond is; hierbij wordt onderzocht welke ombudsnorm(en) is (zijn) overschreden (zie checklist).
 - Indien de klacht gegrond wordt bevonden, kan de klachtenbehandelaar, ten gunste van de klager, een bemiddelende rol opnemen om samen met de betrokkenen een aanvaardbare oplossing uit te werken, de klachtenbehandelaar kan echter nooit zelf een beslissing heszien.
- Vervolgens dient de organisatie na te gaan wat de klacht heeft veroorzaakt en hoe dit in de toekomst kan vermeden worden; het betreft vaak een inefficiënte in een proces detecteren en remediëren.

Klachtenmanagement

Bij de Vlaamse overheid bestaat er sinds 2001 regelgeving i.v.m. klachtenmanagement onder de vorm van decreten en omzendbrieven (zie onderstaande proesdocumenten).

Daarnaast regelt het Klokkenluidersprotocol de wettelijke bescherming, waarvan personeelsleden van de Vlaamse overheid kunnen genieten, bij het melden van misbruiken bij de Vlaamse overheid.

Het departement EWI is, sinds het vernieuwde decreet van 2011, aangewezen als coördinator voor het opstellen van het jaarlijkse Klachtenrapport beleidsdomein EWI ten behoeve van de Vlaamse Ombudsman. De agentschappen van het EWI-domain leveren hieraan hun bijdrage.

Om het klachtenmanagement binnen het beleidsdomein EWI verder uit te bouwen, werd er in overleg in 2012, een EWI-Leidraad Klachtenmanagement en een checklist voor klachtenbehandeling opgesteld, die toenmalige kabinetten en directies van de agentschappen waren het eens volgens deze afspraken te werken.

Bij departement EWI is Jan De Keye de klachtencoördinator en onafhankelijk klachtenbehandelaar. Contact opnemen kan rechtstreeks met hem of via Kwaliteit@ewi.vlaanderen.be.

Proesdocumenten

Type	Type document	Titel	Naam
	Formulier / sjabloon	Sjabloon bevestiging ontvangst klacht	sjabloon_brief_bevestiging_ontvangst_klacht_versie april2010
	Beleidsdocument	Klachtendecreet 1 juni 2001	klachtendecreet_1jun2001_klachtenrecht_tov_bestuursinstelling
	Formulier / sjabloon	Checklist klacht ontvankelijk gegrond	Checklist_klacht_ontvankelijk_gegrond_ombudsnorm_def_4 okt 2012
	Beleidsdocument	Leidraad klachtenmanagement beleidsdomein EWI	Leidraad_Klachtenmanagement_beleidsdomein_EWI_def_16okt2012
	Beleidsdocument	Klachtendecreet mededeling VR 2005	MededelingVR_2005_1803_MED09
	Beleidsdocument	Omszandbrief VR 2005 MED09 Klachtenmanagement	OMZ_VR_2005_1803_MED09 (klachtenmanagement) bij2 Klachtendecreet
	Beleidsdocument	Klachtendecreet wijziging juni 2011	Wijziging 17 juni 2011_klachtendecreet_klachtenrecht_
	Beleidsdocument	Klokkenluidersprotocol	Vernieuwde regelingklokkenluiders VR 6dec2013
	Boordtabel	Klachtenrapport Beleidsdomein EWI	Verslag_2013_klachtenbehandeling_beleidsdomein_EWI
	Boordtabel	Klachtenregister overzicht vanaf jan 2009	klachtenregister_overzichtvanaf jan 2009
	Richtlijn	Richtlijn Klachtenmanagement	Interne_Richtlijn_klachtenmanagement_DR18maart2011

Document toevoegen

Internationaal Vlaanderen

51 klachten

Klachtenmanagement beleidsdomein iV: verslag 2014¹

1. Inleiding

De formele basis voor het klachtenmanagement binnen het beleidsdomein Internationaal Vlaanderen en binnen de drie afzonderlijke entiteiten berust op het klachtendecreet en de bijbehorende omzendbrieven.

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) stelde een klachtencoördinator aan. De klachtencoördinator van Flanders Investment & Trade fungeert als centrale klachtencoördinator voor het beleidsdomein iV.

Sinds 1 januari 2014 is VAIS opgenomen in het Departement Internationaal Vlaanderen. Dit in combinatie met het feit dat VAIS tot op heden geen klachten heeft ontvangen en de recente herstructurering van DiV, zorgt er voor dat één klachtencoördinator voor DiV volstaat.

Met het oog op een gecoördineerde aanpak, gebruiken de drie entiteiten 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 drie entiteiten van het beleidsdomein iV nl. Departement Internationaal Vlaanderen, Flanders Investment & Trade en Toerisme Vlaanderen.

Deze werkwijze zal in de loop van 2015 worden geëvalueerd in het licht van de geactualiseerde omzendbrief VR 2014/20 "Leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen – actualisering".

De analyse van de indicatoren in de Servicemeter is per entiteit van het beleidsdomein Internationaal Vlaanderen toegevoegd aan dit klachtenrapport.

¹ Opgemaakt op 6 februari 2015

2.Cijfergegevens

Dept. iV	FIT	Toer. VI.	Totaal
-------------	-----	--------------	--------

Totaal aantal klachten	26	1	24	51
-------------------------------	----	---	----	-----------

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0 – 15 dagen	18	1	14	33
	16 – 30 dagen	3		1	4
	31 – 45 dagen	2		4	6
	meer dan 45 dagen	2		5	7
	antwoord niet verzonden	1			1

Aantal klachten volgens de drager	brief	1		6	7
	e-mail	25	1	18	44

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van de burger	26	1	24	51
	via georganiseerd middenveld			4	4

Aantal onontvankelijke klachten	26	1	11	38
--	----	---	----	-----------

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Anoniem	1			1
	Geen Vlaamse overheid	25		11	36

Aantal ontvankelijke klachten			13	13
--------------------------------------	--	--	----	-----------

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond			4	4
	deels gegrond			4	4
	ongegrond			5	5

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost			8	8
	deels opgelost				0
	Onopgelost				0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens ombudsnormen	Geen goede uitvoeringspraktijk en administratieve onnauwkeurigheid			3	3
	Geen respect voor de persoonlijke levenssfeer, Geen overeenstemming met het recht			1	1

		Dept. iV	FIT	Toer. VI.	Totaal
Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens ombudsnormen	Ontoereikende informatieverstrekking			2	2
	Onheuse bejegening			1	1
	Passieve dienstverlening, Geen goede uitvoeringspraktijk en administratieve onnauwkeurigheid			1	1

2.Procedure, klachtenbeeld en concrete realisaties

Net zoals in 2013 registreerde het beleidsdomein Vlaanderen ook in 2014 51 klachten.

Sinds 1 januari 2012 gebeuren binnen het beleidsdomein internationaal Vlaanderen de registraties centraal gebeuren (bij Flanders Investment & Trade), waardoor voor al de klachten een correcte inschatting van de behandeltermijn mogelijk. Een klacht wordt zoals voorgaande jaren gemiddeld binnen de 10 dagen afgehandeld. In vergelijking met vorig jaar overschreed een groter maar nog steeds een beperkt aantal klachten de behandeltermijn van 45 dagen. In het algemeen is de behandeltermijn in evenredigheid met de complexiteit van het dossier.

Ook in 2014 komt het overgrote deel van de klachten bij het beleidsdomein internationaal Vlaanderen rechtstreeks van de burger. Dit toont aan dat de burger makkelijk rechtstreeks toegang vindt tot de verschillende entiteiten binnen het beleidsdomein.

In 2014 werden de meeste klachten bij het beleidsdomein iV geklasseerd als onontvankelijk. De voornaamste reden van onontvankelijkheid is "geen Vlaamse overheid". De enige klacht bij FIT was onontvankelijk. Bij Toerisme Vlaanderen is ongeveer de helft van de klachten onontvankelijk. Toerisme Vlaanderen en het departement iV ontvangen vaak onontvankelijke klachten die gericht zijn 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, ...

Het aantal klachten tegen derden bleef ongeveer hetzelfde. De dienst Toeristische Vergunningen blijft werken aan een betere naambekendheid. Zo zal er in de loop van 2015 acties worden ondernomen die ervoor zullen kunnen zorgen dat die klachten die bestemd zijn voor een ander beleidsniveau, ook rechtstreeks bij dat beleidsniveau worden ingediend.

Toerisme Vlaanderen ontving 1 klacht via de Vlaamse Ombudsman, waaraan verder gevolg werd gegeven en ten aanzien van de Vlaamse Ombudsdienst verantwoording werd afgelegd. Om dubbele registratie te vermijden is deze klacht niet meegenomen in onze kwantitatieve analyse.

FIT blijft sterk inzetten op een klantgerichte werking en dat werpt zijn vruchten af. Vanuit een klantgerichte en oplossingsgerichte ingesteldheid reageren personeelsleden snel en adequaat op tekortkomingen en meldingen. FIT streeft ernaar om waar mogelijk de klacht informeel af te handelen.

Bij FIT zijn intussen de klachtenbehandelaar en de verantwoordelijke social media afspraken gemaakt voor wat betreft negatieve uitlatingen op de social media. Negatieve uitlatingen op de sociale media worden grondig gescreend en opgevolgd. Mocht een negatieve uitlating de vorm van een klacht krijgen, dan gidst de social media verantwoordelijke de klager naar de officiële klachtenbehandelaar van FIT.

Bijlage 1: Servicemeter FIT

Bijlage 2: Servicemeter DiV

Bijlage 3: Servicemeter Toerisme Vlaanderen



SERVICEMETER 2014

Klachtenbehandeling FIT /
30.01.2015



1 INDICATOREN BIJ DE KWALITEITSSTANDAARD 'KLACHTENCAPTATIE'

-
1. **Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure**
 - a. mate van bekend- en toegankelijkheid klachtenbehandelaar (bv. zijn de gegevens gemakkelijk vindbaar op internet, bestaan er verschillende contactmogelijkheden, is er een doorschakelmogelijkheid via 1700,...?);
 - b. mate waarin de organisatie in dagdagelijkse processen attendeert op het bestaan van interne klachten- of klantendienst (bv. verwijzing naar klachtenprocedure bij briefwisseling).
 2. Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet-(h)erkende eerstelijnsklachten.
 3. Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekregen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstelling...).
-

1.1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure

De klachtenbehandelaar van Flanders Investment & Trade (FIT) is via de site www.flanderstrade.be bereikbaar. Naar aanleiding van de lancering van de nieuwe site voor zowel internationaal ondernemen als voor investeren wordt op dit moment de bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure onder de loep genomen en herzien. Zo zal op de vernieuwde site Internationaal Ondernemen een apart luik voor het indienen van klachten voorzien worden.

Via de rubriek "Contacteer ons" op de site van FIT (www.flanderstrade.be) kunnen op dit moment onze klanten in contact treden hetzij om vragen te stellen of suggesties door te geven. Dit gebeurt via het invullen van een contactformulier. Het ingevulde contactformulier komt terecht bij de cel Communicatie en deze zorgt voor een adequate dispatching. In het geval van een klacht of bij twijfel wordt dit bezorgd aan de klachtenbehandelaar van FIT.

In de algemene deelnamevoorwaarden voor acties georganiseerd door FIT in het kader van de bevordering van het internationaal ondernemen vanuit Vlaanderen, is opgenomen dat klachten over de dienstverlening van FIT kunnen doorgegeven worden aan de klachtencoördinator via klachten@iv.vlaanderen.be.

Eind 2013 organiseerde FIT een Algemeen Klantentevredenheidsonderzoek. 96% van de ondervraagde bedrijven zijn in het algemeen tevreden over de dienstverlening van FIT. Uit dit Klantentevredenheidsonderzoek kwamen enkele werkpunten naar voren waaronder klachtenbehandeling. Deze opmerking rond klachtenbehandeling was terecht; er waren problemen inzake het waarnemen van de opvolging van klachten, maar deze zijn ondertussen opgelost.

Een interne klachtenprocedure is beschikbaar op intranet en ook de klachtenbehandelaar is bekend bij de personeelsleden. Naar aanleiding van de lancering van de vernieuwde site voor Internationaal Ondernemen en Investeren zal de interne klachtenprocedure geëvalueerd en waar nodig geactualiseerd worden. Voor 2015 zal dit een aandachtspunt zijn.

De Vlaamse infolijn beschikt over de naam van het aanspreekpunt van FIT in het geval zij verzoekers aan de lijn hebben die een klacht hebben over de dienstverlening van FIT. Wijzigingen worden telkens stipt doorgegeven aan zowel de Vlaamse infolijn als de Vlaamse Ombudsdienst.

De klachtencoördinator van FIT fungeert ook als centrale klachtencoördinator voor het beleidsdomein Internationaal Vlaanderen (iV), dit conform de afspraken van het Managementcomité Internationaal Vlaanderen begin 2012. Het artikel 12 van het Vlaams Klachtendecreet van 1 juni 2001 voorziet namelijk dat de jaarlijkse klachtenrapportage voor de Vlaamse Ombudsdienst gebeurt door één centraal punt van elk beleidsdomein. Zo gebeurt de formele registratie van de klachten, inclusief het versturen van de ontvangstbevestiging en de rapportering voor de Vlaamse Ombudsdienst voor het volledige beleidsdomein internationaal Vlaanderen door de centrale klachtencoördinator bij FIT. Afhankelijk van het geval wordt het antwoord door de entiteit zelf, dan wel door de centrale klachtencoördinator iV naar de indiener van de klacht verstuurd.

1.2. Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet-(h)erkende eerstelijnsklachten.

FIT heeft de afgelopen twee jaar geen ervaring met die klachten die bij de Vlaamse Ombudsdienst zijn ingediend en die betrekking hebben op onterecht niet-behandelde of niet-(he-)erkende eerstelijnsklachten.

1.3. Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. Verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekregen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstelling,...).

FIT registreerde een realistisch aantal klachten in functie van de context.

2 INDICATOREN BIJ DE KWALITEITSSTANDAARD 'KWALITEITSVOLLE KLACHTENBEHANDELING'

-
1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig.
 2. Doorlooptijd klachtenbehandeling.
 3. Zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden (bv. ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik..).
 4. Verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten.
-

2.1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig

De klachtenbehandelaar is bekend binnen FIT. De rollen zoals bepaald in de Omzendbrief VR 2014/20 worden uitgeoefend door één en dezelfde persoon. Daarenboven fungeert de klachtencoördinator van FIT ook als centraal punt voor het beleidsdomein internationaal Vlaanderen.

De operationele uitwerking van het klachtendecreet en de bijhorende omzendbrieven binnen FIT bestaat uit 2 deelaspecten: zo is er een procedure voor klachtenbehandeling raadpleegbaar op intranet. Deze zal in de loop van 2015 herzien worden. FIT beschikt ook over een database voor registratie van de klachten. Deze maakt het mogelijk om, volgens het stramien van het klachtendecreet en de bijhorende ombudsnormen, de binnengekomen klachten eenduidig te registreren en duidelijk te rapporteren over de opvolging hiervan. Twee belangrijke sleutelindicatoren hierbij zijn het aantal klachten en de effectieve behandeltermijnen.

Ondanks een vlot draaiend en vrij effectief systeem blijft er een nood aan het sensibiliseren van de medewerkers rond het nut van het melden van alle klachten (eventueel zelfs suggesties of kritische vragen). In de loop van 2015 zal het klachtenmanagement bij FIT opnieuw onder de aandacht van alle personeelsleden gebracht worden.

2.2. Doorlooptijd klachtenbehandeling

Er wordt zoals voorgaande jaren voor elke klacht gestreefd naar een zo kort mogelijke doorlooptijd van de klachtenbehandeling (zie ook overzicht 2014).

2.3. Zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden (bv. ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik..).

Vanuit een klantgerichte ingesteldheid streeft elk personeelslid van FIT naar een zorgvuldige aanpak in het beantwoorden van eerstelijnsklachten.

2.4. Verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten

In definitieve antwoorden aan de indienaars van klachten wordt niet altijd en niet systematisch verwezen naar bezwaarmogelijkheden via de Vlaamse Ombudsdienst. Dit wordt een aandachtspunt voor 2015.

////////////////////////////////////

3. INDICATOREN BIJ DE KWALITEITSSTANDAARD 'KWALITEITSMANAGEMENT'

-
1. Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken.
 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. Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.
 6. Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport.
 7. Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport.
 8. Periodieke bespreking van beleidsklachten + -traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars.
 9. Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.
 10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers.
-

3.1. Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken.

Jaardoelstellingen inclusief resultaatsgebieden voor de klachtenbehandelaar zijn aanwezig.

3.2. 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).

Binnen het beleidsdomein internationaal Vlaanderen wordt een periodiek overleg georganiseerd tussen de klachtenbehandelaars van de drie entiteiten (minimaal 2 maal per jaar). De centrale klachtencoördinator van het beleidsdomein neemt hiervoor het initiatief. Op deze overlegmomenten bespreken de klachtencoördinatoren

Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties komen indien nodig en in overleg met de klachtencoördinatoren van het de entiteiten aan bod in het gecoördineerd klachtenrapport.

3.7. Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport.

Een analysetraject en conclusie zullen, indien nodig, opgenomen worden in het klachtenrapport. Dit is tot dusver nog niet noodzakelijk gebleken.

3.8. Periodieke bespreking van beleidsklachten + -traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars.

Periodieke bespreking van beleidsklachten is tot dusver nooit aan bod gekomen op het netwerk klachtenbehandelaars.

3.9. Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.

Als FIT een ombudsaanbeveling zal ontvangen dan zal daar een gepast gevolg aan gegeven worden.

3.10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers.

De contactpersoon voor klachtenbehandeling bij FIT neemt deel aan het netwerk klachtenmanagers na voorafgaandelijk overleg met de andere klachtenbehandelaars van het beleidsdomein iV.



DEPARTEMENT INTERNATIONAAL VLAANDEREN

KLACHTENBEHANDELING

SERVICEMETER 2014

1. INDICATOREN BIJ DE KWALITEITSSTANDAARD “KLACHTENCAPTATIE”

1.1.

Via www.vlaanderen.be/int krijgen burgers na het aanklikken van de rubriek “CONTACT” de mogelijkheid om:

- a) hetzij in contact te treden met of vragen te stellen aan personeelsleden van het departement iV (zowel hoofdzetel in Brussel als de Algemene Afgevaardigden van de Vlaamse Regering in het buitenland) mits het invullen van een formulier; het ingevuld formulier komt terecht bij de dienst Communicatie en deze zorgt voor de dispatching; geregeld wordt van dit instrument gebruik gemaakt;
- b) via het E-mailadres klachten@iv.vlaanderen.be kunnen in uitvoering van het klachtendecreet klachten worden geuit; dit e-mailadres is centraal en uniek voor het hele beleidsdomein internationaal Vlaanderen en wordt beheerd door het Vlaams Agentschap voor Internationaal Ondernemen (FIT); het is de centrale klachtenbehandelaar/-manager van dit Agentschap die – in uitvoering van een beslissing van het Managementcomité van het beleidsdomein iV - de dispatching doet naar die entiteit binnen het beleidsdomein iV waarop de vraag en/of klacht betrekking heeft; deze entiteit formuleert een antwoord dat via de centrale klachtenbehandelaar binnen de in het klachtendecreet voorziene termijn wordt bezorgd aan diegene die de klacht en/of vraag heeft geformuleerd.

Gelet op het beperkt aantal klachten op jaarbasis heeft de directieraad van het departement iV in het najaar 2014 beslist de functies van klachtencoördinator, klachtenbehandelaar en klachtenmanager te laten uitoefenen door één en dezelfde persoon.

Dit personeelslid van het departement iV heeft deze drievoudige functie opgenomen vanaf 1 januari 2015.

Hierover is aan het voltallig personeel van het departement iV gecommuniceerd via de verspreiding van de notulen van de directieraad (najaar 2014) en via een snelinfo (januari 2015).

Ook het gratis telefoonnummer 1700 en de Vlaamse Ombudsdienst worden op de hoogte gesteld.

De klachten, vaak vragen om informatie, die in 2013 en 2014 werden geuit en die beperkt in aantal zijn, hebben uitsluitend betrekking op de uitvoeringsmodaliteiten van het Vlaamse Logiesdecreet.

Daarom is er een overeenkomst met het gratis telefoonnummer 1700 om vragen die via dit medium gesteld worden en die betrekking hebben op een van de vele aspecten van logies in Vlaanderen, onmiddellijk te bezorgen aan de desbetreffende dienst van het departement iV waardoor zeer kort op de bal kan worden gespeeld. Ingeval de vraag via 1700 een klacht is – zoals bepaald in het Vlaams Klachtendecreet – wordt deze vraag niet alleen als een klacht genoteerd maar ook als dusdanig behandeld door de klachtencoördinator.

Toeristen die overnachten in een door de Vlaamse Overheid erkende logies vinden op hun kamer een document via dewelke verwezen wordt naar de juiste instanties om eventuele klachten over bv. de kwaliteit van de logies te uiten.

1.2.

Het departement iV heeft geen ervaring met die klachten die bij de Vlaamse Ombudsdienst zijn ingediend en die betrekking hebben over onterecht niet-behandelde of niet-(h)erkende eerstelijnsklachten.

1.3.

De klachtenbehandelaar (+ -coördinator) die in 2014 (en vroeger) binnen het departement iV actief was, noteerde twee klachten die via de Vlaamse Ombudsdienst zijn binnengekomen en die ook via diezelfde Vlaamse Ombudsdienst zijn behandeld.

2. INDICATOREN BIJ DE KWALITEITSSTANDAARD “KWALITEITSVOLLE KLACHTENBEHANDELING”

2.1.

Klachtenbehandelaar, -coördinator en –manager zijn bekend binnen het departement iV (of zou dat moeten zijn).

2.2.

Gestreefd wordt naar een zo kort mogelijke doorlooptijd van de klachtenbehandeling (zie overzicht 2014).

2.3.

Een begrijpelijk taalgebruik is een absolute vereiste in de communicatie van het departement iV met burgers, organisaties en bedrijven en dus ook in de formulering van antwoorden aan zij die een klacht hebben geuit.

2.4.

In definitieve antwoorden aan de indieners van klachten wordt niet altijd en niet systematisch verwezen naar bezwaarmogelijkheden via de Vlaamse Ombudsdienst.

Dit wordt een aandachtspunt voor 2015.

3. INDICATOREN BIJ DE KWALITEITSSTANDAARD “KWALITEITSMANAGEMENT”

3.1.

De functies van klachtenbehandelaar, -coördinator en –manager worden voor de nieuwe titularis (vanaf 01.01.2015) opgenomen in diens functiebeschrijving.

De functie van klachtenbehandelaar was ook voorzien in de functiebeschrijving van de tot eind 2014 in dienst zijnde titularis.

3.2.

De professionalisering van de klachtenbehandeling wordt in 2015 een aandachtspunt voor de nieuwe titularis.

Binnen het beleidsdomein internationaal Vlaanderen is er een gestructureerd overleg op basis van noodwendigheden en opportuniteiten tussen de klachtenbehandelaars van al de entiteiten binnen dit beleidsdomein onder de leiding van de voor dit beleidsdomein centrale klachtencoördinator (zie punt 1.1.b). In 2014 waren er twee van dergelijke overlegmomenten.

3.3.

In het verleden maakte de klachtenbehandelaar van het departement iV geen deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars.

Ook dit is een aandachtspunt voor 2015.

Klachtenbehandeling wordt wel een belangrijk onderdeel van het door het departement iV te ontwikkelen “belanghebbendenmanagement”.

3.4.

De voor het beleidsdomein centrale klachtencoördinator rapporteert jaarlijks aan de leden van het Managementcomité van dit beleidsdomein en derhalve aan de leidend ambtenaren van elk van de entiteiten binnen dit beleidsdomein.

3.5.

Een op het beleidsdomein iV gecoördineerd jaarverslag ten behoeve van niet enkel de Vlaamse Ombudsdienst maar ook het management wordt opgesteld door de voor het beleidsdomein iV centrale klachtencoördinator (zie 1.1.b).

3.6.

Aandacht voor beleidsaspecten en/of verbeteracties kwamen tot nu toe slechts zijdelings aan bod in het klachtenrapport.

Dit wordt een aandachtspunt indien een aantal klachten en/of vragen betrekking hebben op steeds eenzelfde beleidsaspect en/of opdrachtenpakket van het departement iV. De website van het departement (zie punt 1.1.) is in die zin ook aangepast en verduidelijkt.

3.7.

Een analysetraject is tot dusver nooit aan bod gekomen in het jaarlijks klachtenrapport, mede gelet op het beperkt aantal klachten die gericht zijn aan het departement iV.

3.8.

Periodieke bespreking van beleidsklachten is tot dusver niet aan bod gekomen op het netwerk van klachtenbehandelaars (is een gevolg van punten 3.3, 3.6 en 3.7).

3.9.

De aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst in 2013 over een verduidelijking van een begrip uit het Vlaamse Logiesdecreet is genoteerd. In de nieuwe brochure die in de loop van 2015 wordt uitgegeven, zal hiermee rekening worden gehouden.

3.10.

De deelname aan het Vlaams netwerk van klachtenmanagers kan een aandachtspunt worden in 2015, na voorafgaandelijk overleg met de andere klachtenbehandelaars binnen het beleidsdomein internationaal Vlaanderen.

Servicemeter

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard "klachtencaptatie"

1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure:
 - De klachtenbehandelaar bij TVL wordt niet publiek bekendgemaakt. Op onze website wordt verwezen naar de klachtencoördinator van het beleidsdomein IV die op haar beurt de klachten doorstuurt naar de klachtenbehandelaar van TVL en diens gegevens doorgeeft aan de klager.
 - De mogelijkheid tot het indienen van een klacht wordt enkel vermeld op de website. De procedure wordt niet standaard vermeld in briefwisseling
2. Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet (h)-erkende eerstelijnsklachten: Dit komt nauwelijks voor. Sinds het begin van 2013 is dit één keer voorgevallen.
3. Realistisch aantal klachten in functie van context: de meerderheid van de klachten zijn onontvankelijk aangezien zij betrekking hebben op logies/toeristische attracties en dus niet op de werking van het agentschap TVL. De ontvankelijke klachten zijn in realistische verhouding tot de grootte en de context van onze organisatie.

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard "kwaliteitsvolle klachtenbehandeling"

1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie + doorloopschema: klachtenbehandelaar is bekend voor de organisatie. Op intranet wordt verwezen naar de klachtenbehandelaar. Een doorloopschema is eveneens aanwezig.
2. doorlooptijd klachtenbehandeling: binnen de wettelijke termijnen, maar meestal vlugger
3. Zorgvuldige eerstelijnsantwoorden: ja
4. Verwijzing Vlaamse Ombudsdienst: In de afsluitbrieven van de klachten wordt er steeds verwezen naar bezwaarmogelijkheden bij de Vlaamse Ombudsdienst

Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard "kwaliteitsmanagement"

1. aanwezigheid functiebeschrijving/evaluatie/jaardoelstelling/competenties klachtenbehandelaars/klachtenmanagers: is momenteel niet aanwezig maar dit zal worden mee opgenomen worden.
2. inspanningen voor professionalisering klachtenbehandeling: periodieke intervisies op het niveau van het beleidsdomein IV
3. kwaliteitsmanager maakt deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement: neen. Ons organogram voorziet niet in een rol van kwaliteitsmanager. Het klachtenmanagement wordt waargenomen door de juridische dienst.
4. Mogelijkheid rapportage ambtenaar/directiecomité/minister: ja. De rapportage gebeurt via de klachtencoördinator op het MACO.
5. aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport tbv VI. Ombudsdienst: ja
6. aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport: ja
7. Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport: neen. De noodzaak hiervan zal bekeken worden.

8. periodieke bespreking van beleidsklachten + traject/conclusie op netwerk
klachtenbehandelaars: zowel periodieke bespreking op niveau van het beleidsdomein IV
als op het Netwerk
9. Opvolging ombudsaanbevelingen voorafgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan VI.
Ombudsdienst: ja
10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers: ja

Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid

37 klachten

BELEIDSDOMEIN
DIENSTEN
ALGEMEEN
REGERINGSBELEID

KLACHTENBEHANDELING 2014

Samenvatting

Departement DAR:	
<i>Staf van de leidend ambtenaar</i>	0 klachten
<i>Stafdienst van de Vlaamse Regering</i>	0 klachten
<i>Afdeling Kanselarij</i>	0 klachten
<i>Afdeling Communicatie</i>	0 klachten
<i>Afdeling Vlaamse infolijn</i>	31 klachten (zie pag. 2)
<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)	6 klachten (zie pag. 11)
VZW De Rand	0 klachten
Sociaal Economische Raad van Vlaanderen (SERV)	0 klachten

RAPPORT KLACHTENBEHEER 2014

Vlaamse Infolijn

Entiteit/afdeling: **Vlaamse Infolijn - departement DAR**

Klachtencoördinator - contactpersoon: **Suzan Van Gossum - Stefan Kerremans**

Inleiding

Procedure klachtenbehandeling

In 2014 begon het klachtenmanagement op een globaal, duidelijk georganiseerde en centraal gecoördineerde manier deel uit te maken van de dagelijkse werking van de Vlaamse Infolijn en zijn informatiekkanalen.

Natuurlijk werden ook tijdens vorige jaren klachten tegen 1700 en de Vlaamse Infolijn behandeld volgens toepasselijke reglementaire bepalingen. Maar door verschillende interpretaties en inzichten waren binnen de afdeling onderscheiden circuits van klachtenbehandeling ontstaan met zgn. ‘officiële’ en ‘niet officiële’ klachten. Een gevolg was o.m. dat een reeks klachten niet boven water kwam en er geen correct globaal beeld bestond over de klachten die over de werking van de Vlaamse Infolijn werden ingediend, hun inhoud, behandeling en gevolgen die eraan werden gegeven. Dergelijke gegevens vond het management echter belangrijk als indicatoren voor een kwaliteitsopvolging van de dienstverlening en algemene werking van de Infolijn.

Een kentering kwam er in het najaar van 2013 toen de klachtenbehandeling op een andere wijze werd aangepakt en medewerkers die dicht bij de front officewerking van 1700/VI staan, actiever werden ingeschakeld in de procedure.

Deze omslag vormde de aanzet voor de opbouw van een vernieuwd éénduidig intern klachtenbehandelingsproces bij de Vlaamse Infolijn.

Deze interne oefening mondde uit in het nieuwe **Proces klachtenverwerking binnen Vlaamse Infolijn van 12 juni 2014**.

Dit proces beschrijft de behandeling en afwerking van klachten die door de afdeling Vlaamse Infolijn zijn ontvangen en die de inhoudelijke en operationele werking van de Vlaamse Infolijn en zijn communicatiekanalen, 1700, vlaanderen.be, en andere, als onderwerp hebben.

Enerzijds geeft de Vlaamse Infolijn met dit proces uitvoering aan de Vlaamse regelgeving over klachtenbehandeling die voortvloeit uit het klachtenrecht van burgers. Maar anderzijds dient het klachtenverwerkingsproces ook als instrument voor de kwaliteitsopvolging van de globale werking van de afdeling Vlaamse Infolijn en zijn informatiekkanalen. Wij zien klachten immers als een bron van concrete en bruikbare informatie over de kwaliteit van de uitvoeringspraktijk van de Vlaamse Infolijn (en van de Vlaamse overheid in zijn globaliteit).

Enkele wezenlijke kenmerken van het vernieuwde klachtenbehandelingsproces zijn:

- duidelijk afgelijnde begrippenformuleringen en definities (bv. van klacht, eerstelijns-, tweedelijns, meldingen, ...). Daardoor wordt o.m. komaf gemaakt met het onderscheid tussen officiële en niet-officiële klachten en de daarvoor bestaande verschillende behandelingscircuits;
- een gestroomlijnd en centraal gecoördineerd behandelingsproces vanaf ontvangst tot

beantwoording en beoordeling.

Dit verloopt via een aangeduide **klachtencoördinator** die alle mogelijke klachten ontvangt, beoordeelt op hun ontvankelijkheid, registreert en voor behandeling toewijst aan de klachtenbehandelaars, volgens het onderwerp van de klacht;

- als **klachtenbehandelaars** worden meerdere medewerkers ingeschakeld die dicht aanleunen bij de werking van de frontoffice van de Infolijn, m.n. de **operationeel beheerders** van 1700 en een **redacteur** van 1700 algemeen. Zij staan in voor het concrete onderzoek, de behandeling, afwerking en beoordeling van de klachten en het voorstellen van acties;
- een doel is de afhandelingstijd van de klachten zo kort mogelijk te houden;
- een uitgebreide registratie van de klachten om zo een klaar en nauwkeurig zicht te krijgen op alle feiten en factoren die niet optimaal verlopen in de werking van de Vlaamse Infolijn;
- een regelmatige rapportering aan het management, d.i. de Staf van de afdeling.

In loop van 2014 werd het nieuwe klachtenproces door zijn actoren regelmatig getoetst en besproken waardoor het nog werd verfijnd met enkele, vooral praktische, aanpassingen.

Een ervan was het verduidelijken en stroomlijnen van de doorzend- en behandelingsprocedure van zgn. ‘dubbele’ eerstelijnsklachten die bij de ombudsdienst terecht kwamen en die zowel de werking van 1700 als die van een andere, met 1700 samenwerkende entiteit, als voorwerp hebben (zoals Studietoelagen, Vlaamse belastingen, ..)

Ook werd het proces aangevuld met een expliciete regeling over de vervanging van de ‘klachtencoördinator’ wanneer die afwezig is.

Conclusie is dat het vernieuwde klachtenbehandelingsproces binnen de Vlaamse Infolijn in 2014 operationeel werd en al bij al reeds behoorlijk tot goed werd uitgevoerd.

Een duidelijk resultaat is alleszins dat er nu een (meer) volledig overzicht ontstaat over alle klachten die betrekking hebben op de werking van 1700 en de Vlaamse Infolijn in het algemeen. Dit resultaat vormt ook de verklaring voor het groter aantal klachten die in dit rapport over 2014 zijn opgetekend.

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	31

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	25 d
	meer dan 45 dagen:	2 d
	gemiddelde:	16 (15,96)

Opmerking:

De behandelingstermijn bij de Infolijn kon niet bepaald worden in 4 gevallen.
3 ervan omdat de klager niet bereikbaar bleek.

Aantal onontvankelijke klachten: → beschouwd als 'meldingen'	2
Aantal ontvankelijke klachten:	31

Gegevens over het ontvangstkanaal van de klachten

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks bij Vlaamse Infolijn	16*
	via kabinet:	-
	via Vlaamse ombudsdienst:	12
	via georganiseerd middenveld:	-
	andere kanalen * *	3 **

*waaronder 3 escalaties vanuit de frontoffice

**Vanuit backoffice Studietoelagen : 2

**vanuit VREG: 1

2. Beoordeling en Analyse

Beoordeling

De beoordeling van klachten werd enkel toegepast op de klachten waarvan het onderzoek uitmaakte dat de werking van 1700/VI rechtstreeks betrokken en verantwoordelijk was.

Zo blijven buiten de beoordeling:

- 6 klachten waarbij uit het onderzoek bleek dat de klacht niet sloeg op de werking van 1700/VI maar op de werking van een externe entiteit, m.n. van een FOD en van backoffices Studietoelagen en VKB.
Deze klachten werden vanuit de Vlaamse Infolijn niet beoordeeld
- 3 klachten waarvan de beoordeling onbepaald bleef

In die zin hebben de hierna opgenomen cijfers en beoordelingen betrekking op 22 ontvankelijke klachten waarbij de werking van 1700 in het geding is.

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid toepasselijk totaal: 22	gegrond:	19 (86%)
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	2 (9%)

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen:
waarbij wordt gekozen voor een verdeling volgens de volledige lijst van ombudsnormen.

Vereenvoudigde lijst	
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:	14 (63,5%)
Actieve dienstverlening:	2
Deugdelijke correspondentie:	

Vlotte bereikbaarheid:	3 (13,5%)
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	7 (ong 32%)
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	1
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

Opmerking

Bij een aantal klachten (een 7-tal) werd bij de beoordeling een schending vastgesteld van meerdere ombudsnormen tegelijk. Over het algemeen gaat het dan om de schending van de 'correcte bejegening' die samen gaat met een schending van een 'doeltreffende informatieverstrekking' en 'actieve dienstverlening'.

Analyse

omtrent de ontvankelijke klachten over de werking van 1700 / Vlaamse Infolijn

De klachten die de Vlaamse Infolijn in 2014 ontving en behandelde, waren, zoals in vorige jaren, hoofdzakelijk gericht op de rol en werking van 1700 als aanspreekpunt en informatieverstrekker van de Vlaamse overheid.

In die rol treedt 1700 ook op als aanspreekpunt en eerstelijns informatieverstrekker voor meerdere specifieke thema-lijnen, die zijn: Vlaamse belastingen, KMO-portefeuille, Studietoelagen, VREG.

Klachten volgens beleidsthema

De grote thema's waarop de klachten in 2014 betrekking hadden waren:

- **Verkeersbelasting** (VKB) ----- 8 klachten (of +/- 26%)
- **Onroerende voorheffing** (OV) -- 4 klachten (of +/- 13%)

Dit maakt dat 39% van de klachten Vlaamse belastingen tot voorwerp hadden.

- **Studietoelagen** (STU) ----- 11 klachten (of +/- 35,5%)
- **1700 algemeen of 1700 AV** (algemene informatie over al de, niet gespecificeerde, beleidsdomeinen van de Vlaamse overheid) ----- 8 klachten (of +/- 26%)

Verder bleek uit de behandeling dat 6 klachten niet sloegen op de werking van 1700/Vlaamse Infolijn op zich, maar wel op de werking van externe entiteiten, m.n.:

- van een FOD : 1 klacht
- van de backoffice Studietoelagen : 2 klachten
- van de backoffice VKB : 3 klachten

Klachten 1700/VI volgens voorwerp of handeling

De belangrijkste categoriën van aangeklaagde handelingen bij 1700 in 2014 waren:

- een **onheuse houding van voorlichters**
Daarvan is sprake in 14 of **bijna 54%** van de klachten.
In concreto houdt dit in dat een voorlichter tijdens het gesprek onvriendelijk, kortaf, onbeleefd of niet klantvriendelijk was of ongepaste, persoonlijke opmerkingen maakte.
- het verstrekken van **niet helemaal correcte of foutieve informatie**
Dit vormde het voorwerp van 7 klachten of ongeveer 27%.
- het **niet correct of weigeren** van een **doorverwijzing** – kwam voor in 2 klachten .

Als we de twee laatste categorieën beschouwen als **tekortkomingen in de informatieverstrekking of dienstverlening**, dan vormde dit het voorwerp van **34,5%** van de klachten.

- **problemen van bereikbaarheid** waren de oorzaak voor 3 klachten of **11,5%**.

Bij de hierboven weergegeven opsplitsing moet enigszins rekening gehouden worden met het feit dat bij enkele klachten zowel de houding van de voorlichter als een tekortkoming in de informatieverstrekking aan bod kwamen.

3. Ondernomen acties en voorstellen ten gevolge van de behandelde klachten

Als algemeen principe gaat de Vlaamse Infolijn steeds in op de vaststellingen die naar voor komen uit het onderzoek van de klachten die over haar werking werden geformuleerd.

Op zijn minst worden aan betrokken voorlichters feedback en coaching gegeven wanneer een onheuse houding was vastgesteld. In beginsel komt dit ook ter sprake op het wederzijds kwaliteitsoverleg waar dan afspraken en/of actieplannen kunnen worden gemaakt over een nauwere opvolging of een bijkomende specifieke opleiding of training.

Een voorbeeld hiervan was de organisatie van een generieke workshop empathie voor alle voorlichters van alle lijnen.

Bij een tekortkoming in de dienstverlening en informatieverstrekking wordt interne feedback gegeven aan de bevoegd informatiebeheerder/redacteur en worden, zo nodig, informatie-scripts en richtlijnen aangepast, verduidelijkt of aangevuld.

Zo werd bijvoorbeeld, toen bleek dat meerdere klagers niet bereikt konden worden, een specifieke instructie gegeven om alle contactgegevens te noteren.

Bij bepaalde klachten, in casu i.v.m. Verkeersbelasting, werd contact opgenomen met de bevoegde overheidsdienst (Vlabel) om voor de klager een oplossing te bereiken (bv. een rittenkaart toch toe te kennen).

Naast de casuele opvolging van de klachten blijft de Vlaamse Infolijn in zijn algemene werking, een permanente aandacht en zorg besteden aan een gedegen en herhaalde opleiding.

In augustus 2014 werd de werking van 1700 geconfronteerd met een ernstig bereikbaarheidsprobleem. Toen had dit probleem vooral een impact op de dienstverlening **Onroerende Voorheffing**, wat zorgde voor verscheidene klachten.

Uit onderzoek bleek dat het bereikbaarheidsprobleem te wijten was aan operationele beslissingen van het contactcenter. Over dit probleem werd tussen de Vlaamse Infolijn en het contactcenter ten gronde overlegd op managementniveau, wat leidde tot dwingende afspraken en acties tot het vergroten van de frontoffice bezetting.

Ook werd voor OV in een kwaliteitsoverleg de doorschakeloptyes besproken.

Voor het thema en de afdeling **Studietoelagen** werden in 2014 enkele **specifieke acties** ondernomen:

- een interne **reorganisatie van de escalatiepunten/provinciale dossierverwerking**. Het doel ervan is om het bestaande onevenwicht van de verwerking van dossiers in Bxl in 2014 op te vangen en meer evenwicht te brengen in het verwerken van doorschakelingen en dossiers bij de verschillende werkcellen.
Dit zou moeten uitmonden in een snellere behandeling en kortere doorlooptijd.
Opmerking hierbij is dat het systeem pas in 2015 in voege treedt en nu dus te vroeg om te evalueren.
- **workshops** voor de voorlichters rond het ontraden aan mensen om herhaaldelijk, terecht of onterecht, contact op te nemen voor een stand van zaken van het dossier.
Het aantal 'terugbellers' lag zeer hoog in 2014 en een vermindering ervan dringt zich op. We willen dit bereiken door de aanvragers meer kadering te geven omtrent de status van hun dossier: in welke fase zit het, dat betekent dat ..., dat betekent ook dat het niet nuttig is volgende week terug te bellen, etc.
In de workshops werd op een interactieve wijze geoefend en werd de alertheid van de voorlichters aangewakkerd d.m.v. cijfermateriaal, grafieken en gesprekken die beluisterd werden.
- in de **keuzeknop boodschappen (IVR)** wordt voortaan op weekbasis de datum vermeld van het scannen van documenten in de afdeling Studietoelagen.
- daaruit kunnen de voorlichters afleiden dat, indien men na die datum documenten heeft verstuurd, deze documenten nog niet zichtbaar zijn in de applicatie en het dus geen zin heeft om al een status op te vragen. -

- In de IVR wordt ook op maandbasis de datum vermeld van de dossiers in verwerking (bv. dat bijkomende attesten opgestuurd zijn in september: deze worden nu behandeld....). Een effect is dat er, op maandbasis, ongeveer 3000 contacten/burgers zijn die na het horen van deze boodschappen in de IVR beslissen om niet te willen doorverbonden worden met een voorlichter. Zij willen nog even wachten met contact opnemen of hebben voldoende informatie met deze status.

Stefan Kerremans
9 – 12 februari 2015

RAPPORT KLACHTENBEHEER 2014

Agentschap voor Geografische Informatie (AGIV)

Entiteit/afdeling: **AGIV**

Klachtencoördinator/contactpersoon: **Siri Craen**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	6

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	6
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	1.5

Aantal onontvankelijke klachten:	0
---	---

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

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

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	5

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

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

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

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

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

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

- 5 klachten hadden betrekking op het feit dat een landmeter van een onderaannemer van het AGIV naar verluidt privéterrein zou betreden hebben om zijn/haar opmetingen te kunnen verrichten.
- 1 klacht mbt onterechte data-inwinning via mobile mapping op private weg

3. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

- Het AGIV heeft geen uitspraak gedaan over het al dan niet terechte karakter van de klacht. Het AGIV heeft wel gecontroleerd of de klachten over eigen personeel dan wel over onderaannemers gingen. Telkens bleek het om onderaannemers te gaan. De indieners van de klachten werden geïnformeerd over het feit dat de onderaannemers geen privéterrein mogen betreden. Bij de onderaannemers in kwestie werd deze afspraak nogmaals onder de aandacht gebracht.
- Onterechte data-inwinning via mobile mapping op private weg

4. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

- Bijkomende aandacht gevraagd aan dienstverlener voor gelijkaardige situaties bij toekomstige data-inwinning.

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.

Suggesties?

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

Bestuurszaken

9 klachten

JAARVERSLAG 2014 OVER HET KLACHTENMANAGEMENT

BELEIDSDOMEIN BESTUURSZAKEN

Het jaarverslag 2014 rapporteert over het klachtenmanagement in de Vlaamse Adviesraad voor Bestuurszaken, het Vlaams Ministerie van Bestuurszaken, Jobpunt Vlaanderen en het Agentschap Integratie en Inburgering.

VLAAMSE ADVIESRAAD VOOR BESTUURSZAKEN (VLABEST)

Er werden in 2014 geen klachten genoteerd.

VLAAMS MINISTERIE VAN BESTUURSZAKEN

De Klachtendienst Bestuurszaken bij het Vlaams Ministerie van Bestuurszaken is bevoegd voor volgende entiteiten:

Departement Bestuurszaken
Agentschap Facilitair Bedrijf (voorheen: Agentschap voor Facilitair Management)
Agentschap voor Binnenlands Bestuur
Agentschap voor Overheidspersoneel

Totaal aantal ontvankelijke klachten

De Klachtendienst Bestuurszaken heeft in 2014 9 ontvankelijke klachten behandeld. Het totaal aantal klachten is zoals voorgaande jaren beperkt gebleven.

Totaal aantal onontvankelijke klachten en de reden van hun niet ontvankelijkheid

9 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 3 klachten tegen Vlaamse lokale besturen ontvangen die ze in het kader van het bestuurlijk toezicht door het Agentschap voor Binnenlands Bestuur voor verdere afhandeling naar dat agentschap heeft doorgestuurd. De klagers werden hiervan geïnformeerd.

De bij een klacht gevoegde brieven van het Agentschap voor Binnenlands Bestuur, ondertekend door de gouverneur, waren niet geadresseerd aan de klager, doch aan andere personen die de gouverneur had aangeschreven; die personen hadden bij hem klacht ingediend over een gemeenteraadsbeslissing betreffende de Gemeentelijke Commissie Ruimtelijke Ordening (Gecoro). De Klachtendienst Bestuurszaken behandelt een bij haar ingediende klacht alleen wanneer de klager zelf persoonlijk en rechtstreeks betrokken partij is bij het uitgeoefend bestuurlijk toezicht; dit is het geval wanneer hij zelf klacht heeft ingediend bij de bestuurlijke toezichthouder. In tegenstelling tot voornoemde personen had de klager tegen de gemeenteraadsbeslissing geen klacht bij het Agentschap voor Binnenlands Bestuur en de gouverneur ingediend; dit werd door de klager zelfs bevestigd; hij stelde zich nochtans kandidaat voor de functie van vaste secretaris van Gecoro zodat de gemeenteraadsbeslissing hem wel aanbelangde. Aangezien de grieven die voornoemde personen in hun klachten aanvoerden, andere kunnen zijn dan deze die de klager verwoordde, kon de klachtendienst de standpunten die het Agentschap voor Binnenlands

Bestuur en de gouverneur hadden ingenomen op basis van de door voornoemde personen aangevoerde bezwaren, bijgevolg moeilijk controleren op basis van de door de klager aangevoerde grieven.

De klachtendienst heeft betrokken klager aangeraden om zich eerst tot het agentschap en de gouverneur te wenden voor zover het indienen van een bezwaar tegen de gemeenteraadsbeslissing bij het agentschap en de gouverneur nog wettelijk mogelijk was. Hierover is verder niets meer vernomen.

Een klacht betrof de Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken. De klager werd doorverwezen. Een andere klacht ging over de plaatsing van een verkeersbord; de klager werd verwezen naar de betrokken gemeentelijke diensten.

Een medewerker bij de VDAB stelde zich de vraag of hij verplicht is om zijn voor- en familienaam in de begroeting van zijn uitgaande e-mails te vermelden. De Klachtendienst Bestuurszaken heeft de vraag doorgestuurd naar het Taaladvies bij de Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid dat daar het volgende heeft op geantwoord: *We adviseren u om zeker uw voor- en familienaam te vermelden onder een e-mail. Daaronder neemt u dan de gegevens van uw dienst op, bijvoorbeeld VDAB-Servicelijn, zoals u het ook in de onderstaande mail hebt gedaan. Het is erg belangrijk dat de klant, in dit geval een burger, weet wie zijn dossier behandelt. Strikt juridisch ligt daar niets over vast, maar in het kader van klantvriendelijkheid is het niet aanvaardbaar dat u onder een mail uw naam niet vermeldt.*

Een klacht over het arbeidsreglement van het Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust werd doorgestuurd naar de klachtenbehandelaar bij het beleidsdomein Mobiliteit en Openbare Werken.

Het is niet de bedoeling dat een klacht van een entiteit over de dienstverlening van een andere entiteit binnen de Vlaamse overheid door de Klachtendienst Bestuurszaken wordt behandeld. De klachtendienst meent dat dit best tussen de betrokken entiteiten wordt uitgeklaard en besproken om tot een oplossing te kunnen komen.

Aantal gegronde of deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen

- Niet-correcte beslissing: 1
- Te lange behandeltermijn: 1
- Ontoereikende informatieverstrekking: 1
- Onvoldoende bereikbaarheid: 0
- Onheuse bejegening: 2
- Andere: 0

Aantal opgeloste of deels opgeloste klachten

3 gegronde klachten kon worden opgelost, de andere gegronde klachten spijtig genoeg niet.

Behandeltermijn

Het gemiddeld aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het door de Klachtendienst Bestuurszaken gegeven antwoord was 39 dagen. De behandeltermijn varieerde tussen 9 en 61 dagen. Eén klacht vergde een totale behandeltermijn van 104 dagen.

Inhoudelijke analyse

De Klachtendienst Bestuurszaken acht zich bevoegd om klachten te behandelen met betrekking tot de werking en handelingen van het Agentschap voor Binnenlands Bestuur en, bij uitbreiding, van de bevoegde gouverneur die in het kader van het bestuurlijk toezicht op de lokale besturen op voorstel van het agentschap beslist. Het agentschap oefent het bestuurlijk toezicht uit in opdracht van de gouverneur, doet voor hem het voorbereidend onderzoekswerk en stelt aan de gouverneur een ontwerp van beslissing voor. De klachtendienst is echter niet gemachtigd om dat bestuurlijk toezicht in hun plaats uit te oefenen. Zij kan niet in het bevoegdheidsdomein van het Agentschap voor Binnenlands Bestuur en de gouverneur treden. Zij is bijgevolg genoodzaakt om zich te beperken tot een onderzoek of het agentschap en de gouverneur hun toezichtstaak behoorlijk hebben uitgeoefend en dit bij wijze van marginale toetsing. Dit betekent dat zij enkel kan nagaan of een door het agentschap en de gouverneur gestelde handeling van bestuurlijk toezicht niet kennelijk onredelijk is. Het behoort evenmin tot haar bevoegdheid om het agentschap en de gouverneur te verplichten een welbepaald bestuurlijk toezicht uit te oefenen. Ze kan haar zienswijze aan de bestuurlijke toezichthouder meedelen, meer niet. Het Agentschap voor Binnenlands Bestuur en de gouverneur blijven verantwoordelijk voor de inhoud van de door hen gestelde handeling.

+++

De klager, een politieke fractieleider in de gemeenteraad van de stad X, stuurde als reactie op de resultaten van het bestuurlijk toezicht een tweede brief naar de bevoegde gouverneur. De klager stelde de Klachtendienst Bestuurszaken op de hoogte. Ook uit het antwoord van de gouverneur op die tweede brief begreep de klachtendienst dat het de gouverneur niet toekomt om over de wettigheid van individueel opgelegde parkeerretributies te oordelen, maar dit een bevoegdheid is van de rechter, en de gouverneur bijgevolg niet bevoegd is om die retributies te vernietigen. De klacht werd door de gouverneur als onontvankelijk beschouwt. In verband met de bekritiseerde beslissing van de stad X om de concessiehouder voor het beheer van de parkeerplaatsen ook controles op het parkeren te laten uitvoeren, meende de gouverneur dat het door de stad vastgelegde retributiereglement op dat vlak eigenlijk geen probleem stelde.

Voorlopig had de klachtendienst in overleg met de Vlaamse Ombudsdienst akte genomen van het antwoord van de gouverneur op de tweede brief van de klager. De Vlaamse Ombudsdienst meldde de klager dat deze aangelegenheid ongetwijfeld het voorwerp kon zijn van juridisch debat, maar geen zaak is die op dat moment nog in aanmerking kwam voor klachtenbehandeling. De klager hield niettemin voet bij stuk en nam geen genoegen met het standpunt van de gouverneur; hij richtte zich opnieuw tot de Vlaamse Ombudsdienst en de Klachtendienst Bestuurszaken. De klachtendienst heropende, na afspraak met de Vlaamse Ombudsdienst, daarop de klachtenbehandeling in eerste lijn. De klachtendienst heeft met het Agentschap voor Binnenlands Bestuur over de kwestie schriftelijk en uitgebreid van gedachten gewisseld waardoor het agentschap wel bereid was het dossier opnieuw te bekijken. De meningen tussen de klachtendienst en het agentschap over de kwestie bleven echter verdeeld.

De Klachtendienst Bestuurszaken formuleerde uiteindelijk volgende bevindingen.

De herhaalde grieven van de klager kwamen erop neer dat de gouverneur het door hem gewenste bestuurlijk toezicht niet had uitgeoefend, hoewel het college van burgemeester en schepenen van de stad, volgens hem, een administratieve fout had begaan. Het college had, volgens de klager, de door de gemeenteraad goedgekeurde concessievoorwaarden voor het beheer van het parkeren op het openbaar domein van de stad gewijzigd, zonder daartoe bevoegd of gemachtigd te zijn. De bestuurlijke toezichthouder verwees naar de letter van de ingediende klacht waarin tot 'nietigverklaring' van alle uitgeschreven retributiebonnen werd verzocht, om die klacht als niet onontvankelijk te beschouwen. Uit de beslissing van de

bestuurlijke toezichthouder tot niet ontvankelijkheid van de klacht kon worden afgeleid dat hij de beoordeling van 'betwistingen' over de uitvoering, naleving, interpretatie, ..., van de concessievoorwaarden eigenlijk overliet aan de burgerlijke rechtbank. De klachtendienst was het daarmee eens, voor zover er tussen de partijen bij de concessieovereenkomst, met name de stad en de concessionaris, betwistingen over de uitvoering van die overeenkomst rijzen of als individuele parkeerovertreders de uitgeschreven retributiebonnen in rechte betwisten. In die gevallen komt het inderdaad niet aan de bestuurlijke toezichthouder toe om in het kader van zijn bestuurlijk toezicht in die geschillen tussen te komen.

De bestuurlijke toezichthouder bleek ook van gedacht te zijn dat de burgerlijke rechtbank tevens exclusief bevoegd is voor alle betwistingen betreffende parkeerretributies, waardoor de bestuurlijke toezichthouder liet uitschijnen dat hij in deze aangelegenheid geen bestuurlijk toezicht kon uitoefenen. In tegenstelling tot wat de bestuurlijke toezichthouder meende, behoort het volgens de klachtendienst niet aan de burgerlijke rechtbank om op verzoek van gelijk wie, die niet persoonlijk en niet rechtstreeks door de uitgeschreven retributiebonnen benadeeld wordt, te beslissen over de onwettigheid van regels tot het uitschrijven van retributiebonnen of de vernietiging van onwettig uitgeschreven retributiebonnen.

Naast het verzoek tot nietigverklaring van de uitgeschreven retributiebonnen, hield de klacht echter ook in dat het college van burgemeester en schepenen niet gemachtigd of bevoegd was om de door de gemeenteraad goedgekeurde concessievoorwaarden te wijzigen en dus een administratieve fout had begaan.

Door de wijzigingen aan de concessievoorwaarden werd de concessionaris toegelaten controle op het parkeren uit te oefenen en de parkeerovertredingen vast te stellen, terwijl die bevoegdheid tot aanpassing van de concessievoorwaarden, volgens de klager, aan de gemeenteraad toekwam. De klachtendienst was zeer verwonderd dat dergelijke beslissing van het college – los van boven bedoelde geschillen – niet onderworpen is aan het bestuurlijk toezicht van de gouverneur. Ze kan zich moeilijk indenken dat de klager met zijn grieven naar de burgerlijke rechtbank dient te stappen. Het kan niet de bedoeling zijn dat de gouverneur zijn bestuurlijk toezicht aan de burgerlijke rechtbank overlaat. De burgerlijke rechtbank is volgens de klachtendienst hiervoor niet bevoegd. In die optiek kon de klacht moeilijk als niet ontvankelijk worden beschouwd.

De vraag kon terecht worden gesteld of het college van burgemeester en schepenen wel bevoegd of gemachtigd was. En voor zover het college de door de gemeenteraad aangenomen concessievoorwaarden had gewijzigd zonder daartoe bevoegd of gemachtigd te zijn, was er ongetwijfeld een administratieve fout gemaakt dat in beginsel onder het bestuurlijk toezicht van de gouverneur ressorteert.

Het Agentschap voor Binnenlands Bestuur beriep zich op artikel 57, § 3, 1^o, van het Vlaams Gemeentedecreet om te stellen dat het college van burgemeester en schepenen wel degelijk bevoegd was. De verleende concessie voor het beheer van het parkeren op het openbaar domein van de stad gold voor een periode van 5 jaren. In dat geval is, volgens het agentschap, artikel 57, § 3, 1^o, van het Vlaams Gemeentedecreet toepasselijk. Artikel 57, § 3, 1^o, bepaalt dat het college van burgemeester en schepenen bevoegd is voor daden van beheer over de gemeentelijke inrichtingen en eigendommen 'binnen de door de gemeenteraad desgevallend vastgestelde algemene regels'. De klachtendienst kon aannemen dat het college bevoegd was om een dergelijke concessie te verlenen, doch de gemeenteraad had de initiële concessievoorwaarden goedgekeurd. Volgens die concessievoorwaarden kon de concessionaris geen controle uitoefenen op het parkeren, noch parkeerovertredingen vaststellen. Het behoorde volgens de klachtendienst niet aan het college om in het kader van zijn bevoegdheid voor daden van beheer de door de gemeenteraad vastgestelde concessievoorwaarden te wijzigen. Deze aangelegenheid belande immers het gemeentelijk parkeerbeleid aan, meer bepaald de exploitatie van het betalend parkeren als openbare dienst met afbakening van de op de concessionaris rustende verplichtingen, de vaststelling van de parkeertarieven en het parkeren voor een beperkte duur op de openbare parkeergelegenheden van de stad. De klachtendienst kon moeilijk aannemen dat de concessievoorwaarden in dat verband niet als de door de

gemeenteraad vastgestelde 'algemene regels' konden worden beschouwd in de zin van artikel 57, § 3, 1°, die het college diende te respecteren. Wanneer de klachtendienst dan naar de inhoud van de aangeklaagde beslissing van het college keek, stelde ze vast dat die beslissing er in essentie op neerkwam dat de controle op de naleving van de parkeerreglementering en het uitschrijven van retributiebonnen ten laste van parkeerovertreders, die volgens de klachtendienst typische overheidstaken zijn, werden toevertrouwd aan een derde, hier de concessionaris, terwijl de uitoefening van die taken voorheen aan de stad toebehoorden. In die optiek kon de klachtendienst zich moeilijk vinden in het standpunt van het agentschap dat de beslissing van het college nog te kwalificeren was als een loutere daad van beheer over de gemeentelijke inrichtingen en eigendommen als bedoeld in art. 57, § 3, 1°.

En als het college volgens de bestuurlijke toezichthouder wel bevoegd was, kon de klachtendienst niet omheen de vaststelling dat de gemeenteraad het blijkbaar nodig had gevonden om de beslissing van het college achteraf te 'regulariseren'. Wat dan de inhoud van de door de gemeenteraad goedgekeurde concessievoorwaarden betrof, las de klachtendienst die voorwaarden op dezelfde manier als de klager dit deed. De klachtendienst begreep niet dat de bestuurlijke toezichthouder daar een andere interpretatie kon aan geven. Volgens de klachtendienst berustte zijn interpretatie op een verkeerde lezing van die voorwaarden. Het leed volgens de klachtendienst geen twijfel dat de controle op de naleving van de parkeerreglementering en het uitschrijven van retributiebonnen ten laste van parkeerovertreders, blijkens de door de gemeenteraad goedgekeurde concessievoorwaarden, niet tot de taken van de concessionaris behoorden. De gemeenteraad bleek de aangeklaagde beslissing van het college van burgemeester en schepenen nadien te hebben geregulariseerd, doch vermoedelijk alleen voor het toekomstige.

De klachtendienst nam aan dat de gouverneur de administratieve fout van het college van burgemeester en schepenen in het kader van zijn bestuurlijk toezicht op de ene of andere manier had kunnen sanctioneren. Daargelaten de vraag of het bestuurlijk toezicht door de gouverneur op het moment van de klachtenbehandeling nog mogelijk was of nog enig nut kon ressorteren voor de periode tussen beide gemeenteraadsbeslissingen, nam de klachtendienst aan dat, in de hypothese dat de bestuurlijke toezichthouder de beslissing van het college had vernietigd, de stad in uitvoering van zo'n vernietigingsbesluit de uitgeschreven retributiebonnen had dienen kwijt te schelden of terug te betalen. En de klachtendienst kon aannemen dat in die hypothese, bij eventuele weigering van de stad tot vrijwillige kwijtschelding of terugbetaling, alleen de burgerlijke rechtbanken konden optreden. De klachtendienst kon de bestuurlijke toezichthouder helaas niet overtuigen van haar zienswijze op de ingediende klacht. De bestuurlijke toezichthouder bleef op zijn standpunt. De klachtendienst heeft haar bevindingen niet alleen naar de klager maar ook ter informatie naar de bestuurlijke toezichthouder en de Vlaamse Ombudsdienst gestuurd. Hierop heeft de klager niet meer gereageerd.

+++

Een klacht die erop neerkwam dat de gouverneur wel regelmatig bestuurlijk toezicht hield op de handelingen van gemeente X, maar daarbij telkens terugdeinsde om 'sanctionerend' op te treden, was te algemeen geformuleerd. De klacht betrof geen concreet dossier en kon dus niet behoorlijk worden onderzocht. De Klachtendienst Bestuurszaken communiceerde aan de klager volgende repliek van het Agentschap voor Binnenlands Bestuur:

Tegen beslissingen van de gemeenteraad van X werden in de loop van 2014 bij de gouverneur een aantal klachten ingediend.

Overeenkomstig artikel 255, § 1, van het gemeentedecreet beschikt de provinciegouverneur over de mogelijkheid om de uitvoering van een besluit van de gemeenteoverheid te schorsen. Artikel 249 van het gemeentedecreet bepaalt dat de toezichthoudende overheid

zich bij de uitoefening van het toezicht beperkt tot een toetsing aan het recht en aan het algemeen belang.

Wanneer er een klacht wordt geformuleerd tegen een besluit van de gemeenteoverheid wordt de procedure zoals bepaald in artikel 258 van het gemeentedecreet zorgvuldig nageleefd: de indiener van de klacht wordt op de hoogte gesteld van de ontvangst van de klacht en de gemeenteoverheid wordt verzocht om het besluit en het bijbehorend dossier te bezorgen. Elk klachtdossier wordt grondig onderzocht. Er wordt nagegaan of er een schending kan worden vastgesteld van het recht of het algemeen belang. Bij het nemen van een beslissing zal de toezichthouder tevens rekening houden met de lokale autonomie (waar ook de minister van Binnenlands Bestuur een pleitbezorger van is) zonder uiteraard de rechten van de raadsleden uit het oog te verliezen. Dossier per dossier zal bekeken worden of een eventuele schending/inbreuk van die aard is dat het een optreden van de toezichthouder rechtvaardigt. In dat opzicht is het zo dat de gouverneur kan oordelen dat, alhoewel de klager zijn bemerking (deels) terecht bevonden wordt, ervoor geopteerd wordt het bestuur terecht te wijzen en hen te vragen zich zo snel mogelijk in regel te stellen. Steeds echter zal de klager conform artikel 258 van het gemeentedecreet schriftelijk op de hoogte worden gesteld van de motieven van de toezichthoudende overheid om geen maatregel te nemen tegen het besluit van de gemeenteoverheid waartegen de klacht was ingediend.

De klager bleek met deze repliek genoeg te hebben genomen.

+++

Een klacht over de eerste zorgen die een verpleger bij de GDPB had toegediend naar aanleiding van een arbeidsongeval dat de klager was overkomen, diende door de klager nader te worden gepreciseerd. De Klachtendienst Bestuurszaken noteerde voorlopig dat de verpleger het verband om de wonde af te dekken op een onhygiënische manier zou hebben aangebracht. Het verzoek om bijkomende verduidelijking bleef door de klager echter onbeantwoord.

+++

Een deelnemer aan een selectieprocedure georganiseerd door de MOD beklagde zich over vermeende onregelmatigheden bij het verloop van de proeven. Bij betrokkene was enige verwarring ontstaan over de rol van de P&O-consulent als verantwoordelijke voor de organisatie van die selectieprocedure en de administratieve ondersteuners die toezicht hielden in de lokalen waar de proeven plaatsvonden. De P&O-consulent neemt immers niet alle taken tijdens die selectieprocedure van A tot Z op zich, maar laat zich ook bijstaan door administratief ondersteuners die bv. belast zijn met het toezicht of door inhoudelijke experts die de opgave van de proef opstellen en de afgelegde proeven achteraf verbeteren en quoteren.

Het spreekt vanzelf dat vragen over de inhoudelijke opgave van de proef niet konden beantwoord worden tijdens het verloop van de selectieprocedure, terwijl vragen over louter organisatorische aspecten van de proef, zoals bv. over de duur van de proef, wel konden beantwoord worden. Toezichters zouden bij het geven van antwoorden anders (ongewild) kunnen bijdragen tot het vinden van de inhoudelijke oplossing van de gestelde vragen en opdrachten en dat kan nooit de bedoeling zijn.

De klager maakte melding van aantekeningen die de P&O-consulent op sommige proefschriften, die kandidaten bij de beëindiging van hun proef indienden, zou hebben aangebracht. De Klachtendienst Bestuurszaken heeft het volledig dossier kunnen inkijken. Ze heeft betrokkene kunnen verzekeren dat er geen speciale aantekeningen op die proefschriften terug te vinden waren. Volgens de MOD konden die aantekeningen hoogstens identiteitsgegevens zijn die op de ingediende proefschriften werden aangebracht of

aangevuld. De MOD sloot echter niet uit dat medewerkers tijdens het toezicht eigen dossiers aan het behandelen waren, wat verkeerdelijk de indruk kon wekken dat zij op de ingediende proefschriften aantekeningen hadden gemaakt.

De klager stelde zich ook vragen over het feit dat hij slechts één punt tekort kwam om de helft van de punten te halen. Dit bleek zuiver toeval te zijn. Enkel kandidaten die in totaal en voor elk proefgedeelte afzonderlijk minimaal de helft van de punten behaalden, konden doorgaan naar het uiteindelijke interview. De puntentotalen waren het resultaat van de optelsom van de afzonderlijke punten, behaald voor elke deelvraag of deelopgave van de proef.

De klachtendienst is wel geen expert in de materie waarover de kandidaten werden ondervraagd en kon de verbetering van de proef dus niet inhoudelijk beoordelen. Ze vond echter geen elementen in het dossier die erop wezen dat de punten niet op een correcte manier werden toegekend of dat de klager werd benadeeld. De klachtendienst gaf betrokkene de raad om de verbeterde proef in te kijken zodat hij zich een juist beeld kon vormen van de behaalde resultaten.

+++

De klager ontving bericht van de P&O-consulent bij de MOD waarbij werd bevestigd dat hij geselecteerd werd voor de functie van ingenieur energiebeheer bij het Agentschap voor Facilitair Management. Dit was hem ook al eerder telefonisch meegedeeld. Mits zijn bevestiging dat hij deze functie aanvaardde – wat gebeurde bij zijn e-mail – en hij alle vereiste documenten kon voorleggen (o.a. bewijs van goed gedrag en zeden, diploma), kon hij in die statutaire functie worden aangeworven.

De MOD stuurde hem een aangetekende brief waarbij zij hem, ter bevestiging van een telefoongesprek, meedeelde dat hij ten onrechte de melding kreeg dat hij werd geselecteerd en dat een andere kandidaat als sterkste uit de selectieprocedure bleek te komen waardoor deze persoon de voorrang diende te worden gegeven om in dienst te treden; er werd hem tevens meegedeeld dat hij wel in de werfreserve werd opgenomen en op die manier nog in aanmerking kon komen voor eventuele toekomstige vacatures.

Zoals de MOD hem al eerder had uitgelegd, was uit het klachtenonderzoek gebleken dat de meldingen van zijn selectie inderdaad op een vergissing berustten.

Elke statutaire aanwerving wordt voorafgegaan door een selectieprocedure. In die selectieprocedure wordt gepeild naar de geschiktheid van de kandidaten. Het behoort dan aan de lijnmanager van de betrokken entiteit waar de statutaire functie vacant is, een keuze te maken uit de geschikt bevonden kandidaten en de meest geschikte aan te werven.

Een aantal kandidaten voor de functie van ingenieur energiebeheer, waaronder de klager zelf, werden weliswaar geschikt bevonden, doch de betrokken lijnmanager had zijn definitieve keuze nog niet kenbaar gemaakt op het tijdstip van boven vermelde meldingen. Een misverstand te wijten aan interne communicatie die de P&O-consulent wegens tijdsdruk foutief had geïnterpreteerd, had er helaas voor gezorgd dat in het bedoelde telefoongesprek en de bevestigingsmail ten onrechte was meegedeeld dat de klager werd geselecteerd. Dit had evenwel niet mogen gebeuren. Een louter menselijke vergissing lag aan de oorzaak van deze foutieve mededeling.

De MOD deelde de klager mee dat het bijzonder jammer vond dat die vergissing was gebeurd. De MOD had de klager al herhaaldelijk, telefonisch, haar verontschuldigen hiervoor aangeboden, maar had de klachtendienst uitdrukkelijk verzocht hem nogmaals zijn excuses aan te bieden.

Gezien er geen structurele oorzaak aan de basis lag van deze vergissing, gaf dit dossier voor de Vlaams Ombudsdienst geen aanleiding tot een beleidsmatige aanbeveling.

+++

De klager is sinds een viertal jaren werkzaam als statutair ambtenaar; hij ontvangt een salaris op basis van de salarisschaal C111. Hij begrijpt niet waarom hij gesalarieerd wordt alsof hij slechts over een diploma secundair onderwijs beschikt, terwijl hij de opleiding van een A2 gegradueerde verpleegkunde heeft genoten en deze functie ook uitoefent. De Klachtendienst Bestuurszaken heeft met de klager over deze aangelegenheid een gesprek gevoerd en uitgelegd dat men, om aangeworven te worden in een administratief niveau, het diploma moet bezitten dat overeenstemt met dat niveau. Voor een aanwerving in niveau B komen alleen volgende diploma's in aanmerking: een bachelordiploma of een diploma van gegradueerde van het hoger beroepsonderwijs met uitzondering echter van het diploma van gegradueerde in de verpleegkunde uitgereikt in het hoger beroepsonderwijs. Het diploma van gegradueerde in de verpleegkunde geeft alleen toegang tot niveau C. De koppeling tussen de diploma's en de administratieve niveaus is terug te vinden in bijlage 2 van het Vlaams Personeelsstatuut. Waarom een diploma van gegradueerde van het hoger beroepsonderwijs (dat gelijkgesteld wordt met een bachelordiploma) wel toegang heeft tot niveau B, maar het diploma van gegradueerde in de verpleegkunde uitgereikt in het hoger beroepsonderwijs niet, heeft te maken met de duur van de genoten opleiding die verschillend is. Een bacheloropleiding – vroegere A1 – belooft normaal 4 jaar; een opleiding als gegradueerde in de verpleegkunde – vroegere A2 – duurt normaal 3 jaar. Die laatste opleiding situeert zich ergens tussen het niveau secundair onderwijs en het niveau hoger onderwijs van het lange type; de regelgever heeft ervoor geopteerd om het diploma van gegradueerde in verpleegkunde niet gelijk te schakelen met een bachelordiploma. De Vlaamse overheid, zowel leidinggevend en personeel, zijn gebonden door deze regels.

Een personeelslid aangeworven in niveau C (met de graad van medewerker) wordt, volgens hetzelfde VPS (art. VII 12), gesalarieerd op basis van de salarisschaal C111. De overgangen van een lagere salarisschaal naar een hogere salarisschaal binnen hetzelfde niveau wordt bepaald door de verworven anciënniteit.

+++

De klager had tijdens de maanden april, mei en juni van vorig jaar een vrijwillige stage gelopen bij de coördinerende archiefdienst. Hij vroeg de terugbetaling van zijn treinreiskosten. Ondanks herhaalde beloften om die kosten terug te betalen, kwam daarvan niets in huis. Het verschuldigde bedrag werd na tussenkomst van de Klachtendienst Bestuurszaken uiteindelijk op rekening van de klager gestort.

+++

Een gepensioneerd personeelslid vorderde de terugbetaling van het inschrijvingsgeld voor zijn deelname aan de door de vzw Sociale Dienst georganiseerde dag voor de senioren omdat hij de bus had gemist die de deelnemers naar de plaats van het gebeuren diende te voeren. Uit het onderzoek van de Klachtendienst Bestuurszaken is gebleken dat de brief van de vzw Sociale Dienst ter ontvangstbevestiging van de inschrijving duidelijk de plaats en het uur van afspraak voor het vervoer vermeldde. Die brief verzocht de deelnemers om organisatorische redenen minstens 10 minuten vóór het vertrek aanwezig te zijn omdat de bus stipt ging vertrekken. De klachtendienst begreep niet dat betrokkene bijgevolg de bus had gemist, terwijl een dertigtal andere deelnemers wel waren opgestapt op de plaats en het uur zoals aangegeven. De begeleider van de bus had aanwezige senioren ook aangesproken om op de afgesproken plaats nog op zoek te gaan naar deelnemers die op dat moment bleken te ontbreken. De bus kon niet blijven wachten en was uiteindelijk na overleg met de organisatie vertrokken. Wanneer betrokkene hierover de organisatie contacteerde, had ze hem voorgesteld om op haar kosten de heenreis met de trein te doen en dan huiswaarts te keren met de voorziene bus. Hij wenste daar niet op in te gaan, doch de taxi te nemen. Omwille van de hogere kostprijs van zo'n taxirit, kon de organisatie daar niet mee instemmen. In de gegeven omstandigheden begreep de Klachtendienst dat de vzw

Sociale Dienst niet bereid was tot de terugbetaling van het inschrijvingsbedrag. Zij trof immers geen enkele schuld aan het voorval.

+++

Facilipunt is een webportaal van het Agentschap Facilitair Bedrijf (voorheen: Agentschap voor Facilitair Management) en de centrale plaats van de Vlaamse overheid waar personeelsleden hun facilitaire (aan)vragen online kunnen ingeven en opvolgen (www.facilipunt.be). Personeelsleden kunnen met hun klachten of meldingen over de facilitaire dienstverlening van het agentschap bij Facilipunt terecht.

Er zijn tussen de Klachtendienst Bestuurszaken en Facilipunt concrete afspraken gemaakt over de behandeling van klachten die betrekking hebben op de werking, handelingen en dienstverlening van het Agentschap Facilitair Bedrijf. Zo verwijst Facilipunt externen (burgers, leveranciers, ...) met hun klachten door naar de centrale Klachtendienst Bestuurszaken. Bij klachten van interne klanten binnen de Vlaamse overheid over de dienstverlening van het Agentschap Facilitair Bedrijf verwijst de Klachtendienst Bestuurszaken op haar beurt door naar Facilipunt (32000@vlaanderen.be). Als externen klacht indienen bij de Klachtendienst Bestuurszaken contacteert zij hierover de inhoudelijke dossierbehandelaar en de betrokken leidinggevende bij het Agentschap Facilitair Bedrijf en informeert zij Facilipunt die de klacht eveneens registreert.

+++

De Klachtendienst Bestuurszaken kon zich aansluiten bij het volgend standpunt van Facilipunt met betrekking tot een ingediende klacht over de wijze waarop anderstalige bezoekers door het centraal onthaal in het VAC Antwerpen werden bejegend:
“Graag verduidelijken wij de ‘policy’ van het Facilitair Bedrijf betreffende het taalgebruik aan onze onthaalbalies. Als Vlaamse overheid wordt verwacht dat wij onze klanten voornamelijk in het Nederlands verder helpen. Wij kunnen niet verwachten dat onze onthaalbediendes verschillende talen spreken, zoals dat bij sommige diensten van de Federale overheid wel het geval is. Deze ambtenaren krijgen daar dan ook een taalpremie voor, wat bij ons niet het geval is.

Dit wil echter geenszins zeggen dat wij klanten niet in een andere taal zouden willen of kunnen verder helpen. Het is steeds de bedoeling om klantvriendelijkheid en klantgerichtheid te laten primeren, en als dat betekent dat er Frans, Engels of Duits gesproken moet worden, dan dienen de onthaalbediendes zich van deze talen te bezigen om de klant op een correcte manier verder te helpen. De eerste aanspreking zal in het Nederlands gebeuren, nadien kan overgeschakeld worden op een andere taal indien het Nederlands van de bezoeker onvoldoende is. Onze onthaalbediendes en onze siteverantwoordelijken zijn hiervan op de hoogte, en dienen deze richtlijn zonder meer te respecteren.

Tijdens onze selecties voor onthaalmedewerkers wordt er ook steeds getest op taalkennis en de bereidheid om de taal te spreken. Omdat wij geen taalpremies geven, kunnen we echter geen kandidaten uitsluiten omwille van gebrek van talenkennis en testen we eerder op de basiskennis en de wil en durf om een vreemde taal te spreken. Dit is ook zo geformuleerd in een officieel taaladvies.

Concreet in het VAC Antwerpen merken we dat niet elke onthaalbediende even vlot overschakelt op een vreemde taal, waardoor het gesprek inderdaad wat gekunsteld en kinderlijk kan overkomen. Dat is echter geenszins de bedoeling. Klanten moeten op een correcte manier verder geholpen worden, en een beperkte talenkennis mag geen excuus zijn om klanten geen correcte dienstverlening te bieden.

Als er effectief uitspraken worden gedaan zoals geciteerd in uw mail, dan kan dit niet door de beugel. Hier staan wij als Facilitair Bedrijf op geen enkele manier achter.

Naar aanleiding van uw klacht, werden de onthaalbediendes al samengeroepen om hen nogmaals zeer duidelijk de ‘policy’ rond gebruik van talen uit te leggen. Ook met de

siteverantwoordelijk zal, na diens terugkeer uit vakantie, een gesprek volgen. De regiomanager regio Oost zal de situatie van nabij opvolgen.

Indien er zich concrete gevallen voordoen, mag dat steeds gemeld worden zodat wij hierop kunnen reageren. Anderzijds moeten we ons hoeden voor verhalen die ons via-via bereiken en waarvan we het fijne niet weten. We staan open voor dialoog op basis van concrete feiten die ons bereiken via personen die rechtstreeks betrokken waren, zodat we de discussie op een inhoudelijk correcte manier kunnen aangaan met onze medewerkers.”

+++

Een externe klant van de afdeling Studietoelagen in het VAC Antwerpen klaagde dat hij voor zijn toiletbezoek werd doorverwezen naar de toiletten van het aanpalend Centraal Station. Na tussenkomst van de Klachtendienst Bestuurszaken en in overleg met Facilipunt werd uiteindelijk verkregen dat externe klanten voortaan ook gebruik kunnen maken van de toiletten in het VAC.

JOBPUNT VLAANDEREN

Jobpunt Vlaanderen heeft geen jaarverslag ingediend.

AGENTSCHAP INTEGRATIE EN INBURGERING

De Vlaamse Regering werd bij decreet van 7 juni 2013 betreffende het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid gemachtigd om namens de Vlaamse Gemeenschap onder de voorwaarden, bepaald in dit decreet, een privaatrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap, in de vorm van een private stichting op te richten, belast met de uitvoering van een aantal taken in het kader van het Vlaams integratiebeleid. Het Agentschap Integratie en Inburgering is opgericht bij notariële akte van 12 december 2013. Het agentschap wordt pas vanaf 1 januari 2015 echt operationeel. Tot eind vorig jaar telde het agentschap een vijftal medewerkers die zich voornamelijk bezig hielden met organisatorische aspecten. Er werden nog geen klachten geregistreerd. Enkele medewerkers zullen vanaf 2015 ook de kwaliteitsbewaking binnen de werking van het agentschap opvolgen.

Verslaggeving

Vincent Laevens
klachtencoördinator en –behandelaar
Klachtendienst Bestuurszaken
Boudewijnlaan 30 bus 35
1000 Brussel
klachten@bz.vlaanderen.be

Sociale Huisvestingsmaatschappijen

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: ABC cvba
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
Raoul De Bock raoul.debock@abc-shm.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	38
Aantal ontvankelijke klachten:	32

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	22
	ongegrond	10

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	32
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	5
Te lange behandeltermijn:	9
Ontoereikende informatieverstrekking:	3
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0

Andere:	5
---------	---

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt 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 2014

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
	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 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Klacht 1:

(Klachten van de nieuwe bewoner ivm de woning na nieuwe verhuuring ██████████ ██████████. Op 26.02.2014 gebeurde de plaatsbeschrijving v/d woning + opname meterstanden. Hier werd heel wat huurschade (binnendeuren, keuken, sanitair, pleisterwerk, elektriciteit) vastgesteld van de vorige huurder en werd overeengekomen dat de woning één maand leegstand ondergaat zodat onze SHM de woning terug in orde kan zetten. Nieuwe bewoners krijgen intussen toch al de sleutels en huurcontract mee maar moeten geen huur betalen voor de maand maart. Dit laat hen bovendien toe in afwachting reed enkele verfraaiingswerken uit te voeren. Met uitzondering van de nieuwe keuken die in bestelling was, en waar onvermijdelijk een leveringstermijn van 6 weken op zit, was de woning eind maart in orde. De oude keuken kon evenwel voorlopig gebruikt worden.

Eénmaal april weigert de nieuwe bewoner zijn ondertekend huurcontract te ondertekenen en binnen te brengen omdat de woning volgens hem "onbewoonbaar" is, wat ons inziens niet het geval was. Bovendien eist betrokkene dat onze SHM de woning ook van binnen schildert, wat wij nooit doen en bovendien ook in het huurcontract vermeld staat.

Een koele uitspraak van de huurder bij ons in het bureel: "Meneer, wij zijn mensen, geen zwijnen". Bovendien zoekt en krijgt betrokken huurder bijkomende steun van een ██████████ bestuurder binnen onze raad van bestuur en contacteert betrokken huurder bovendien de Huisvestingsdienst Kortrijk en Brugge voor een kwaliteitsonderzoek van de woning.

Wij zien ons genoodzaakt op dit moment ook een advocaat aan te stellen voor opvolging van deze zaak waarna betrokken huurder alsnog zijn huurcontracten ondertekend heeft binnen gebracht.

Bij het eerste kwaliteitsonderzoek dd. 03.06.2014 worden toch nog 40 punten gehaald tgv enkele details die toch een hoge score opleverden nl. de (nb door de bewoner zélf) afgenomen afdekplaat van de kookstofneus waardoor die naakte delen aanraakbaar zijn (15 punten) en de vergeten extra afdekstop achter het afsluitkraantje van de gaswachtleiding in de keuken voor een gasfornuis (15 punten) en een klein lek aan de sifon onder de gootsteen die niet goed aangespannen was.

Deze zaken werden dan ook direct hersteld en bij een tweede controle-kwaliteitsonderzoek op 22.07.2014 was er dan ook geen enkele opmerking meer (0 punten).

Klacht 2:

(Klacht dd. 20/10/2014 vanwege de huurster in ██████████ die via de Huurdersbond het aanslepend probleem van vochtige muren in de woning aanhaalt.

De Huurdersbond meldt in haar schrijven dat wij geen aanstalten maken voor het oplossen van problematiek natte muren. Bovendien maken zij vermelding van betrokken huurster een mutatie wenst naar een andere woning en dat haar woning onderbezet zou zijn die gezien haar gezinssituatie.

Wij reageerden op 22.10.2014 dat wij enerzijds op de hoogte zijn van de vochtproblematiek (roofing is overpleisterd) maar dat huurster in kwestie onze vakmannen stelselmatig en meermaals weigert de nodige werken te laten uitvoeren. Zij haalt (ook terug via een schrijven

van de Huurdersbond) haar zwakke gezondheidstoestand aan om de werken (nog) niet uit te voeren en maant ons aan de nodige werken uit te stellen tot wanneer zij een andere woning krijgt toegewezen.

Ook al gezien de wachtperiode op een andere woning héél lang kan uitlopen (huidige woning voldoet immers ook aan de rationele bezetting) wordt beslist de nodige herstellingswerken uit te stellen tot maart 2015.

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?

- 1) Ivm klacht 1 moeten wij vaststellen dat beter geen sleutels meer overhandigd worden aan de nieuwe huurders alvorens de huurcontracten ondertekend en terugbezorgd zijn aan de SHM. Toegeeflijk zijn wordt niet altijd in dank aangenomen en keert zich in sommige gevallen tégen ons met mogelijk kosten en/of rechtsprocedures tot gevolg...

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: EIGEN HAARD NV	
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:	
Geert Berrevoets	geert.berrevoets@eigen-haard.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	4
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	4
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:		
---------	--	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

- Waterinfiltratie via verluchting in de kelderverdieping van het appartementsblok [REDACTED], Herentals.
- Aanhoudelijke problemen met de lift in het nieuwbouw appartementsblok in de St-[REDACTED], Herentals.
- Bewoners in de wijk [REDACTED] verwijderen houten paaltjes op een doodlopende weg waar we huurwoningen bezitten.
- In de wijk [REDACTED] te [REDACTED] worden momenteel oude woningen afgebroken en nieuwe geplaatst. er werden tijdens de werken grote containers geplaatst op de weg en de straatverlichting doet het niet.

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?

- Waterinfiltratie via verluchting in de kelderverdieping van het appartementsblok [REDACTED], Herentals. Bij hevig regenval blijven op straat plassen staan. Wanneer auto's voorbijrijden komt er water via de verluchting in de kelders terecht.
Momenteel wordt in de [REDACTED] straat heraanleg van de straat en stoepen uitgevoerd. De problemen van de waterinfiltratie is via aangetekende zending meegedeeld aan de technische dienst van de stad Herentals.
- Aanhoudelijke problemen met de lift in het nieuwbouw appartementsblok in de [REDACTED], Herentals. De bewoners hebben ons regelmatig via schrijven op de hoogte gehouden van de liftproblemen. Geen vlotte medewerking van de liftleverancier, uiteindelijk zijn deze problemen opgelost, na herhaaldelijk aandringen.
- Bewoners in de wijk [REDACTED] verwijderen houten paaltjes op een doodlopende weg waar we huurwoningen bezitten. Dit aangekaart bij de de stad Herentals. Stad Herentals stuurde een schrijven naar ons met melding dat de technische dienst op regelmatige basis controle zal uitvoeren. Ook wij volgen dit op.
- In de wijk [REDACTED] te Herentals worden momenteel oude woningen afgebroken en nieuwe geplaatst. Er werden tijdens deze werken grote containers geplaatst op

de weg en de straatverlichting doet het niet. Hiervoor kregen we een klachtenmail binnen van een bewoner van de wijk. De problemen met de straatverlichting werd door de bewoner zelf aangekaart bij de gemeente. Grote containers werden door de aannemer verwijderd.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: Eigen Haard

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Elena Delbeke -
 elena.delbeke@ehz.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	21
Aantal ontvankelijke klachten:	15

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	15
	ongegrond	6

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	10
	Onopgelost:	5
	Niet te behandelen → anoniem	6

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:

15

2. Klachtenbeeld 2014**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.**

De meeste behandelde klachten hebben betrekking op de leefbaarheid (13 op 15). Het gaat hier meestal om mensen die de rust in de buurt verstoren, waardoor mensen klacht bij ons indienen. De meeste klachten werden opgelost door een gesprek aan te gaan met de persoon die de klacht veroorzaakt. De meeste klachten die nog niet werden opgelost, hebben een procedure lopende bij de vrederechter.

3. Concrete realisaties en voorstellen**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

- Huisbezoeken bij klagers en bij veroorzakers.
- Buurtonderzoeken (meestal in geval van domiciliefraude)
- Het samenbrengen van alle partijen op bureel (samen met iemand van de sociale dienst)
- Samenwerkingsverband met:
 - OCMW's
 - CAW Kortrijk
 - Politie
- 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 10 van de 15 klachten opgelost:

- Klacht van [REDACTED] t.a.v. *mensen in de buurt die een garage huren*. Klacht gaat over *leefbaarheid*. De klager zou al meerdere malen een lekke band gehad hebben doordat er zich houtschaafsel, nagels, vijzen, ... bevinden op de weg. **Klacht opgelost door een brief te sturen naar iedereen die daar een garage huurt.**

Klacht van [REDACTED]

t.a.v. [REDACTED]

Klacht gaat over *leefbaarheid*. [REDACTED] klaagt over pesterijen door haar buurvrouw. **Klacht opgelost door huisbezoek bij veroorzaker.**

Klacht van [REDACTED]

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer [REDACTED] klaagt over nachtlawaai van zijn bovenbuur [REDACTED]. **Klacht nog niet opgelost. Momenteel procedure bij de vrederechter.**

- Klacht van [REDACTED]

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer [REDACTED] klaagt over hondenpoep op zijn gazon (afkomstig van zijn overbuur). **Klacht opgelost door veroorzaker op bureel te spreken over probleem.**

- Klacht van [REDACTED]

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer [REDACTED] klaagt over pesterijen door zijn buurvrouw. **Klacht opgelost door gesprek op bureel met beide partijen.**

- Klacht van [REDACTED]

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer [REDACTED] klaagt over nachtlawaai (feestjes, luide muziek, vechten op straat,...) van zijn buurvrouw [REDACTED]. **Klacht opgelost door samenwerking met wijkagent.**

- Klacht van [REDACTED]

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Mevrouw [REDACTED] klaagt over geluidsoverlast in het weekend (hoog volume radio). **Klacht opgelost door huisbezoek bij veroorzaker.**

Klacht van [REDACTED]

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Mevrouw [REDACTED] klaagt over geluidsoverlast afkomstig van de burens (roepen tegen elkaar, hoog volume van tv, ...) **Klacht opgelost door huisbezoek bij veroorzaker.**

Klacht van [REDACTED]

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer [REDACTED] klaagt over geluidsoverlast afkomstig van de burens (gooien gerief in hun tuin, kinderen lopen op het dak, ...). **Klacht heeft zichzelf opgelost doordat zoon weg is uit de woning.**

Klacht van [REDACTED]

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Mevrouw [REDACTED] klaagt over geluidsoverlast van haar bovenbuur [REDACTED] en zijn vrienden. **Klacht nog niet opgelost.**

Klacht van [REDACTED]

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Mevrouw klaagt over nachtlawaai, loslopende hond, ...
Klacht nog niet opgelost.

- Klacht van [REDACTED]

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Mevrouw klaagt over ongewenste handelingen van haar onderbuur [REDACTED] (hij stond midden in de nacht aan haar achterdeur). **Klacht is opgelost door huisbezoek bij veroorzaker.**

Klacht van [REDACTED]

Klacht gaat over *domiciliefraude*. Mevrouw klaagt over domiciliefraude en als gevolg daarvan geluidsoverlast. **Klacht nog niet opgelost.**

Klacht van [REDACTED]

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Mevrouw klaagt over nachtlawaai, loslopende hond, ...
Klacht nog niet opgelost.

- Klacht van [REDACTED]

Klacht gaat over *onderhoud*. Meneer klaagt over afval, geurhinder, ... van zijn buur.
Klacht opgelost door samenwerking met politie.

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

We willen de mensen vlugger samenbrengen om een gesprek te hebben met elkaar. We zouden vlugger beide partijen bij ons op bureel willen uitnodigen en er zou telkens iemand bij aanwezig zijn van de sociale dienst. We hopen om op die manier ook vlugger tot oplossingen te komen en zo de klacht ook sneller te kunnen afhandelen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: Gewestelijke Maatschappij voor Volkswoningen Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: nick.mels@volkswoningen-sint-gillis-ws.woonnet.be
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	9
Aantal ontvankelijke klachten:	9

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	9/0
	ongegrond	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	4/5
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	5
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	

Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

1. Huurder ██████████ straat te Stekene meldde via aangetekend schrijven problemen door waterinsijpeling in de keuken en de berging. In het verleden waren hebben hier reeds interventies voor plaatsgevonden, evenwel zonder gunstig gevolg. De verantwoordelijke bouwfirma (Bouwcentrale Modern) werd aangetekend aangeschreven om aanwezig te zijn bij een plaatsbezoek in aanwezigheid van de architect en de maatschappij. In eerste instantie zonder gunstig gevolg, waarna een tweede plaatsbezoek werd vastgelegd. Tijdens dit plaatsbezoek werd het euvel door een techniker verholpen. Deze zaak is momenteel verder in behandeling bij de verzekeringsmaatschappij. (ontvankelijk - gegrond - opgelost)

2. Huurder ██████████ te Sint-Pauwels meldde telefonisch dat zij daags voordien zelf opdracht gegeven had aan een aannemer om de keuken uit te breken en hadden destijds ineens een nieuwe keuken besteld bij diezelfde aannemer. Deze zou vervolgens enkele dagen later reeds geleverd worden. Als reden werd aangehaald dat de keuken niet meer voldeed en er zich stabiliteitsproblemen zouden voorgedaan hebben (met de keuken) als gevolg van vochtproblemen. Zij verzochten de maatschappij enerzijds de nodige herstellingswerken uit te voeren betreffende de vochtproblemen zodat de nieuwe keuken geplaatst kon worden en anderzijds dat de maatschappij zou tussenkomen in de kosten van de nieuwe keuken. De maatschappij heeft de nodige herstellingswerken uitgevoerd, mits meervoudige verwittiging aan de huurder om zelf op eigen initiatief geen nieuwe keuken te plaatsen, gezien een integrale terugbetaling van de keuken moeilijk ligt. De huurders besloten om de nieuwe keuken toch te laten leveren en plaatsen. Sindsdien hebben zij de maatschappij meermaals verzocht om tussen te komen in de kosten. Verscheidene voorstellen zijn sindsdien door het Bestuur geformuleerd, evenwel tot op heden zonder akkoord. (ontvankelijk - gegrond - (technisch) opgelost)

3. Huurder ██████████ straat te Nieuwkerken meldde via aangetekend schrijven diverse problemen aan de woning als gevolg van de hagelstorm op 9 juni 2014. De maatschappij heeft akte genomen van deze problemen en overgemaakt aan de verzekering ter goedkeuring en de betreffende aannemers voor herstelling. Gezien het grote aantal schadegevallen in de streek, was het niet mogelijk om al de schade onmiddellijk te herstellen. (ontvankelijk - gegrond - deels opgelost)

4. Huurder [REDACTED] straat te Nieuwkerken meldde via aangetekend schrijven diverse problemen aan de woning, onder meer als gevolg van de hagelstorm op 9 juni 2014. De maatschappij heeft akte genomen van deze problemen en overgemaakt aan de verzekering ter goedkeuring en de betreffende aannemers voor herstelling. Gezien het grote aantal schadegevallen in de streek, was het niet mogelijk om al de schade onmiddellijk te herstellen. Ook de andere schadegevallen werden, indien gegrond, overgemaakt aan de aannemers. (ontvankelijk - gegrond -deels opgelost)
5. Huurder [REDACTED] straat te Kemzeke meldde via aangetekend schrijven met de wc en één van de ramen op de bovenverdieping. Het probleem met de wc werd doorgegeven aan de loodgieter en opgelost. Het vinden van een oplossing voor het probleem betreffende de ramen is complexer. Het is immers gebleken dat er zich bij verschillende woningen in het patrimonium gelijkaardige problemen voordoen. Hiervoor zal de maatschappij, in het voorjaar van 2015 een prijsvraag doen bij enkele firma's om te komen tot een concrete oplossing voor deze problematiek. (ontvankelijk - gegrond - deels opgelost)
6. Huurder [REDACTED] straat te Sint-Gillis-Waas meldde via aangetekend schrijven diverse problemen in de woning, onder meer met de deurkaders en bezetwerk in de keuken en scheurvorming aan de schouw. Deze problemen werden intussen allemaal overgemaakt aan de betreffende aannemers. Enkel het probleem met de schouw moet nog opgelost worden, maar dit zal aangepakt worden in een groter geheel, gezien er meerdere woningen zijn in het patrimonium met gelijkaardige problemen met de schouw. (ontvankelijk - gegrond - deels opgelost)
7. Huurder [REDACTED] straat te Meerdonk meldde via aangetekend schrijven diverse problemen met de zonet betrokken woning. Het feit dat een groot deel van de problemen bij intrek nog niet opgelost waren, kwam onder meer doordat de huurders niet langer wilden wachten om de woning te betrekken. Daarnaast werden enkele problemen pas duidelijk op de moment dat de woning bewoond werd. Alle problemen werden doorgegeven aan de betreffende aannemers en opgelost. (ontvankelijk - gegrond - opgelost)
8. Huurder [REDACTED] straat te Meerdonk meldde via aangetekend schrijven een verhoogd gasverbruik (en bijbehorende kosten) door verkeerde instellingen op de ketel. Deze zaak werd besproken op de Raad van Bestuur en in der minne geregeld. (ontvankelijk - gegrond - opgelost)
9. Huurder [REDACTED] straat te Kemzeke meldde via aangetekend schrijven diverse problemen aan de woning. Het betreft onder meer problemen met de veranda (dakplaten die kapot gehageld zijn tijdens een storm) en een aantal verrotte vensters in de slaapkamer. Voor de problemen met de veranda werd een verzekeringsdossier opgestart. Wat betreft het probleem met de

ramen zal de maatschappij net zoals bij klacht nummer 4, in het voorjaar van 2015 een prijsvraag doen bij enkele firma's om te komen tot een concrete oplossing voor deze problematiek. (ontvankelijk - gegrond - deels opgelost)

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Het organiseren van een plaatsbezoek door de technisch coördinator van de maatschappij om de problemen vast te stellen.

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

De behandelingstermijn werd enkele keren licht overschreden, doch zeker niet in onredelijke mate. Vaak werd zoals hierboven beschreven in tussentijd al een plaatsbezoek georganiseerd door de technisch coördinator van de maatschappij om de problemen vast te stellen. Toch zal er in de toekomst meer nauwlettend op worden toegezien dat de termijnen gerespecteerd worden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: Ons Onderdak

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Isabelle Meersseman -
isabelle.meersseman@onsonderdak.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	0
Aantal ontvankelijke klachten:	

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

We hebben geen klachten gehad in 2014. Wel 1 melding van een kandidaat-huurder [REDACTED] ivm. de vraag om in een specifiek appartementsgebouw een appartement toegekend te worden. (na briefwisseling met inspectie RWO) Mevrouw werd via een brief beantwoord.

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 2014

Naam van uw maatschappij: Providentia cvba met sociaal oogmerk

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Dours Silke silke.dours@providentia.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	9
Aantal ontvankelijke klachten:	9

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	8
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	7
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	

Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

1^e / Mevrouw ██████ diende een klacht in betreffende geurhinder in de tuin. Wegens rioleringswerken die niet goed waren uitgevoerd, had mevrouw last van geurhinder die lang bleef aanslepen. De herstelfirma is dit komen verhelpen, maar de problemen bleven aanslepen. Wij zijn nadien opnieuw ter plaatse geweest en hebben de schade hersteld.

2^e/ Mevrouw ██████ had klachten vanwege een leegstaand huis naast het hare. Dit zou overgekocht worden door een sociale huisvestingsmaatschappij. Het huis stond reeds lange tijd leeg voordat het opgekocht werd, en ook na de verkoop werd het niet onderhouden. Na onderzoek bleek dat de woning niet toebehoorde aan onze sociale huisvestingsmaatschappij, maar wel aan de Gewestelijke maatschappij voor volkshuisvesting te Sint-Pieters-Leeuw. Wij hebben deze klacht doorgegeven aan de respectievelijke maatschappij voor verdere opvolging.

3^e/ Via een brief hebben wij de melding ontvangen dat er een huurder van ons domiciliefraude zou plegen. Een huurster zou in feite de woning niet betrekken. Doch laat mevrouw haar zoon en diens vriendin wel de woning als domicilieadres gebruiken. De politie en burgemeester zouden hier ook reeds van op de hoogte zijn. Dit werd onderzocht door onze diensten en mevrouw werd hierover aangeschreven. Wij hebben deze bijwoning geregulariseerd. Onmiddellijk nadien hebben de zoon en diens vriendin een eigen woonst gezocht en gevonden. In tussentijd blijven zij de huurachterstal van de bijwoning afbetalen.

4^e/ Mevrouw ██████ had klachten betreffende de kost van het ontstoppen van de dakgoten. De wijk ██████ is een sterk bebost gebied. Voor ons preventief beleid dienen wij jaarlijks een controle, en indien nodig een onderhoud, door te voeren. Bij deze hebben wij de huurders op voorhand op de hoogte gebracht dat wij, bij de personen die niet in de mogelijkheid waren of niet welwillend waren om de dakgoten te ontstoppen, een firma ter plaatse zouden laten komen om de dakgoten te ontstoppen. Vandaar ook de kost die wij hebben moeten aanrekenen aan de huurders waarbij de dakgoot verstopt was. Ook de aanmaningen waren volgens mevrouw ██████ incorrect. De kost van de werken kwam ook te staan bij de aanmaning betreffende huurachterstallen. Daaropvolgend hebben wij de benaming van onze aanmaningen aangepast en hebben onze huurders de mogelijkheid gelaten om de kost aan te zuiveren via een afbetalingsplan.

5^e/ Mevrouw [REDACTED] verklaarde zich niet eens met de afrekening betreffende water en verwarming. In het gebouw wordt er gewerkt met een gemeenschappelijke teller. Het totale verbruik van het gebouw wordt dan ook verdeeld onder de 4 appartementen. Volgens de 3 andere appartementen zou er in het 4^{de} appartement een huurster wonen die zeer veel water verbruikt. Mevrouw [REDACTED] was niet akkoord dat zij daardoor een extra betaling zou moeten uitvoeren. Wij hebben zowel met de verschillende huurders als het desbetreffende OCMW contact opgenomen om de situatie uit te klaren. Intussen hebben wij de verschillende huurders van het gebouw toegelaten om het extra bedrag aan te zuiveren via een afbetalingsplan.

6^e/ Er werd anoniem een klacht ingediend wegens overlast (lawaai en ruzie) van een buurvrouw [REDACTED]. Er zou eveneens sprake zijn van domiciliefraude. Onze diensten hebben de mogelijke domiciliefraude gecontroleerd, dit bleek niet te kloppen. De burens hebben eveneens de klachten betreffende overlast gemeld aan de politie. Zij zijn ter plaatse geweest. Sindsdien zijn er geen verdere klachten meer gemeld.

7^e/ Mevrouw [REDACTED] had een klacht betreffende haar burens. Zij zouden een plastic zeil hebben hangen over hun gezamenlijke omheining waardoor die volledig scheef getrokken zou zijn. Eveneens zou de auto van de broer van de huurder veel olievlekken op de oprit en de omgeving achterlaten. Eén van onze collega's is ter plaatse gegaan om met beide partijen een gesprek te voeren. Sindsdien zijn er geen verdere klachten meer binnen gekomen.

8^e/ Mevrouw [REDACTED] had een klacht met betrekking op de firma Cofely. Met deze aannemer werken wij samen voor het onderhoud van de verwarmingsketels. Op zondagavond viel mevrouw zonder verwarming. Maandagochtend belde zij naar Cofely en die dag zelf zijn ze de verwarming komen herstellen. Dinsdagochtend viel zij al opnieuw zonder verwarming. Na veel telefoontjes van mevrouw [REDACTED] en beloftes van Cofely, zijn ze pas maandag de verwarming komen herstellen. Mevrouw [REDACTED] heeft bijna een week zonder verwarming gezeten, midden november. Wij hebben in tussen tijd zelf de firma Cofely aangesproken. Blijkbaar hebben zij een grote aanvraag van herstellingen en plaatsingen en zijn ze onderbemand waardoor er lang gewacht moet worden op herstellingen. Bij mevrouw [REDACTED] is de situatie opgelost, maar wij ontvangen nog steeds verschillende meldingen betreffende Cofely.

9^e/ Mevrouw [REDACTED] had eveneens klachten over de firma Cofely. Mevrouw [REDACTED] had 9 dagen geen verwarming in de maand december. Cofely had haar de verklaring gegeven dat zij niet beschikten over de nodige wisselstukken. In de wintermaanden is dit begrijpelijk niet aangenaam. Na herhaaldelijk contact opgenomen te hebben met Cofely, hebben zij het ontbrekende stuk kunnen vervangen waardoor mevrouw [REDACTED] opnieuw van haar verwarming gebruik kon maken.

3. Concrete realisaties en voorstellen**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

Betreffende het onderhoud van de dakgoten wordt nu een meer transparante communicatie gehanteerd naar de huurders toe, waardoor misverstanden in de toekomst hopelijk vermeden kunnen worden.

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

Dankzij de verscheidene klachten betreffende de firma Cofely, spelen we ook korter op de bal met hen. Hierdoor proberen we klachten zoals hierboven vermeld zo veel mogelijk te vermijden en hebben onze huurders hopelijk minder vaak en minder lang problemen met hun verwarming.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

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:	17
Aantal ontvankelijke klachten:	12

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	8
	ongegrond	4

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	5
	Onopgelost:	3

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	6
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere: Overeenstemming met het recht	1

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

In 2014 ontving de maatschappij opnieuw veel 'meldingen' waarvan er volgens de interne klachtenprocedure uiteindelijk 12 uitgroeiden tot 'klacht'.

De interne klachtenprocedure hanteert de basisnormen van het klachtendecreet.

Drager: e-mail of schriftelijk (op uitdrukkelijke vraag van de maatschappij)

Kanaal: Burger, gemeentebestuur

Inhoud: Onderhoud & Hygiëne (4), Domiciliefraude (2), Huisdieren(3), geluidsoverlast (1), Leefbaarheid (6), beleid en regelgeving (1)

Met 'leefbaarheid' wordt een klauwen van problematieken aangeduid.

Onontvankelijk

■ (huisdieren)

Verschillende buurtbewoners klagen betreffende overlast veroorzaakt door de honden van huurder ■. Haar 5 Chihuahua's zouden zeer regelmatig onophoudelijk blaffen en veroorzaken veel geluidsoverlast.

De maatschappij kondigde een controlebezoek aan bij huurder ■. om de situatie verder te onderzoeken. Daar kon de maatschappij vaststellen dat ■. Eigenaar is van 2 kleine honden en geen 5 zoals de klacht omschrijft.

Andere buurtbewoners verklaarden bovendien in een petitie dat deze honden geen overlast veroorzaken. ■. legt deze petitie voor aan de maatschappij.

De maatschappij heeft ook contact opgenomen met de wijkagent. Deze had ook geen kennis van deze klachten.

Klacht onontvankelijk: Nog niet alle beroepsprocedures werden aangewend.

Het gaat hier namelijk om feiten waarvoor een georganiseerde beroepsmogelijkheid voorzien is die nog niet werd aangewend en waarvan de verzoeker nog geen gebruik maakte.

In eerste instantie dient namelijk de wijkagent gecontacteerd te worden bij dergelijke problemen. Omdat deze van niets wist en er zelfs van uit ging dat de verstandhouding in de wijk goed was beoordeeld de maatschappij deze klacht als onontvankelijk.

Er zouden bovendien andere factoren een rol spelen.

Huurder ■. woont als enige Franstalige huurder in een wijk van Nederlandstaligen.

Dit zou bij sommigen ongenoegen veroorzaken en kan in oorzakelijk verband gebracht worden met de klachten die niet volledig kloppen en bovendien niet aangetoond kunnen worden.

■ (Beleid en regelgeving)

Huurder ■. betreft een appartement in een groot gebouw waar het verwarmingssysteem collectief functioneert (Collective Heating Management).

Huurder ■. diende meermaals klacht in omdat zij meer controle wil op de gemeenschappelijke verwarming. Zij wil daarom toegang tot de elektriciteitscabine. Er werd haar meermaals uitgelegd dat dit niet mogelijk is. Enkel erkende techniekers van Electrabel kunnen/mogen de cabine betreden uit veiligheidsoverwegingen. Daarnaast heeft zij een probleem met de opnamekosten die alle huurders in dit gebouw moeten betalen (15€ per jaar).

De maatschappij heeft onderzoek verricht en is tot het besluit gekomen dat dit veel duurder zou uitkomen indien we dit extern zouden laten doen.

De maatschappij beoordeelt deze klacht onontvankelijk omdat de klacht ingaat tegen het beleid en de regelgeving.

■ (Leefbaarheid)

Huurder ■ veroorzaakt overlast sinds het begin van zijn huurovereenkomst (1/03/2014). De klachten gaan over allerlei verschillende zaken: domiciliefraude, geluidsoverlast, agressieve gedragingen, druggebruik, enz.

De buurtbewoners raken de situatie meer om meer beu en willen dat de maatschappij ingrijpt.

Er is momenteel echter een gerechtsprocedure lopende tegen ■ waarin de maatschappij vraagt om ontbinding van de huurovereenkomst ten gevolge van de vele klachten en huurachterstal.

De klachten blijven zich echter opstapelen.

De maatschappij beoordeelt deze klacht onontvankelijk om twee redenen: Er werd reeds eerder klacht ingediend en er is jurisdictioneel beroep aanhangig voor de klacht.

Namelijk, op het ogenblik van het indienen van de klacht is er reeds een gerechtelijke procedure lopende.

■ (Leefbaarheid)

Huurder ■. dient regelmatig klacht in tegen zijn buurvrouw. ■. is een man op leeftijd en de buurvrouw, een jonge dame, is sinds enkele maanden ingetrokken.

■. toonde al sinds het begin zijn 'interesse' in de nieuwe buurvrouw. Wanneer de buurvrouw hier consistent niet op in ging begonnen de klachten tegen haar persoon.

■ bestookt de maatschappij met e-mails. De klachten zijn vaag en gaan o.a. over het feit dat de buurvrouw regelmatig vreemde mannen uitgenodigd in haar appartement. ■. verklaart dat hij vreest dat zijn buurvrouw er een bordeel van aan het maken is en eist dat de maatschappij ingrijpt.

De maatschappij zal zich echter niet inmengen in de privé levenssfeer van haar huurders, zolang deze zich aan de regelgeving houden.

De maatschappij beoordeeld deze klacht als onontvankelijk omdat deze kennelijk ongegrond is en geen belang heeft. De klager kan geen persoonlijk belang aantonen en er wordt geen morele, materiële of fysieke schade toegebracht aan de klager.

Ontvankelijk/ongegrond**■** (Domiciliefraude)

Klachten betreffende domiciliefraude.

Huurder ■ betreft een appartement met 2 slaapkamers met haar kind en zou naar verluid domiciliefraude plegen door de vader van het kind bij haar te laten inwonen, zonder dat dit bij de maatschappij werd gemeld.

De maatschappij heeft het dossier grondig onderzocht.

De partner staat er niet ingeschreven in het bevolkingsregister.

Bij een huisbezoek verklaarde huurder ■. dat haar ex-partner wel regelmatig langskomt om zijn zoon te bezoeken of op te halen maar dat de relatie tussen hen beide wel degelijk verleden tijd is en dat hij niet bij haar inwoont.

Zijn officieel adres staat overigens elders.

Het dossier werd hiermee afgerond bij de maatschappij.

De maatschappij beoordeeld deze klacht ontvankelijk maar ongegrond omdat er geen ombudsnormen geschonden werden.

■ (huisdieren)

Klacht betreffende het terras van huurder ■., dat bezaaid zou liggen met hondenpoep.

Hij zou nooit buiten gaan met de hond en het terras zou er constant zo uit zien hetgeen ook een enorme geurhinder veroorzaakt.

De klacht gaat ook over gebrekkig onderhoud en hygiëne in het appartement door het houden van huisdieren.

De maatschappij voerde meerdere huisbezoeken uit, zowel aangekondigd als onaangekondigd.

Huurder ■ ontkende de feiten en het appartement en terras waren steeds proper en schoon toen de maatschappij haar huisbezoeken uitvoerde.

Huurder ■. gaf toe dat de hond van tijd tot tijd wel eens een ongelukje had op het terras maar dat de situatie zeker niet zo schrijnend was.

Hij beloofde er extra aandacht aan te schenken en de hond nog regelmatig uit te laten.

De hond is op leeftijd en er werd ook afgesproken dat ■ na het overlijden van deze hond geen huisdieren meer zou nemen, aangezien hijzelf ook niet meer van de jongste is en moeilijk te been is.

De maatschappij beoordeelde deze klacht ontvankelijk, ongegrond aangezien er geen ombudsnormen geschonden werden.

Ontvankelijk/gegrond

■■■. (Leefbaarheid)

Huurder ■■■ huurt sinds mei 2007 een appartement met 2 slaapkamers, samen met haar dochter.

Sinds het begin van de huurovereenkomst is dit een moeizaam dossier. ■■■. leeft enigszins in haar eigen leefwereld die niet overeenstemt met de maatschappij en niet beantwoord aan de maatschappelijke normen. Regels en wetgeving zijn voor haar niet bindend en worden vaak met de voeten getreden. Vanuit haar perspectief is er geen probleem, zij heeft voor elk probleem een 'verantwoording' en een uitleg die volgens haar alles justificeert en relativeert wat misloopt in haar leefomgeving.

De maatschappij heeft meermaals vastgesteld dat zij al jarenlange domiciliefraude pleegt door haar partner bij zich te laten inwonen. Deze man heeft echter een officieel adres in Brussel en de maatschappij kan dit maar moeilijk bewijzen. Dit sleept dus al enkele jaren aan.

Intussen heeft zij met deze man nog 2 kinderen gekregen. Zij woont nu dus in een klein 2 slaapkamer appartement met partner en 3 kinderen waarvan de jongste enkele maanden oud is. Vanzelfsprekend zorgt dit voor overlast (geluidsoverlast, plaatsgebrek en stockage van eigendom in de gemeenschappelijke delen, enz.)...

De woning is gewoon niet uitgerust voor en aangepast aan deze gezinstoestand en volgens de rationele bezettingsregel kan zij daar niet blijven.

Zij komt dus al langere tijd in aanmerking voor een prioritaire mutatie (verhuis naar een aangepaste woning met voorrang).

De maatschappij heeft haar dit recht echter steeds ontzegd.

De maatschappij gaat immers uit van het feit dat het herhaaldelijke en regelmatige foutieve (wan)gedrag van deze huurder niet mag beloofd worden met een prioritaire verhuis naar een grotere woning. Onze redenering is: Negatief gedrag mag/kan niet beloofd worden.

De maatschappij heeft daarom mondeling aan huurder ■■■ opgelegd dat zij pas kan verhuizen naar een aangepaste woning indien de klachten en overlast welke zij al jaren veroorzaakt zouden stoppen.

Doch heeft zij wettelijk gezien het recht op een prioritaire verhuis.

Vanzelfsprekend blijven de klachten van de buurtbewoners aanhouden: Geluidsoverlast door de baby die dag en nacht huult en de peuter die niet kan stilzitten, fietsen en kinderkoetsen in de gemeenschappelijke gang, sluikestort enz.

De maatschappij heeft de situatie te lang laten aanslepen, weliswaar met goede bedoelingen.

De ombudsnormen die hier geschonden werden zijn: Overeenstemming met het recht en een niet-correcte beslissing. Ondanks het feit dat de klachten nog niet gestopt zijn (in tegendeel) heeft de maatschappij intussen een voorstel gedaan aan huurder ■■■ voor een grotere aangepaste woning met 3 slaapkamers.

Wij werden hiertoe genoodzaakt aangezien de buurtbewoners de huidige situatie niet langer konden uithouden.

De klacht is intussen dus wel opgelost.

De motivering van de maatschappij om de prioritaire verhuis niet te laten doorgaan was 'deugdelijk' en uit goede intentie maar niet in samenloop met een correcte toepassing van de regelgeving.

■ (Onderhoud & hygiëne)

Huurder ■ betreft een eengezinswoning met tuin.

De eigenaar van de woning met de aangrenzende tuin (achterkant), diende klacht in omdat de strook tussen de scheidingsgrens niet onderhouden werd.

Bij nader onderzoek oordeelt de maatschappij (verkeerdelijk) dat deze strook niet aan ons toebehoord maar eigendom is van de gemeente. Ten gevolge is noch de maatschappij noch de huurder verantwoordelijk voor het onderhoud hiervan.

De eigenaar van de aanpalende woning richt zich daarop naar de gemeente.

De gemeente stelt de eigenaar schriftelijk op de hoogte van het feit dat deze strook aan achterkant van de tuin wel degelijk eigendom van de huisvestingsmaatschappij is en dat zij zich opnieuw tot ons moest richten.

De maatschappij heeft de situatie fout beoordeeld. Niet de gemeente, maar de maatschappij (of in deze situatie de huurder) is verantwoordelijk voor het onderhoud van deze groenstrook.

De huurder van de woning werd schriftelijk aangemaand om de strook te onderhouden zoals de huurovereenkomst dit voorschrijft.

Er kwamen nadien geen klachten meer. De klacht is opgelost.

De klacht is ontvankelijk en gegrond. Geschonden ombudsnorm: Niet-correcte beslissing.

■ (Onderhoud en hygiëne)

Klachten betreffende geurhinder op de gemeenschappelijke gang ter hoogte van het appartement van huurder ■

De maatschappij kondigde schriftelijk een eerste huisbezoek aan.

Huurder ■ was echter niet aanwezig.

De regel schrijft ons voor dat er 8 dagen moeten plaatsvinden tussen een huisbezoek en de schriftelijke aankondiging ervan.

De maatschappij verstuurde dus opnieuw een brief, ditmaal aangetekend.

Huurder ■ was wel aanwezig en verschaftte ons de toegang tot zijn appartement.

De toestand in de woning was schrijnend. Het gebrek aan onderhoud en vooral aan hygiëne was choquerend. Keuken, badkamer en toilet waren werkelijk schrikwekkend.

Aangezien de maatschappij zich dient te ontfermen over een 2000 tal huurders kan zij geen langdurige en intensieve begeleiding op zich nemen.

Daarom is er een samenwerkingsovereenkomst opgestart met de OCMW's van de gemeenten uit het werkgebied en het CAW: het project 'Preventieve Woonbegeleiding'.

Een medewerker van het CAW wordt op vraag van de maatschappij of het OCMW ingeschakeld om in moeilijke dossiers een degelijke opvolging en begeleiding te bieden. Dit kan gaan van problemen betreffende onderhoud en hygiëne, tot verslavingsproblematieken, tot achterstallige huur, enz.

De maatschappij sprak dus met huurder ■ af dat zij zou weerkeren samen met een medewerker van het CAW om te bekijken wat er kan ondernomen worden om hem bij te staan en een oplossing te bieden voor de problemen die zich stellen.

Op het 1^{ste} schriftelijke aangekondigde huisbezoek (in het bijzijn van een medewerker van het CAW) was de huurder niet aanwezig.

De 2^{de} keer (aangetekend schriftelijk) idem.

De 3^{de} maal (aangetekend schriftelijk) idem. Er werd bovendien een kopie van de brief persoonlijk in de brievenbus bezorgd.

Conclusie: huurder ■ weigert ons de toegang tot zijn woning te verschaffen.

De behandeltermijn van 45 dagen werd intussen overschreden.

Ombudsnorm: Te lange behandeltermijn.

Het probleem blijft tot op heden onopgelost.

Dit is echter buiten de wil van de maatschappij om.

Wanneer men met mensen werkt kunnen er soms zaken foutlopen. Mensen zijn soms onvoorspelbaar en onberekend.

De maatschappij is soms ook afhankelijk van de goodwill van haar cliënten om problemen op te lossen. De maatschappij heeft dit niet altijd in de hand.

De volgende stap in dit dossier is het vragen van de ontbinding van de huurovereenkomst bij de vrederechter omdat de huurder zijn verplichtingen niet nakomt en ons de toegang tot de woning blijft weigeren na herhaaldelijke aanmaningen.

Op dat ogenblik zal de klacht als onontvankelijk worden beschouwd, aangezien er juridisch beroep aanhangig is.

■ (Huisdieren/onderhoud en hygiëne)

Klachten betreffende geurhinder op de gemeenschappelijke gang ter hoogte van het appartement van huurder ■

De maatschappij kondigde schriftelijk een eerste huisbezoek aan.

Het appartement was niet goed onderhouden, de 3 kleine honden van ■ hadden hier hun aandeel in. De dieren worden niet voldoende uitgelaten en doen hun behoefte soms binnen.

De maatschappij doet hier opnieuw beroep op het CAW in het kader van het project 'Preventieve Woonbegeleiding'.¹

De maatschappij keerde terug met een medewerker van het CAW en deze volgt het gezin nu verder op.

De klacht is ontvankelijk en gegrond omdat de ombudsnorm 'te lange behandeltermijn' werd geschonden.

De klacht is nu wel opgelost. De begeleiding van het CAW werpt zijn vruchten af.

¹ Samenwerkingsovereenkomst opgestart met de OCMW's van de gemeenten uit het werkgebied en CAW.

Een medewerker van het CAW wordt op vraag van de maatschappij of het OCMW ingeschakeld om in moeilijke dossiers een degelijke opvolging en begeleiding te bieden. Dit kan gaan van problemen betreffende onderhoud en hygiëne, tot verslavingsproblematieken, tot achterstallige huur, enz.

■ (Leefbaarheid)

De klacht gaat over huurder ■ die door zijn (sociaal) afwijkend gedrag de leefbaarheid in het appartementsgebouw ernstig aantast.

Deze persoon heeft allerlei psychische en mentale problemen en zorgt op regelmatige basis voor ophef binnen het gebouw. Om 2u00 's nachts begint hij te boren en timmeren en draait hij machines wasgoed. Hij is niet aanspreekbaar en leeft enigszins als een zonderling, op de rand van de maatschappij.

We hebben meermaals getracht hem tot rede te brengen door aanmaningen te sturen en huisbezoeken te plegen, tevergeefs.

De behandeltermijn van de klacht werd overschreden.

De klacht is ontvankelijk en gegrond.

Opnieuw moet de maatschappij hierbij vermelden dat zij niet altijd alles in de hand heeft.

Indien de huurder werkelijk niet vatbaar is voor onze 'raad' is het niet uitzonderlijk dat de behandeltermijn overschreden wordt. Het is soms een werk van lange adem om mensen te motiveren hun leefwijze aan te passen.

De klacht is intussen (toevallig) wel opgelost aangezien huurder ■ uit eigen vrije wil de huur opzeg heeft gevraagd. Een meevaller voor de maatschappij en de buurtbewoners in dit geval.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Een vaak wederkerende oorzaak bij gegronde klachten is nog steeds de te lange behandeltermijn.

Dit wordt natuurlijk grotendeels beïnvloed door de beperking in tijd en middelen waarmee de maatschappij te kampen heeft.

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

Het uitbreiden en verder ontwikkelen van het project 'Preventieve woonbegeleiding' in samenwerking met CAW en OCMW.

Het is een multidisciplinaire aanpak die reeds bewezen zijn vruchten afwierp.

Het project begint stilaan echt vorm te krijgen en meer om meer partners (OCMW 's en huisvestingsmaatschappijen) stappen mee in.

De samenwerking verloopt tot noch toe vlot en onze maatschappij voelt zich veel beter ondersteund door samen te werken met andere diensten en organisaties rond het welzijn van de huurder.

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

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.

De systematische wooninspecties moeten intensiever worden opgevolgd.

Op dit ogenblik verloopt dit moeizaam door een gebrek aan tijd en personeel binnen de maatschappij.

Indien de wooninspecties bij aanvang van de huurovereenkomst correct en tijdig worden uitgevoerd en opgevolgd, kan men preventief te werk gaan en klachten in een later stadium van de huurovereenkomst trachten te vermijden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

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:	0

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	0
	ongegrond	3

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	3
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	n.v.t.
Te lange behandeltermijn:	n.v.t.
Ontoereikende informatieverstrekking:	n.v.t.
Onvoldoende bereikbaarheid:	n.v.t.

Onheuse bejegening:	n.v.t.
Andere:	n.v.t.

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

1. Bij de akte van 23 september 2013 kocht de familie ■ een woning gelegen in de ■. Deze woning werd op basis van een afwijking van de eigendomsvoorwaarde verkocht op voorwaarde dat zij hun weekendeigendom binnen het jaar zouden verkopen. De kopers hadden gemailld naar het Kabinet van mevrouw Freya Van Den Bossche i.v.m. deze zaak. Zij heeft het volgende geantwoord: *"Sinds 15 december laatsleden vermeldt de regelgeving dat een woning die in een ruimtelijke bestemmingszone in België ligt waar wonen niet is toegestaan, een uitzondering is op de eigendomsvoorwaarde voor de aankoop van een sociale koopwoning."* Op basis van deze wet vraagt de familie nietigverklaring van de verplichte verkoop van hun weekendhuis.

De sociale koopwoning werd echter toegewezen op basis van het vorige overdrachtenbesluit en niet op basis van vermelde nieuwe regelgeving van het nieuwe overdrachtenbesluit. De Raad van Bestuur heeft dan ook beslist dat de kopers nog steeds verplicht zijn om hun weekendhuis te verkopen en dat hun klacht als ongegrond aanzien wordt.

2. Mevrouw ■ heeft gemailld naar de Vlaamse Ombudsdienst betreffende een rangverhoging op de wachtlijst van de sociale koopwoningen. Dit naar aanleiding van de toewijzing van 10 koopwoningen te ■.

De klacht van mevrouw ■ is als ongegrond beschouwd daar de woningen uit vermeld project werden toegewezen op basis van de bepalingen van het overdrachtenbesluit van 15 december 2013. Daar er bij de Waasse Landmaatschappij geen intern toewijzingsreglement bestaat op basis van de rationele bezetting, is de toewijzing gebeurd op basis van de chronologische volgorde, zoals vermeld in het overdrachtenbesluit.

3. De heer ■ en mevrouw ■ werden geschrapt van de wachtlijst bij de actualisatie van 2009 wegens het niet antwoorden op ons schrijven. Op 24 mei 2014 vragen de kandidaat-kopers zich terug te mogen inschrijven met behoud van hun oorspronkelijk plaatsnummer. Zij gaven aan dat zij de briefwisseling niet hadden ontvangen wegens een verhuis en dat zij hun adreswijziging destijds op kantoor hadden doorgegeven. Gelet op het feit dat er pas na 5 jaar gevolg werd gegeven aan deze schrapping, wordt er niet ingegaan op de vraag tot inschrijving met behoud van hun oorspronkelijk plaatsnummer. Hun klacht is dan ook als ongegrond beoordeeld.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Alle klachten worden genoteerd in een melding- en klachten register. Het klachtenbeheer gebeurt op een gestructureerde en efficiënte manier.

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

Na een aantal jaar geformaliseerde klachtenbehandeling zal er indien nodig bijgestuurd worden om tot een oplossing van de klachten te komen en worden alle mogelijke kanalen ingezet.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: CVBA Wonen Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Freddy De Vilder Freddy.devilder@wonen.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	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:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:		
---------	--	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

De klacht van het gezin [REDACTED] kan door de SHM niet opgelost worden gezien het een klacht betreft tegen de Vlaamse Regelgeving betreffende het recht van wederinkoop door de SHM.

Er werd aan betrokkene de raad gegeven , bij niet akkoord van een beslissing van de raad van bestuur van cvba Wonen , verhaal aan te tekenen bij de toezichthouder of de VMSW

De klacht van huurder [REDACTED] werd na een technische ingreep 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?

Via een eigen tijdschrift van de SHM Wonen wordt er op geregelde tijdstip(minimum 4 maal per jaar) ruime informatie gegeven over de regelgeving , onderhoud van de woning edm. Dit voorkomt misverstanden die zouden kunnen leiden tot een al of niet terechte klacht.

Bewoners vergaderingen bieden de kans rechtstreeks , buiten de werkuren, de maatschappij aan te spreken en tot een opbouwende dialoog te komen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

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:	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	4
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	4

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

- Huurder meldt dat de zoon, de dochter en hun 2 kinderen bij een andere huurder van de Bouwmaatschappij van Temse zijn komen inwonen. Het koppel en de kinderen komen uit Portugal, ze hebben in Portugal alles opgezegd en achter gelaten om hun geluk in België te komen zoeken. Dit werd nagetrokken en bevestigd door de huurder in kwestie. Het koppel heeft een appartement gehuurd op de privémarkt en is vertrokken.
De sociale controle in sommige wijken is zeer groot, hierdoor worden onregelmatigheden snel gemeld. Een informatief en kordaat optreden is noodzakelijk en dit in het voordeel van de huurder.
- Een huurder doet zijn beklag omdat de zwerfkatten uit de buurt rondom zijn woning hun behoefte doen en gevoederd worden door zijn buurman en zijn buurvrouw. De buurman en buurvrouw werden hierop aangesproken en hebben de katten sindsdien niet meer gevoederd waardoor het probleem automatisch werd opgelost.
Een informatief en goed gesprek kan, in sommige gevallen, snel een oplossing bieden voor het probleem.
- Een huurster klaagt over het feit dat haar buurman, wanneer hij dronken is teveel lawaai maakt. Aangezien de huurder zeer dikwijls heel dronken is hebben de medebewoners regelmatig een verstoorde nachtrust. We hebben met alle medebewoners gesproken en iedereen bevestigde de klacht. Gezien de situatie niet verbeterde werd de huuropzeg betekend. Sindsdien is het rustiger. De huuropzeg zal, indien het rustig blijft, ingetrokken worden.
Leefbaarheidsproblemen omwille van verslavingsproblematiek zijn zeer moeilijk op te lossen. Kort op de bal spelen is noodzakelijk. De huurder in kwestie moet regelmatig gehoord worden. Hem telkens opnieuw wijzen op de mogelijke gevolgen van zijn gedrag breng voor korte periodes rust.
- Een eigenaar klaagt over de rommel in de voortuin van zijn buur, een huurder van de shm. We zijn ter plaatse geweest en de rommel werd een week later uit de tuin verwijderd.

- Huurster heeft een factuur ontvangen voor het vernieuwen van de toiletbril die gebroken was. Volgens haar brak de toiletbril omdat de rubberen topjes ontbraken waardoor zij van mening is dat de kosten niet voor haar zijn. Mevrouw heeft nooit melding gedaan van de ontbrekende rubbertjes en bij een tevredenheidsenquête afgenomen op 9 september 2014 werd hier tevens niets over gemeld.

Sommige huurders klagen altijd. Indien ze ongelijk hebben moet je dit kunnen aantonen, dit vraagt veel tijd en werk.

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 2014

Naam van uw maatschappij: Brugse Maatschappij voor Huisvesting Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Kristin Dekeyser - kristin.dekeyser@brugse-mij-huisvesting.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	7
Aantal ontvankelijke klachten:	7

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	6
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	6
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	3
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:		
---------	--	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Het aantal klachten dat het officiële circuit gevolgd heeft in 2014 is opnieuw flink gedaald t.o.v. 2013. Dit betekent dat we er in slagen ongenoegen van de huurders sneller te detecteren en ze niet te laten escaleren tot officiële klachten. Daar heeft de werking van het Technisch Meldpunt alle eer aan. Dat burenenproblematiek dit jaar zeer weinig aan bod kwam via de klachtenbehandelaar kan ik alleen maar wijten aan het feit dat wij sinds eind 2013 (dus actief sinds 2014) een maatschappelijk werkster aangetrokken hebben die er in slaagt op sociaal vlak de klachten te kanaliseren zodat ook deze niet in het officiële klachtencircuit terecht komen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Gezien het beperkt aantal klachten werden deze punctueel behandeld en gaven geen aanleiding tot concrete algemene realisaties.

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

Op onze website hebben we nu de mogelijkheid gecreëerd om een elektronisch formulier in te vullen. Wij hopen op die manier de drempel voor het invullen van klachten nog te verminderen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

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:	9
Aantal ontvankelijke klachten:	7

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	7
	ongegrond	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	7
	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 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Ontvankelijke, gegronde klachten

- Klacht in verband met gemeenschappelijke gang van appartementsgebouw die er vuil bijligt → Maandelijks worden de gangen reeds gekuist door een professionele firma. De kosten hiervan worden doorgerekend aan de huurders. Indien zij de gangen niet proper houden tussentijds, zal er een extra kuisbeurt voorzien worden die ook aangerekend zal worden als huurlast. (brief naar huurders geschreven + opvolging door collega technische dienst)
- Persoon klaagt over lawaaioverlast van 2 honden van haar buurvrouw en van haar zoon die 's nachts nog muziek speelt. Er zijn geen klachten van andere burens. Wij hebben hiervoor contact opgenomen met de wijkagent omdat wij hier geen verdere bevoegdheid in hebben. (opvolging wijkagent)
- Klacht in verband met agressie van buurvrouw - zou geslagen hebben en hier is een pv van opgemaakt. Verder veroorzaakt de buurvrouw ook veel nachtlawaai. → (opvolging wijkagent)
- Overlast veroorzaakt door alleenstaande moeder en 2 kinderen - lawaai 's nachts, ruzie, openbaar dronkenschap, ... → gesprek met mevrouw en haar begeleider van CAW, 2 brieven naar mevrouw (deels opgelost, verdere opvolging nodig door ons, CAW en wijkagent)
- Agressieve schoonzoon van huurder veroorzaakt veel overlast in een appartementsgebouw (invloed narcotica en gewelddadig) (opvolging wijkagent)
- Overlast openbare dronkenschap, nachtlawaai en vandalisme van 1 persoon (verschillende klachten buurtbewoners) - brieven naar mevrouw hierover, bespreking CAW, haar familie en mevrouw zelf - mevrouw is in begeleiding (opvolging door ons, CAW en wijkagent)
- Pesterijen tussen 2 burens - opzettelijk muziek opzetten, luid optrekken met wagen, ... (opvolging door wijkagent)

Niet ontvankelijk, ongegronde klachten

- Glasbreuk van huurder in appartementsgebouw - glasbreuk is voor eigen kosten huurder
- Verbale agressie van buur na incident parkeerplaats (geen gevolg wegens eenmalig en onsamenhangend verhaal)

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

- Wij hebben een samenwerkingsovereenkomst met het CAW van Aalst in verband met het voorkomen van uithuiszettingen.
- wij voeren regelmatig overleg met de wijkagent(en).
- Wij besteden meer aandacht aan het onderhoud (kuisrondes) van de gemeenschappelijke delen van onze appartementsgebouwen
- Wij voeren bemiddelingsgesprekken (indien nodig) met huurders

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

- Het gaat voornamelijk over burenkwesties waarin de maatschappij geen zeggenschap of actiekraacht heeft.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: CVBA MIJN HUIS - MARKTSTRAAT 80 TE HARELBEKE

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: VANDERMEERSCH NELE
 info@mijn-huis.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	11
Aantal ontvankelijke klachten:	7

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	7
	ongegrond	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	5
	Onopgelost:	2

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0

Andere:	4
---------	---

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt 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 2014

Naam van uw maatschappij: DE ARK

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: marjolijn.druyts@arkwonen.be

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	6
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	4
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

- Het uitvoeren van herstellingen is 'traditioneel' een onderdeel binnen de werking van DE ARK dat de nodige aandacht vraagt in het klachtenbeeld. Herstellingen vormen reeds verschillende jaren een uitdaging. En reeds verschillende jaren is DE ARK op zoek om deze werking kwalitatief te verbeteren omwille van het belang ervan. In 2014 hebben een 2400 technische meldingen voor de dienst herstellingen DE ARK bereikt. Medewerkers van deze dienst hebben in 2014 verder inspanningen geleverd om de dienstverlening te verbeteren. Deze inspanningen hebben voelbaar hun vruchten afgeworpen. Duidelijk is wel dat het nodig is om voortdurend kort op de bal te blijven spelen om de nodige zorg te waarborgen. En ja, soms is er nog reden tot ontevredenheid door het te lang uitblijven van een duidelijk antwoord op een vraag of het uitblijven van een teken van leven of soms zit er een knoop om tot de oplossing van de herstelling te komen. Deze knoop is niet altijd van technische aard. Binnen de druk die er bestaat om de lopende zaken kort op te volgen en tot een goed einde te brengen, is het niet altijd eenvoudig deze knopen te ontrafelen.
- Met het oog op het streven naar een optimale klantgerichte werking is DE ARK in 2013 reeds aan de slag gegaan met de manier waarop DE ARK telefoons verwerkt. De nieuwe werkwijze liep op sommige momenten vlot en soms minder vlot. Klanten en partners hebben hierop gereageerd, soms positief en soms minder positief. Vanuit die signalen is DE ARK met een interne werkgroep aan de slag gegaan om, enerzijds, enkele hete hangijzers zoveel als mogelijk uit de nieuwe manier van werken te halen en om, anderzijds, meer toegevoegde waarde te halen uit de nieuwe manier van werken waar in 2013 bewust voor gekozen is.
- Duidelijk communiceren en informeren is een essentieel element in de uitbouw van een klantgerichte werking. Klare taal (communiceren op mensenmaat), actief duidelijke informatie de wereld insturen (bv. via website, huurderskrantje, ...), alsook duidelijk antwoorden op vragen is belangrijk. Aandacht hebben voor wat 'je belooft' of 'welke verwachting' je daarbij creëert bij de andere partij is iets om niet uit het oog te verliezen, hoe onschadelijk een klein zinnetje in eerste instantie ook kan klinken. Ook mensen die DE ARK schriftelijk aanschrijven hebben verwachtingen bij het posten van dat schrijven, ook al bevat een schrijven niet altijd een duidelijke vraag en misschien eerder een mededeling. De schrijver koestert vaak een verwachting tot reactie. Soms bevat een schrijven wel een duidelijke vraag zoals de oplossing van een probleem. Daarbij gebeurt het wel eens dat DE ARK aan de slag gaat, maar dat dit niet duidelijk is voor de schrijver. Deze blijft achter met het idee dat DE ARK niets doet. Dat is zonde. Op elk schrijven reageren is misschien niet altijd eenvoudig, maar het is wel een naar waarde te schatten streven.

- Vragen of bemerkingen van klanten zetten bepaalde procedures of werkwijzen soms 'onder druk'. Als organisatie je oren hiervoor open zetten in combinatie met het regelmatig evalueren en durven in vraag te stellen van de eigen werking vraagt moed en tijd, maar is noodzakelijk. Wat een goede werkwijze of standaard is of lijkt, moet soms wat bijgeschaafd worden op mensenmaat.
- Het belang van (meer) registratie en dossieropbouw is belangrijk, zeker wanneer op basis daarvan beslissingen worden genomen die positieve of negatieve gevolgen hebben voor een klant.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

- Inhaalbeweging herstellingen
- Opvolging tijden tot oplossing herstelling
- Aanpassing werkwijze om herstellingen in te nemen & in te plannen (in combinatie met aanpassing telefonische werking DE ARK)
- Opvolging tijden tot inplannen afspraak
- Wanneer een afspraak niet kan doorgaan, wordt huurder verwittigd
- Samenstelling team medewerkers dat actief en voortdurend bezig is met innemen, opvolgen en inplannen van herstellingen
- Posten van kaartje in de brievenbus van de huurder wanneer afspraak niet is kunnen doorgaan ten gevolge van afwezigheid van de huurder op de afspraak
- Brief uitsturen wanneer het niet mogelijk bleek met de huurder een afspraak te maken om de herstelling uit te voeren met de vraag terug contact te nemen voor een bepaalde datum. Na die datum wordt de herstelling als afgesloten beschouwd.
- Mee in het vizier houden van een vraag of nood en meedenken in het begeleiden naar een antwoord of oplossing & het gesprek erover aangaan

(Een klachtenbehandelaar bevindt zich in de absolute luxe om 'domme' vragen te stellen.)

- **Verdere verbetering van de telefonische werking van DE ARK**

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

- **Uitzoeken van mogelijkheden om toegang tot een woning of appartement te krijgen wanneer dit bv. nodig is om een nodige herstelling bij burens uit te voeren**
- **Bepalen hoe doorgedreven we met registratie willen omgaan & hoe we dat in praktijk doen**
- **Communicatie over rechten en plichten na verkoop van woning of appartement (nazorg, syndicus, ...) stroomlijnen en verduidelijken**
- **Bekijken procedure over vragen van huurders voor het uitvoeren van aanpassingen aan de woning: 'is deze voldoende afgestemd op hoe DE ARK wil werken?'**
- **Inzetten op klare taal**
- **Nadenken over (en in praktijk zetten van) hoe DE ARK adequater kan omgaan en reageren op schriftelijke communicatie**

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

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:	14

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	5
	ongegrond	9

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	4
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	2 (+1)
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0

Andere:	0
---------	---

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Het aantal klachten dat De Gentse Haard ontving, is in vergelijking met 2013 gelijk gebleven. Opnieuw werden er veertien klachten geregistreerd. Dit jaar waren de klachten allemaal ontvankelijk. Een verschil met 2013, toen er van de veertien klachten acht ontvankelijk waren.

De klachten kwamen in een aantal piekmomenten. Ze zijn bijna allemaal terug te vinden in drie periodes van het jaar: januari, mei en december. Een verklaring is hier niet voor. Aangezien de klachten over diverse onderwerpen gaan, kan er onmogelijk geconcludeerd worden dat een bepaalde situatie, prestatie of beslissing van de huisvestingsmaatschappij aan de basis van deze piekmomenten zou kunnen liggen.

Net zoals vorig jaar kreeg De Gentse Haard enkele klachten zowel over afrekeningen en huurprijsberekeningen, beslissingen en wachttijden omtrent toewijzingen of mutaties als over de staat en het onderhoud van al dan niet bewoonde woningen.

De meeste klachten ontvangen wij via mail (elf van de veertien), heel af en toe nog eens per brief. Waar mogelijk behandelt de huisvestingsmaatschappij de klacht af per mail.

De twee hoofdkanalen waarlangs de klachten ons dit jaar bereikt hebben, zijn de klager zelf (vijf van de veertien dossiers) en de ombudsdienst van Stad Gent (vijf van de veertien). De toezichthouder van het Agentschap Inspectie RWO en de Vlaamse Ombudsdienst vragen in vier dossiers verduidelijking rond klachten die hen bereiken. Iets minder dan de helft van de klachten bereikt de huisvestingsmaatschappij voor de eerste keer via de klager zelf of via de ombudsdienst van Stad Gent.

De klachten volgen dit jaar min of meer de kanalen die zij dienen te volgen. De vijf klachten die rechtstreeks van de klager komen, zijn eerste klachten. De klachten via RWO en de Vlaamse Ombudsdienst bereiken de klachtenbehandelaar voor de tweede maal. Van de vijf klachten die via de ombudsdienst van Stad Gent naar De Gentse Haard toe komen, zijn dat er drie die voor het eerst geformuleerd worden en twee die dat voor een tweede maal zijn.

Van de veertien ontvankelijke klachten werden er vijf als (deels) gegrond gekwalificeerd. Op één na werden ze allemaal (deels) opgelost.

De louter administratieve, sociale en technische klachten waren samen goed voor tien van de veertien dossiers. De overige vier klachten behoren tot een andere categorie. Wanneer we de klachten gaan indelen volgens onderwerp, dan zien we dat er twee onderwerpen iets vaker voorkomen: de huurprijs(her)berekening en de staat van de woning. De overige onderwerpen zijn divers.

Een eerste klacht ging over een individuele berekening van de nieuwe huurprijs voor 2014. De klager ging niet akkoord met het feit dat haar zesentwintigjarige inwonende zoon geen gezinskorting meer genoot. Volgens mevrouw was de man nog steeds ten laste van haar. Dit vond zij op haar herberekening echter niet terug. Ze verdedigde haar mening door aan te halen dat ze na telefonisch contact met de belastingdiensten te horen had gekregen dat haar zoon wel degelijk een persoon ten laste was. Zij zette deze argumentatie kracht bij door in haar klacht een bewerkte versie van artikel 1, lid 22 van de Vlaamse Wooncode te citeren.

De huisvestingsmaatschappij heeft de huurder moeten verduidelijken dat de definitie van een persoon ten laste volgens de directe belastingen niet dezelfde is als een persoon ten laste volgens de sociale huurwetgeving. De definitie van een persoon ten laste volgens deze laatste wetgeving kon zij in haar eigen citaat terugvinden, waardoor zij zichzelf tegensprak. De zoon is zessentwintig, studeert niet meer, krijgt geen kindergeld meer en is geen persoon met een handicap. Er zijn dus geen voorwaarden meer om in aanmerking te komen voor gezinskorting. De huurprijsberekening was dus correct. De klacht was ontvankelijk, maar niet gegrond.

In een volgende klacht uitte de klager haar ongenoegen over de staat van het plamuur in de trappenhall van het gebouw waar zij woont. Zij had de huisvestingsmaatschappij al laten weten dat er stukjes uit het plakwerk loskwamen en dat er wit poeder op de muren stond. De Gentse Haard stelde vast dat het om salpeterzuurvorming ging en om een algehele verminderde staat van het plakwerk. Deze binnenmuren staan in een vochtige omgeving die moeilijk te verwarmen is. Het salpeterzuur op zich is onschadelijk en vormt geen probleem. De algehele toestand van het plamuur wordt in de toekomst mogelijk een probleem. Het is niet meer in beste staat, maar nog niet zo slecht dat het aan vervanging toe is. Budget voor een renovatie van de binnenmuren is er voor 2014 in deze wijk niet. Het probleem is gegrond, maar voorlopig niet opgelost.

Eind januari ontvangt de huisvestingsmaatschappij opnieuw een klacht over een nieuwe huurprijsberekening van een huurder. De klager merkte op dat er in de berekeningsnota voor 2014 geen persoon ten laste was aangerekend voor haarzelf. Als persoon met een invaliditeitsgraad van zessenzestig procent heeft ze daar nochtans recht op. Mevrouw is in budgetbegeleiding en beweert ook in 2013 geen gezinskorting te hebben gekregen. Ze haalt aan dat ze al jaren invalide is. Ze vraagt zowel een terugbetaling van de gezinskorting voor 2013 en januari 2014, als een herberekening van de huishuur. Ze kreeg aan het loket als antwoord dat dit in principe niet meer mogelijk was. Zij diende daarop een klacht in.

Volgens art. 38 en 52 van de Vlaamse Wooncode, moet de huurder de huisvestingsmaatschappij alle correcte info verschaffen om de sociale korting exact te kunnen berekenen. Attestering van FOD of leefloon is voorlopig nog niet elektronisch opvraagbaar en moet dus ieder jaar door de huurder zelf of door een derde aan de huisvestingsmaatschappij bezorgd worden. De huurder van wie het inkomen of de attestering onvolledig of incorrect is, wordt gevraagd om dit binnen de maand na de ontvangst van de eerste brief te doen. Voor de kerstweek krijgen alle huurders hun nieuwe huurprijs in de bus. Bij mevrouw is door gebrek aan attestering in 2013 en 2014 geen gezinskorting toegekend. Dit resulteerde in 2013 een redelijke stijging van de huurprijs ten opzichte van 2012. Deze nieuwe prijs wordt zonder meer het hele jaar iedere maand betaald. Er komt geen reactie van mevrouw zelf, noch van haar

budgetbegeleider. Eind 2013 dreigt hetzelfde scenario voor de huurprijsberekening van 2014. Nu wordt er echter wel gereageerd. De nodige attestatie wordt aan de huisvestingsmaatschappij geleverd en de sociale korting kan berekend worden. Artikel 38, §3 van de Vlaamse Wooncode vermeldt eveneens dat de nieuwe huurprijs maar kan berekend worden vanaf de eerste dag van de volgende maand die volgt op dag dat de huisvestingsmaatschappij alle nodige papieren in handen heeft. Specifiek in dit dossier kan dit pas vanaf 1 februari 2014. De Gentse Haard was niettemin bereid om voor januari 2014 nog een gezinskorting van achttien euro in te calculeren, hoewel zij hier niet toe verplicht is. Voor de gezinskorting van 2013 is er geen teruggave goedgekeurd. De klacht was ontvankelijk maar niet gegrond.

De volgende klacht komt van een huurster uit een noodwoning. Deze woningen zijn van de huisvestingmaatschappij en worden aan het OCMW van Gent verhuurd. Deze dienst stelt de woningen dan ter beschikking als noodwoningen. Mevrouw klaagde erover dat de verlichting achter haar noodwoning dag en nacht stond te branden. Deze verlichting maakt geen deel uit van de straatverlichting, dus waarschijnlijk komt de afrekening voor de elektriciteit op de gemeenschappelijke kosten van de huurders.

Achter het gebouw is er inderdaad verlichting voor de garages die door huurders gebruikt worden. De verlichting werd destijds door De Gentse Haard geplaatst omwille van veiligheidsredenen. De huurders van de garages hebben voldoende licht nodig bij het in- en uitrijden. De verlichting moet ook het veiligheidsgevoel voor de buurtbewoners verhogen. Deze verlichting werkt op lichtsensoren en met energiebesparende lampen. Om vast te stellen dat de verlichting door een defect aan de sensor inderdaad dag en nacht aanstaat, is een medewerker van De Gentse Haard en de conciërge van de wijk op verschillende tijdstippen van de dag gaan kijken. Dit kon niet bevestigd worden. De klacht werd als ongegrond beschouwd.

Ook de volgende klacht werd, na onderzoek door RWO, als ongegrond gekwalificeerd. De kandidaat-huurder die klacht had ingediend, was op dat moment dakloos en had zich een vijftal maanden voor het indienen van de klacht als dusdanig laten registreren bij de dienst Wonen OCMW Gent. Hij stond intussen al vijf jaar op de gewone wachtlijst. Nog steeds had hij geen aanbod voor een woning gekregen. Hij stapte naar RWO.

De klager kon op het moment van het neerleggen van de klacht nog maar enkele maanden op zijn statuut als dakloze bij OCMW Gent een beroep doen. Bij vroegere bezoeken aan het loket van de huisvestingsmaatschappij, is de klager steeds naar de betrokken dienst doorverwezen geweest om zich zo snel mogelijk als dakloze aan te melden. Dit kwam uiteindelijk in orde. De klager ging ervan uit dat hij dan meteen ook een woning zou toegewezen worden. Hij begreep de niet dat hij ten vroegste in het contingent van toe te wijzen daklozen in 2015 zou opgenomen worden omdat het beschikbare contingent van 2014 al volledig ingevuld was.

De klager hield zijn wijkkeuze waar hij wou wonen ook zeer beperkt. Woonwinkel Gent en de administratieve medewerkers van De Gentse Haard hadden de klager al meerdere keren op de gevolgen van een te grote beperking van de wijkkeuze gewezen. Deze keuze werd gedurende zijn hele wachttijd nooit uitgebreid. Intussen heeft de klager onderdak gevonden. Het dossier werd afgesloten.

In een volgende toewijzingsdossier gaat de huurder niet akkoord met een beslissing van een medewerker van de sociale dienst. Deze medewerker vond dat er voldoende

gegronde redenen waren om een aanvraag tot mutatie voorlopig niet te laten doorgaan omwille van het erbarmelijke onderhoud van de woning. Er was een ernstig gebrek aan hygiëne. De huurder vond deze beslissing niet terecht en vocht dit aan via RWO. De medewerker maakte met de huurder wel afspraken rond het schoonmaken van de woning en volgde deze evolutie op met het oog op een toewijzing. Na een eerstvolgend huisbezoek kon de medewerker al vaststellen dat er in de woning flink schoongemaakt was. Deze vaststelling werd ook medegedeeld aan de toezichthouder. RWO die de klacht behandelde, besliste dat de tekortkoming van de huurder wel ernstig was maar niet blijvend. De klacht werd als gegrond gekwalificeerd. De huurder mocht muteren.

In een volgende dossier dat De Gentse Haard via de ombudsdienst van Stad Gent ontving, klaagt de huurder over het afval dat zijn medebewoners op de koer achter zijn appartementsblokje opstapelen. Er ligt ook hondenpoep. De klager had dit al enkele keren gemeld. Volgens de klager doet de huisvestingsmaatschappij niets aan het probleem.

Het afval- en hondenpoepprobleem wordt zeker niet door de huisvestingsmaatschappij ontkend. Integendeel. Zoals duidelijk blijkt uit het mailverkeer dat de klager meestuurt met zijn klacht naar de ombudsdienst, is de huisvestingsmaatschappij wel degelijk bezig met het probleem. Het is echter een leefbaarheidsprobleem dat niet meteen kan worden opgelost. Er wordt gekeken naar een voorlopige oplossing om de binnenkoer te laten opruimen, maar er moet ook nagedacht worden over duurzame oplossingen. Die laatste liggen niet voor de hand. Ze vragen een grondige mentaliteitswijziging van de huurder en mogelijk meerdere infrastructurele investeringen. Dat de huisvestingsmaatschappij het probleem van de klager negeert is dus niet terecht.

Een huurder meent dat het reinigen, onderhouden en herstellen van problemen met de sceptische putten op kosten van de verhuurder gebeurt. Zij gaat niet akkoord met een gedeelde factuur voor het ontstoppen van de afvoer van de sceptische put en weigert de rekening te betalen. Ze contacteert de Vlaamse Ombudsdienst omtrent haar klacht. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt om het probleem te onderzoeken en toe lichten. Het probleem bleek om een verstopping van de afvoer te gaan. Het oplossen van dit probleem is volgens de wetgeving een kost voor de huurder. De Vlaamse Ombudsdienst gaf de huisvestingsmaatschappij hierin gelijk. De klacht was niet gegrond.

Een volgende deels ontvankelijke en deels gegronde klacht omvat drie hoofdelementen. De klager was enkele jaren geleden moeten verhuizen omwille van een grondige renovatie van de gezinswoningen in de wijk. De eengezinswoning waar hij woonde, zat namelijk ook in het renovatieplan. De verhuisbeweging heeft aan de klager voor extra kosten gezorgd waaronder het inrichten van de woning en een nieuwe aansluiting met het internet. Na de omgevingswerken nabij zijn nieuwe woonst, had de klager vervolgens eenzijdig beslist om in zijn nieuwe tuin extra haagplantjes te zetten en extra afsluiting te spannen. Hij beweert deze kosten niet zelf te moeten betalen en verhaalt ze op de huisvestingsmaatschappij. Deze weigert de gemaakte kosten terug te betalen. Ten slotte betwist de huurder in zijn klacht ook een afrekening van een waterfactuur van honderdelf euro. Dit waterverbruik was gemeten door een collectieve watermeter in het gebouw waar de klager woont. Het water zou volgens de klager nooit verbruikt zijn. De elementen van de klacht over de kosten door verhuis en de aansluitingskosten voor internet, zijn op 15 april 2011 al in een klachtendossier behandeld. Die zijn niet nieuw

en bijgevolg niet meer ontvankelijk. De andere elementen zijn dat wel.

Het onderdeel van de klacht over de extra kosten voor draadafsluiting en haagplantjes is niet gegrond. De huisvestingsmaatschappij heeft de nodige draadafsluiting en haagplanten voorzien, die op het plan van de omgevingswerken voorzien waren. De huurder heeft daarna eenzijdig beslist om wat extra draad en plantjes te kopen. Hij verwacht daarna van de huisvestingsmaatschappij een financiële tussenkomst. Het staat hem vrij om een paar extra plantjes te kopen, maar hij heeft geen voorafgaandelijke mondelinge of schriftelijke toelating gevraagd. Zo kon De Gentse Haard de klager niet vooraf op de hoogte brengen dat de gemaakte kosten voor deze aankoop voor hem zouden zijn. Het probleem met de waterfactuur werd nader onderzocht. De alerte klager had vastgesteld dat er een aanrekening voor een collectief verbruik van water was, terwijl dit nooit verbruikt was. De Gentse Haard stelde eveneens vast dat er geen verbruik was. Er werd vervolgens op zoek gegaan naar een administratieve fout. Deze werd gevonden. De vergissing lag bij de watermaatschappij. Die had de meterstanden voor een individuele slotfactuur van een vertrekkende huurder uit hetzelfde wooncomplex van de klager omgewisseld met de meterstanden van de collectieve meter. Vooraleer meterkaarten naar de watermaatschappij opgestuurd worden, worden deze bij de huisvestingsmaatschappij ingescand ter eventuele nacontrole. Via de ingescande meterkaart voor het wooncomplex waar de klager woont, kon De Gentse Haard aantonen dat ze de gegevens voor de collectieve meter correct aan de watermaatschappij had doorgegeven. Hetzelfde gold voor de gegevens op het overnameformulier van de vertrekkende huurder. De Gentse Haard heeft de rechtzetting van de fout bij de watermaatschappij aangevraagd en opgevolgd. De huisvestingsmaatschappij heeft hierin zelf geen vergissing begaan, maar vond wel dat ze de verantwoordelijkheid had naar haar huurders om de zaak goed op te volgen zodat iedere huurder een rechtzetting van de afrekening kon krijgen. Daarom werd de klacht als deels gegrond gekwalificeerd. Intussen is de vergissing van de watermaatschappij rechtgezet en kon het dossier afgesloten worden.

De Gentse Haard ontvangt een klacht van een buurtbewoner uit één van haar wijken. Deze man klaagt over de verwaarlozing van de tuin van een leegstaand pand naast zijn deur. Dit pand is van De Gentse Haard. De ombudsdienst van Stad Gent fungeert in dit dossier als doorgeefluik van de klacht en voegt eraan toe dat er in de buurt nog twee panden van De Gentse Haard leegstaan, waarvan de tuinen onderhoud nodig hebben. Alvorens de ombudsdienst deze problemen aan de politie zou overmaken in functie van een pv van vaststelling, vragen zij de huisvestingsmaatschappij om de tuinen te laten opruimen en vooral om de leegstand van de woningen op te heffen. In juli 2014 zou de klager het probleem van de verloederde tuin bij De Gentse Haard al gemeld hebben. Hij zou te horen gekregen hebben dat hier een positief gevolg aan zou gegeven worden. Vier maanden later zou er nog steeds niets gebeurd zijn. Het opruimen van de tuinen werd meteen in opdracht gegeven aan een firma. Binnen afzienbare tijd werd het probleem opgelost. De leegstand opheffen is echter niet iets dat van de ene op de andere dag gebeurt. Deze panden staan leeg omdat ze niet meer verhuurd mogen worden. In december 2014 zullen deze woningen verkocht worden. In juli 2014 is er geen aanvraag gebeurd om de tuin naast de klager aan te pakken. Mogelijk betreft dit een vergetelheid. De klacht werd als gegrond beschouwd op basis van de oorspronkelijke klacht die de bewoner had neergelegd.

De volgende klacht kwam van een bewoonster zelf. In haar woning kunnen er

vochtvlekken op de muren vastgesteld worden. Mevrouw uit haar ongenoegen hierover en meent niet ernstig genomen te worden wanneer zij dit probleem meldt. Haar melding dateert van januari 2013. Het probleem is volgens haar ondertussen niet gestopt en dit heeft kwalijke gevolgen voor haar gezondheid en die van haar kinderen. Bovendien staat ze al geruime tijd op de wachtlijst voor een grotere woning. De huurster had navraag gedaan over haar plaats op de wachtlijst en had te horen gekregen dat haar plaats opnieuw gezakt was. Ze vraagt zich af hoe haar plaats op de wachtlijst dermate kan fluctueren telkens als zijn ernaar informeert.

Kort na de melding van de vochtproblematiek, anderhalf jaar geleden, is een medewerker van de technische dienst bij mevrouw langsgegaan om de situatie in te schatten. De medewerker stelde toen vast dat er een hoge luchtvochtigheid in de woning heerste. Een oud collectief verwarmingssysteem lag hier mogelijk mee aan de basis van. Gelijkvloerse appartementen van dit type hadden daar in de wijk vrij vaak last van. In de buurt van de vochtvlekken lopen geen watertoevoer- of afvoerleidingen in de muren. Om een lek kon het dus niet gaan. In de woning werden er ook een aantal koudebruggen vastgesteld. Eén van die koudebruggen was een afvoerbuis van het toilet die van de bovenburen overlangs de muur naar beneden loopt. Op deze buis stond condens. De medewerker heeft toen tips meegegeven over het ventileren en verluchten van de woning, het droogmaken van koudebruggen en liet de afvoerbuis isoleren om de condensvorming wat te beperken. Een aantal maanden later werd het oude collectieve verwarmingssysteem in de wijk vervangen en kreeg mevrouw ook een nieuw systeem. Het algemene probleem van hoge luchtvochtigheid is bij alle gelijkvloerse appartementen in die wijk door het nieuwe systeem fel verminderd. Uit bovenstaande mag blijken dat de vochtproblematiek wel erkend en voldoende ernstig genomen werd. Pas anderhalf jaar later klaagt huurster na al die tijd nog eens over vocht in de woning. In het antwoord naar de klager worden er nogmaals tips meegegeven over hoe je een woning goed moet verluchten en ventileren.

Mevrouw staat ondertussen al geruime tijd op de wachtlijst voor een grotere woning. Op dit moment woont ze samen met haar 2 zonen in een appartement met 2 slaapkamers. Het gezin kan echter geen aanspraak maken op een mutatie met prioriteit. Tijdens periodes van schrappingen na actualisaties of tijdens een moment van veel toewijzingen van grotere woningen, kan iemands plaats op de wachtlijst plots sneller naar voren opschuiven dan op andere momenten. Tijdens periodes waarin er veel aanvragen voor mutaties zijn met prioriteit, kan de plaats van een kandidaat weer achteruit gaan. De huurster maakt het zichzelf tenslotte niet gemakkelijker door zich in wijkkeuze te beperken tot één wijk. In 2012 heeft zij ook al een grotere woning geweigerd in een nieuwbouwwijk. Huurster wordt geadviseerd om haar wijkkeuze uit te breiden tijdens de actualisatieperiode. De Gentse Haard erkent het vochtprobleem, maar kwalificeerde deze klacht op grond van de aangehaalde elementen als niet gegrond.

De volgende klacht was volgens de huisvestingsmaatschappij deels gegrond en is inmiddels deels opgelost. Er is nog verdere opvolging nodig. In een klacht naar de ombudsdienst van Stad Gent had een huurster geklaagd over de enkele beglazing van de ramen in haar woning. Hierdoor hebben zij en haar kinderen last van straatlawaai. Er hangt eveneens tocht in de woning, mogelijk afkomstig van de staat van het schrijnwerk of van de algehele staat van het verouderde appartementsgebouw. Ook treft zij regelmatig ongedierte aan in de woning, vooral kakkerlakken en muizen. De huurster heeft ook last van de stank van de afvalcontainers die op het gelijkvloers staan.

Het appartementsgebouw waar de huurster woont, is inderdaad verouderd en zou gerenoveerd moeten worden. De huisvestingsmaatschappij is momenteel bezig met de opstart van renovatieprojecten in andere wijken. Het gebouw waar mevrouw in woont is op dit moment nog niet aan de beurt. Er is momenteel evenmin extra budget om de enkele beglazing van de woning te vervangen door dubbele. Het schrijnwerk is in alle appartementen aan vervanging toe. De gehele vervanging kadert in een totaalpakket van een renovatie van het gebouw wanneer er voldoende middelen zijn om met een renovatiedossier te starten. Een mogelijke oplossing voor de huurster is een mutatie naar een andere woning. De inschrijving hiervoor was inmiddels al gebeurd (27.10.2014), maar de mutatie is niet prioritair aangezien mevrouw volgens de normen aangepast woont. Huurster werd erop gewezen dat zij bij vaststelling van ongedierte, zelf maatregelen moet nemen om het te verdelgen en om te voorkomen dat het terug komt. In het geval van kakkerlakken moet De Gentse Haard onmiddellijk verwittigd worden zodat er naar een gespecialiseerde firma kan gezocht worden. Zij kreeg ook nog tips mee om ongedierte in huis te voorkomen.

Het sluikestort waarover de huurster klaagt wordt regelmatig opgeruimd. Dit sluikestort betreft vooral afgedankte voorwerpen, zelden voedsel voor ongedierte.

De huisvestingsmaatschappij zal er ten slotte op toezien dat het lokaal van de afvalcontainers en de containers zelf regelmatig schoongemaakt en verfrist worden. Zeker tijdens de warmere maanden van het jaar. Afvalcontainers op een andere plaats zetten is geen oplossing. De ophaaldiensten kunnen dan niet meer aan de containers om ze te ledigen.

Een volgende klacht gaat opnieuw over een huurprijsberekening. De klager is in budgetbegeleiding en ontvangt maandelijks een leefloonuitkering. In januari, februari en maart 2014 heeft huurder de basishuurprijs moeten betalen. De huisvestingsmaatschappij beschikte opnieuw niet over de juiste inkomensgegevens en kon voor die maanden geen sociale korting berekenen. Eind maart 2014 ontving De Gentse Haard een attest leefloon 2011. De herberekening van de huishuur met sociale korting gebeurde op 1 april 2014. Klager vraagt nu een teruggave van het teveel betaalde verschil voor de eerste drie maanden. De huisvestingsmaatschappij zou immers niet gehandeld hebben zoals het hoort. Volgens de klager is De Gentse Haard in eerste instantie verplicht de gegevens van inkomsten zelf op te vragen en dat is niet gebeurd. Hiervoor verwijst huurder naar art. 52 van de Vlaamse Wooncode. De huisvestingsmaatschappij heeft evenmin de klager aangeschreven om de juiste inkomsten binnen te brengen en gaat hierdoor in de fout. Hiervoor wordt gerefereerd naar art. 38 van de Vlaamse Wooncode.

Uit mails die De Gentse Haard in de loop van 2014 mocht ontvangen, kon zij opmaken dat de klager de dienst van het OCMW in eerste instantie voor verantwoordelijke van het ontbreken van attestatie hield. In zijn klachtenbrief van 19 december 2014 schuift de klager de verantwoordelijkheid plots door naar de huisvestingsmaatschappij. Hij haalt hierbij wetsartikelen 38 en 52 uit de Vlaamse Wooncode aan.

Volgens de klager is in art. 52 van de Vlaamse Wooncode de huisvestingsmaatschappij verplicht om zelf alle gegevens op te vragen die nodig zijn voor de correcte berekening van de sociale korting van de huurprijs. Deze interpretatie is onjuist. De huisvestingsmaatschappij heeft volgens dat artikel het recht om de elektronisch verkrijgbare inkomstgegevens op te vragen. Tot op heden bestaat er echter nog geen mogelijkheid om inkomstgegevens uit hoofde van leefloon digitaal op te vragen. Het artikel vermeldt dat als die gegevens niet elektronisch opvraagbaar zijn, dat de huurder gevraagd wordt

de nodige gegevens te bezorgen. In artikel 38 wordt de huurder gewezen op zijn plicht om de huisvestingsmaatschappij die gegevens te bezorgen.

Volgens de klager zou De Gentse Haard verzaakt hebben aan zijn plicht om de gegevens op te vragen indien ze niet tijdig (dus uiterlijk 7 dagen voor het ingaan van de nieuwe huurprijs op 1 januari) aan de huisvestingsmaatschappij bezorgd worden.

In de loop van de maand september krijgen SHM's een bestand met daarop de elektronische gegevens met de inkomsten van de huurders van het gevraagde referentiejaar uit hoofde van werk, pensioen, werkloosheidsuitkering of ziekte. Niet-belastbare inkomsten zoals invaliditeit verkregen via het FOD of leefloon van het OCMW zijn geen gekende inkomsten bij de belastingen en geven een inkomen van €0 weer. De Gentse Haard schrijft iedere huurder, van wie zij niet over de correcte of volledige inkomens beschikt, aan om de ontbrekende gegevens binnen te brengen. Dit zijn in praktijk veelal huurders die één van deze twee laatstgenoemde inkomens hebben. In 2013 is dit bij De Gentse Haard gebeurd op 9 september.

Een tweede schrijven volgt eind december waarbij iedere huurder de nieuwe huurprijsberekening voor het nieuwe jaar in de bus krijgt. Het feit dat de klager €153,50 per maand meer moet betalen, wekt blijkbaar geen argwaan. Ook niet de achterstalbrieven die voor de maanden januari en februari 2014 bij hem in de bus vallen. De Gentse Haard meent dat de klager hiermee voldoende signalen krijgt dat er iets met de te betalen huurprijs niet klopt.

In de maand maart betaalt de budgetbegeleider zonder meer de basishuurprijs zonder de sociale korting. Na de herberekening van de huurprijs op 1 april 2014, stelt de budgetbegeleider voor om de opgebouwde achterstal met €50 per maand bovenop de lopende huur af te betalen. De Gentse Haard gaat hiermee akkoord. Op die manier wordt de achterstal ingelopen.

De klager eist de betaalde achterstal van januari, februari en maart eind 2014 terug. Zoals hierboven in een vorig dossier beschreven, kan dit in principe niet, tenzij het om een fout of de nalatigheid van de huisvestingsmaatschappij zou gaan. Maar daar is in dit dossier geen sprake van.

Een vrouw klaagt over het feit dat haar dochter in de lift heeft vastgezet en dat de conciërge niets wou ondernemen. Ze betwijfelt of de conciërge geschikt is voor het werk en meent dat onze gebouwen niet veilig zijn. De deur van de nooduitgang naast de lift zou niet goed functioneren. Uit navraag bij de conciërge in de wijk waar mevrouw haar dochter woont, blijkt dat er die dag een panne in een elektriciteitscabine aan de straat was. De conciërge heeft dit probleem meteen aan de elektriciteitsmaatschappij gemeld. Toen de werkmannen bezig waren met het herstellen van het probleem, hebben zij de elektriciteit opnieuw even aan gekregen. Daarna was er opnieuw geen elektriciteit. In de korte periode dat er stroom was, heeft de dochter van mevrouw de lift genomen. Deze is stil gevallen toen de stroom opnieuw uit viel. Mevrouw kwam hierdoor vast te zitten. Zij heeft haar vader toen opgebeld en die heeft zich tot de conciërge gewend. Vader en dochter wilden de brandweer bellen om de lift te laten openbreken. Om deze kosten te vermijden heeft de conciërge gevraagd om dat niet te doen en nog even geduld te hebben. Toch werd de brandweer gealarmeerd. Tegen de tijd dat mevrouw uit de lift was bevrijd, was de panne hersteld.

Dit voorval moet voor het slachtoffer beangstigend geweest zijn, maar het betreft eerder een ongelukkige samenloop van omstandigheden. Een elektriciteitspanne in een straatcabine is niet te wijten aan een onveilig gebouw.

De klager geeft aan dat de deur van de nooduitgang van buiten naar binnen in de meeste gevallen niet te openen is. Deze deur kan enkel geopend worden met een paniekbar van binnen naar buiten uit en met een sleutel van buiten uit naar binnen. Alle huurders van het gebouw beschikken over zo een sleutel. De Gentse Haard zal naziën of er iets aan het slot scheelt. Desgevallend zal het slot hersteld 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?

Het blijft zoals steeds belangrijk dat de huisvestingsmaatschappij proactief en stipt te werk gaat om zoveel mogelijk klachten te voorkomen. Indien er klachten komen, moeten die nauwgezet opgevolgd worden.

Twee zaken vallen dit jaar op. Er zijn in totaal drie klachten rond de huurprijsberekening. Vooral in de periode van de herberekeningen in het najaar. Ook vorig jaar was er een gelijkaardige - weliswaar éénmalige - klacht rond een herberekening. Uit de behandeling van die klachten blijkt dat het is niet altijd duidelijk is wat de rechten en plichten zijn van de huurder en de verhuurder.

Om dit soort klachten te vermijden kan De Gentse Haard de standaardbrief naar de huurder omtrent de huurprijsberekening aanpassen. Een inhoudelijk voorstel voor deze brief is bijvoorbeeld een duidelijke vermelding welk soort inkomsten De Gentse Haard kan opvragen en welke niet, de reden waarom de huurder deze brief ontvangt (onvolledige of incorrecte gegevens), de plicht van de huurder om de correcte inkomsten binnen te brengen om zo de sociale korting te kunnen berekenen, de gevolgen voor de huurprijsberekening indien dit niet gedaan wordt. Ook voor het opvragen van noodzakelijke attestering kunnen deze aanvullingen gebruikt worden. Wetsartikelen die refereren naar de Vlaamse Wooncode kunnen ter staving in de brief gebruikt worden. Ook de website kan voorzien worden van een pagina met deze informatie onder de rubriek "huurder". De subpagina kan bijvoorbeeld geactiveerd worden van half september tot en met eind januari, de periode waarin er het meeste gewerkt wordt rond de huurprijsherziening.

Deze verduidelijkingen in communicatie kunnen ook nuttig zijn voor schuldbemiddelaars of voor budgetbegeleiders die een huurder van De Gentse Haard als cliënt hebben.

Ieder jaar ontvangt de huisvestingsmaatschappij een of meerdere klachten rond verwildering van de voor- en achtertuinen van leegstaande panden. Een mogelijk verbeterplan is bijvoorbeeld jaarlijks minimum een keer voor de zomerperiode alle tuinen van de leegstaande woningen laten opruimen. Deze beweging kan van tevoren ingepland

worden. Dit voorkomt dat er jaarlijks rond de zomerperiode klachten over overwoekerende en verwilderde tuinen bij de huisvestingsmaatschappij terecht komen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: De Heibloem
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Vanhoof Ilse, ilse.vanhoof@heibloem.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1
Aantal ontvankelijke klachten:	0

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronde/deels gegronde	
	ongegronde	

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 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

- We hebben veel aandacht besteed aan communicatie met de bewoners bij renovatiewerken.

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

- Voldoende aandacht blijven geven aan communicatie bij uitvoeren van renovatiewerken aan het bestaande patrimonium. Ook met de aannemer duidelijke afspraken maken om de werken zo vlot mogelijk te laten verlopen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: SHM DE Ideale Woning Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Dresen Frauke frauke.dresen@deidealewoning.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	18
Aantal ontvankelijke klachten:	18

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	16
	ongegrond	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	17
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	5
Ontoereikende informatieverstrekking:	6
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:		
----------------	--	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

- 5 klachten inzake wachttijd: deze klachten zijn niet op te lossen. Onze taak bestaat erin deze mensen toelichting en informatie te geven inzake de regels.
- 6 klachten van technische aard: deze zijn op 1 na opgelost na tussenkomst van onze techniekers.
- 1 klacht ivm huurprijsberekening: aan deze huurder werd informatie gegeven inzake de wijze van berekenen.
- 3 klachten van sociale aard: de sociale dienst heeft deze zaken op zich genomen en bemiddeld.
- 3 klachten ivm de jaarlijkse afrekening: deze huurders werden uitgenodigd en van de nodige informatie voorzien.

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?

Vermelding website, info boekje en jaarverslag.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: CVBA DE LEIE
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Niek Verstraete (niek@deleie.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3
Aantal ontvankelijke klachten:	0

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	2
	ongegrond	1

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:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0

Andere:

2

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

1. De gegronde klacht betrof het uitblijven van een antwoord vanwege de CVBA DE LEIE op een eerdere melding door de eigenaar van een woning, aanpalend aan een huurwoning van onze vennootschap, waarbij een deel van de bovengrondse mazouttank (10 cm) de perceelsgrens overschreed. De desbetreffende huurder werd evenwel tijdig geïnterpelleerd, waarna de mazouttank door de huurder correct op zijn eigen perceel werd teruggeplaatst.
2. De ongegronde klacht (ontvangen via Vlaamse Ombudsdienst) betrof het uitblijven van diverse herstellingswerken n.a.v. vastgestelde gebreken/defecten bij de nieuwe verhuring van een woning. Na controle bleken alle herstellingen echter reeds uitgevoerd.
3. De deels gegronde/deels ongegronde klacht (eveneens ontvangen via Vlaamse Ombudsdienst) betrof de slechte staat van de oprit van een huurwoning. Aangezien de volledige heraanleg van deze oprit omvat zit in een toekomstig renovatieproject, werden enkel de nodige herstellingswerken uitgevoerd.

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 2014

Naam van uw maatschappij: De Mandel

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Hanne Mistiaen -
hanne.mistiaen@demandel.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	16
Aantal ontvankelijke klachten:	16

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	16
	ongegrond	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	15
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	9
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	3
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1

Andere:		
---------	--	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Huurlasten 2

De 16 klachten betreffen verschillende diensten van De Mandel en sommige zijn jaarlijks terugkerend, zoals bijvoorbeeld de klachten rond de berekening van de huurlasten. Dit jaar ontvingen wij 2 klachten rond de huurlasten. Jaarlijks merken we dat huurders met enorm veel vragen blijven zitten rond de (stijgende) huurlasten. Huurders met vragen kunnen een afspraak maken met de dienst Boekhouding om de facturen na te kijken en krijgen hierbij de mogelijkheid om vragen te stellen. Bepaalde bewoners blijken niet akkoord te gaan met bepaalde kosten die De Mandel doorrekent. Als men bij het standpunt blijft en men weigert te betalen, dan zien wij ons als sociale huisvestingsmaatschappij genoodzaakt om de procedure wegens achterstallige betalingen op te starten. In de meeste gevallen wordt wel een akkoord bereikt en kan er na overleg een afbetalingsplan opgesteld worden.

PBS 5

Bij het einde van een bewoning moet een huurder de woning in goede staat achterlaten. Steeds vaker zien wij dat de normen erg verschillen, wat dikwijls tot discussies leidt. Als verhuurder geeft De Mandel de oude huurder steeds de kans om bepaalde herstellingen zelf uit te voeren, zodat wij eventuele aan te rekenen kosten kunnen beperken. Vervolgens worden de herstellingen door de oude huurder geëvalueerd op een 2^e controlebezoek door de plaatsbeschrijver. In een uitzonderlijk geval drong de oude huurder erop aan de kosten niet in minwaarde te brengen. Omgekeerd geldt ook ontevredenheid bij de instap in een nieuwe woning. De nieuwe huurders kunnen tot 2 weken na de woonst eventuele mankementen doorgeven aan De Mandel. Vaak wil men de dag zelf nog een techniker zien die de zaken komt oplossen. We bedienen onze nieuwe huurders steeds zo snel als mogelijk. Bij een te lange behandeltermijn kunnen de nieuwe huurders een klacht indienen, vervolgens wordt bekeken hoe er een plaatsbezoek gepland kan worden om eventuele mankementen zo snel mogelijk op te lossen.

K-H 5

Een kandidaat-huurder heeft één doel voor ogen. Zo snel mogelijk een kwaliteitsvolle woning huren tegen een betaalbare prijs. Vaak zijn de wachtlijsten lang, te lang voor wie zich in een noodsituatie bevindt. Regelmatig bekijken de kandidaat-huurders hun wachtlijst op onze website en hopen ze telkens weer een beetje hoger gerangschikt te staan. In bepaalde gevallen stellen kandidaat-huurders vast dat ze niet vooruit, maar achteruit gaan op onze wachtlijsten. Als men contact opneemt om hun ongenoegen hierover te uiten, dan volstaat het meestal om de mensen de juiste informatie op maat te geven. In uitzonderlijke gevallen nemen de kandidaten geen genoegen met de info en dienen ze een klacht in. Hierbij is het belangrijk om samen met de kandidaten goede afspraken te maken en indien mogelijk de woningkeuze opnieuw te evalueren.

In een bepaald geval veroorzaakte nalatigheid van de kandidaat-huurder een schrapping na actualisatie. Hoewel kandidaten verschillende keren mondeling en schriftelijk aangemaand worden vanuit De Mandel om de nodige documenten te bezorgen, komt de schrapping toch onverwacht. Na bemiddeling bleek een rechtzetting mogelijk en kon kandidaat-huurder opnieuw ingeschreven worden onder hetzelfde inschrijvingsnummer.

De kandidatendossiers en de dossiers van zittende huurders worden door verschillende personen beheerd. Inwonende volwassen kinderen ouder dan 25 jaar dienen hun inkomen steeds bekend te maken. Bij één klacht ging men er vanuit dat reageren op een actualisatie niet nodig was, gezien De Mandel reeds over de inkomsten beschikte, wat ook klopt. Na onderzoek bleek dat ieder zijn taak grondig had uitgevoerd, maar dat de uitwisseling van informatiegegevens tussen verschillende personen binnen De Mandel te beperkt was. Om dergelijke problemen te vermijden hebben wij intern betere afspraken gemaakt.

TD 5

Een kwaliteitsvolle woning huren tegen een betaalbare prijs, dat is wat wij onze huurders willen bieden. Huurders zien het liefst dat alles opgelost wordt ten laste van de verhuurder. Om hierover zo weinig mogelijk ruimte te laten voor discussie heeft De Mandel in 2014 het ZieZO-boek opnieuw geëvalueerd samen met de huurdersadviesraad. In dit boek staat opgesomd wat ten laste valt van De Mandel en voor welke herstellingen de huurder zelf verantwoordelijk is. Zo is er dikwijls de vraag naar structurele, energiebesparende renovatiewerken; vb. isolatie zolder, dubbele beglazing,... Woning per woning aanpakken is voor De Mandel financieel niet haalbaar. Om deze reden heeft de raad van bestuur een renovatie-, herbouw- en verkoopplanning opgesteld in 2013. Met deze planning is het voor De Mandel mogelijk in te schatten wat de omvang van het werk is en kan er een raming gemaakt worden van de kost. Huurders begrijpen niet waarom De Mandel na herhaaldelijk vragen de structurele werken niet uitvoerde, want pas op deze manier zijn alle problemen (vb. hoge verbruikskost) meteen van de baan. Hier voerde De Mandel de hoogstnoodzakelijke werken uit en per brief ontving de huurder een verklaring waarom de structurele werken niet meteen aangepakt werden. Opnieuw bleek een goede communicatie op maat van de huurder van uiterst belang.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

In 2014 hebben we de briefwisseling rond de huurlasten verder verfijnd. De uitleg is uitgebreider zonder dat deze gecompliceerder geworden is. Een gedreven onderhandeling met de energieleverancier rond de kostprijs van gas leverde een zeer concurrentiële prijs op voor onze huurders. Hierdoor was de stijging in de huurlasten dit jaar eerder beperkt, waardoor er minder vragen kwamen. Huurders werden ook geïnformeerd over de onderhandelingen en reageerden hierop zeer positief.

Voor de technische klachten van nieuwe huurders zijn we tot een oplossing gekomen

door ter plaatse te kijken en duidelijk aan te geven welke herstellingen wel en niet aangepakt zullen worden door De Mandel. Hier is gebleken dat huurders begrip hebben voor een lange uitvoeringstermijn als deze gecommuniceerd wordt. De ZieZO-brochure is een duidelijk instrument voor huurders, waar wij als verhuurder dikwijls naar verwijzen.

Klachten van kandidaat-huurders werden op maat aangepakt via een persoonlijk gesprek. Dit blijkt nog steeds de beste aanpak. Uit een welbepaalde klacht leerden we een hiaat in de efficiëntie van onze werking. Wij stelden onze dienstverlening hierop in door intern betere afspraken te maken.

De Mandel is één van de oudste sociale huisvestingsmaatschappijen in Vlaanderen. De jarenlange ervaring van De Mandel mag dan wel een troef zijn, het verouderde patrimonium voldoet in bepaalde opzichten niet meer aan de huidige comforteisen. Vooral de woningen die ouder zijn dan 1980 zijn toe aan structurele aanpassingen. Reeds in 2013 heeft de raad van bestuur een verkoop-, renovatie- en herbouwplanning goedgekeurd. Met deze planning is het mogelijk de financiële kost van de werken in te schatten en kan De Mandel gefaseerd te werk gaan. In 2014 heeft De Mandel in 207 woningen energie-efficiënte renovatiewerken uitgevoerd, zoals bvb. isolatie van de zolder. 52 woningen ondergingen een volledige renovatie, werden in de loop van 2014 opgeleverd en in gebruik genomen. In een 140-tal woningen is De Mandel momenteel bezig met structurele renovatiewerken of werden de woningen gesloopt om nieuwbouwwoningen te plaatsen. De komende jaren zal De Mandel verder werken aan het optimaliseren van haar patrimonium. Uiteindelijk stellen wij ons als doel om tegen 2019 571 woningen te herbouwen en 120 woningen volledig te renoveren. Momenteel kampt De Mandel echter met een liquiditeitstekort, waardoor het geen haalbare kaart is om alle werken met eigen middelen te financieren. Om financieel gezond te blijven heeft De Mandel de laatste jaren fel ingezet op het bouwen van koopwoningen. De winst hiervan kon gebruikt worden om de renovatiewerken aan het verouderde patrimonium te financieren. Sinds 2015 voorziet de Vlaamse overheid echter geen subsidies meer voor het bouwen van koopwoningen, waardoor De Mandel zich genoodzaakt ziet om het financiële beleid opnieuw te evalueren. Dit maakt dat onze verkoop-, renovatie- en herbouwplanning in het gedrang komt. Wij zullen deze planning echter blijven evalueren om woningen te blijven verhuren die voldoen aan de kwaliteitsnormen die vandaag gelden.

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

Vanaf 2015 zullen we de wachtlijst voor kandidaat-huurders op een andere manier weergeven op onze volledig vernieuwde website. Klachten over de wachtlijst willen we vermijden door te werken met een vork. Kandidaat-huurders zullen bijvoorbeeld zien dat ze bij de eerste 10 kandidaten gerangschikt staan voor een bepaalde woning. De website van De Mandel geeft echter slechts een benadering weer van de rangschikking op de wachtlijst en is nooit helemaal correct. Dit zorgde in het verleden voor veel verwarring en ontevredenheid bij de kandidaat-huurders. Verder wil De Mandel met de volledig vernieuwde website betere informatie geven op maat van de huurders. Met de website willen we in één oogopslag weergeven wie we zijn en waar we voor staan. Zoals reeds vaak gebleken, is goede communicatie een eerste stap om een klacht te vermijden.

Verder zal De Mandel de herbouw- en renovatieplanning blijven evalueren en bekijken of de vooropgestelde termijnen nog haalbaar zijn.

De technische dienst zal in 2015 de techniekers sneller ter plaatse sturen vooraleer

een technisch defect effectief aan te pakken. Op deze manier hoopt men de technische meldingen beter te kunnen inschatten en de huurders beter te informeren. Dagelijks bekijkt de dienst hoe er nog efficiënter gewerkt kan worden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014
Naam van uw maatschappij:
Cv De Mandelbeek shm 321, Oostrozebkestraat 136 b 1 te 8770 Ingelmunster
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Peter De Clerck
peter@demandelbeek.woonnet.be
1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	7
Aantal ontvankelijke klachten:	7

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	7
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	7
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	6
---------	---

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

De huurders worden telkens aangespoord om zowel de woning als de tuin goed te onderhouden en het afval tijdig te verwijderen, zodat ergernis van de burens wordt voorkomen. Tevens worden de huurders aangesproken om lawaaihinder te vermijden.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

De technische problemen worden getracht zo snel als mogelijk op te lossen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

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:	7
Aantal ontvankelijke klachten:	7

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	7
	ongegrond	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	6
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

In 2014 kwamen 4 klachten binnen van huurders; 3 ervan hadden betrekking op onderhoud & herstel in de wooneenheid. Van deze 3 klachten werden er 2 opgelost. Voor 1 klacht werd een prijsvraag gelanceerd met de bedoeling de problemen op te lossen op middellange termijn. De 4^e klacht had betrekking op het afrekenen van de huurlasten. Ook deze klacht is ondertussen opgelost.

2 klachten waren afkomstig van kandidaat-huurders. Beide klachten werden overgemaakt via de afdeling Toezicht. Beide klachten zijn ondertussen opgelost, de kandidaat-huurders werden verwittigd via de afdeling Toezicht.

1 klacht had betrekking op de verwerving van een woning door onze maatschappij. De huidige eigenaar had een klacht geuit omtrent een schrijven dat door onze maatschappij werd verstuurd. Het misverstand is ondertussen opgelost, na een persoonlijk contact met de betreffende eigenaar. De maatschappij is nog in onderhandelingsfase om deze woning te kunnen aankopen.

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 (kandidaat-)huurders correct en tijdig geïnformeerd over de behandeling van hun klacht en werd een oplossing aangereikt binnen de kortst mogelijke termijn.

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 2014

Naam van uw maatschappij: De Noorderkempen Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Klachtenbehandelaars: jan.van.hoeymissen@denoorderkempen.be An.denis@denoorderkempen.be Eddy.jansen@denoorderkempen.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	5
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	2
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	3
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	

Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Bespreking 3 ontvankelijke klachten 2014.

- Klacht over “te lange behandeltime”. Doordat aannemer failliet was, lagen de bouwwerkzaamheden geruime tijd stil waardoor de werf een verwaarloosde indruk gaf (onkruid en toegankelijkheid). Aannemers werden ingeschakeld en er vonden bewonersvergaderingen plaats. Deze klacht was gegrond en werd opgelost.
- Klacht over huurlasten. Huurder wil de afrekening van de huurlasten 2013 niet betalen omdat er geen tussenkomst van de aannemer (voor onderhoud van verwarmingsketel e.d.) bewezen kan worden. De Noorderkempen geeft, na onderzoek, het voordeel van de twijfel aan de huurder en ontheft de huurder van schuld. Deze klacht was gegrond en werd opgelost.
- Klacht over schrapping uit register kandidaat-huurders. De klacht werd behandeld door RWO. RWO beslist “ongegrond” en zodoende opgelost.

Bespreking 2 onontvankelijke klachten 2014.

- Klacht over verplichte afbraak van veranda van meer dan 30 jaar oud, na overlijden van huurder. Drie jaar na de feiten verwijt klachtindiener dat De Noorderkempen inconsequent gehandeld heeft. Deze klacht werd als onontvankelijk beschouwd omdat de feiten ouder zijn dan 1 jaar én een klacht zijn tegen “Beleid en regelgeving”. De Noorderkempen heeft de betreffende regelgeving gecommuniceerd met klachtindiener, alsook gemotiveerd dat voor elk dossier de staat van het bouwwerk geëvalueerd wordt met als gevolg dat elk dossier als op zichzelf staand beschouwd moet worden.
- Klacht aangaande vraag om schadevergoeding van behang- en schilderwerken naar aanleiding van schade door een constructiefout aan de woning. Deze klacht werd als onontvankelijk beschouwd omdat de feiten ouder zijn dan 1 jaar én ze kennelijk ongegrond zijn. Klachtindiener startte een procedure bij de Vrederechter en de Vrederechter vonnist dat De Noorderkempen geen schadevergoeding moet betalen.

“Technische klachten”

Binnen De Noorderkempen beschouwen wij “technische klachten” als **MELDINGEN**. In 2014 werden 1469 meldingen geregistreerd, waarvoor werkbonden werden aangemaakt. Deze meldingen worden steeds zeer snel en volledig, als praktisch mogelijk, opgelost.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

- Bewonersvergaderingen

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

- Het klachtenformulier zal ook aangeboden worden via de website.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: <i>De Oostendse Haard</i> Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: <i>Linda Boulanger</i> <i>linda.boulanger@oostendsehaard.woonnet.be</i>

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	26
Aantal ontvankelijke klachten:	26

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	25
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	25
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	25
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	

Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

De meeste klachten gaan over onverdraagzaamheid/leefbaarheid/lawaai en ruzie met burens. Meestal bereikt men hier een oplossing door bemiddeling van de maatschappelijk werker. De maatschappelijk werker benadert alle partijen persoonlijk.

Er is veel meer dialoog geweest tussen de klager en klachtenbehandelaar. Dit uit zich in meer opgeloste klachten.

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 "opgelost". Er is nog 1 hangende klacht. De enige klacht die niet opgelost is, is er één van overlast die via de gerechtelijke procedure uit huis gezet moet worden.

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

Doordat er vorig jaar verschuivingen gebeurd zijn bij de Oostendse Haard heeft de maatschappelijk werker meer tijd kunnen vrijmaken voor het behandelen van de klachten. Daardoor is er meer tijd voor dialoog/bemiddeling en kan er op kortere tijd een oplossing gevonden worden. Dit uit zich in de opgeloste klachten: 25 klachten van de 26 klachten in 2014 zijn opgelost.

Voor 2015 proberen we deze trend verder te zetten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: DE VLASHAARD, Vanackerestraat 43 - 8560 Wevelgem

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Karel Maddens - directeur
karel.maddens@de-vlashaard.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:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	

Onheuse bejegening:	
Andere:	2

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Deze klachten hebben in hoofdzaak betrekking op vocht- en of condensproblemen in de woningen. Eén van deze klachten bleek na herhaaldelijke plaatsbezoeken door de SHM, vrederechter en advocaten ongegrond waardoor de gerechtelijke procedure stopgezet werd en de huurder zijn opzeg betekende. De overige klachten werden de nodige maatregelen getroffen: ventilatie, begeleiding huurder bij het vermijden van condensproblemen,

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 2014

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:	18
Aantal ontvankelijke klachten:	16

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	11
	ongegrond	5

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	16
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	4
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	/
Onheuse bejegening:	/

<p>Andere: - klacht tegenover een 3^e partij</p> <p>- Klacht over technische mankementen die nog worden opgelost</p>	<p>1 klacht over werk van een loodgieter - we hebben een andere aangesteld</p> <p>2 klachten over technische mankementen aan woning: deze worden opgelost</p>
--	---

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Ontvankelijkheid/onontvankelijkheid:

1 klacht was onontvankelijk want was een klacht tegen de bestaande regelgeving. De klager was niet akkoord met het feit dat er mensen uit de eigen gemeenten voorrang krijgen bij een toewijzing.

Aangezien dit wetgeving is kunnen we hier niets aan veranderen. Klager is op de hoogte gebracht.

1 klacht was onontvankelijk want was geen klacht maar eerder een bedenking van de huurder ivm een beslissing die hij zelf eerder genomen heeft.

Gegronde klachten – niet correcte beslissing:

1. Klacht gaat over een gat in de stoep: aanvankelijk was gedacht dat de gemeente dit zou herstellen. De gemeente had dit ook bevestigd. Uiteindelijk blijkt dat de herstelling voor ons is omdat er een verzakking was in de kelder van ons gebouw. Nu dit duidelijk blijkt hebben we het gat laten herstellen.
2. Klacht gaat over betwisting betaling onkostennota: huurster had een probleem aan de afvoer gemeld en wij hebben iemand gestuurd voor het nakijken van de dakgootafvoer. Toen deze aannemer bij de huurder was bleek het te gaan om een sanitaire afvoer. De onkostennota voor de nutteloze verplaatsing van de eerste aannemer werd per vergissing naar de huurder gestuurd, die hier natuurlijk niet mee akkoord kon gaan. Onkostennota werd geannuleerd en door ons betaald.
3. Huurster had een kraan die lekte en heeft hiervoor onze vaste loodgieter gebeld. Deze heeft geconstateerd dat het lek te wijten was aan slijtage (is kosten huisvestingsmaatschappij). Omdat de huurster zelf de loodgieter heeft gebeld komen wij in principe niet tussen in de betaling van de onkosten (iedereen kan eender welke loodgieter bellen, herstellingen laten uitvoeren waarover wij geen overzicht hebben en de factuur naar ons sturen – vandaar dat dit wordt geweigerd) dus in principe vergoeden wij dan niet. De huurster werd dus eerst gezegd dat zij zelf de factuur moest betalen. Maar aangezien het hier ging over de vaste loodgieter, deze sowieso ter plaatse moest zijn voor andere zaken, en het bewijs heeft geleverd van de slijtage werd besloten dat de kosten door de maatschappij werden betaald. Huurster is op de hoogte dat het doorgeven van de technische melding eerst via ons dient te gebeuren, om misverstanden te voorkomen.
4. Zelfde klacht (maar van andere huurder) als hierboven.

Gegronde klachten – te lange behandeltermijn:

1. Huurster meldt lek in plafond slaapkamer in nieuw appartement. De herstelling laat om verschillende redenen veel te lang op zich wachten en huurster laat dit ook weten via de ombudsman. Uiteindelijk werd het probleem gelukkig goed opgelost.
2. Huurders melden waterschade aan muur living. Er werd een lekdetectiebedrijf gestuurd die de oorzaak vast stelden. Er werden herstellingen uitgevoerd en probleem werd geacht opgelost te zijn. Later brengt huurder de klacht binnen dat er nog steeds een vochtprobleem is. Er wordt opnieuw een lekdetectie uitgevoerd waaruit blijkt dat er nog een 2^e oorzaak is voor de waterschade. Omdat er 2 verschillende oorzaken waren en men dit niet meteen wist, heeft de definitieve herstelling iets langer geduurd dan verwacht.

Gegronde klachten – ontoereikende informatieverstrekking:

1. Huurster meldt bepaalde mankementen in woning. Een aantal mankementen/ meldingen worden niet door ons opgelost (o.a. tuin in orde brengen): dit werd ook zo gecommuniceerd bij de plaatsbeschrijving. Huurster vraagt ook hulp bij het ophangen van de gordijnen (zij is alleenstaande en zegt dit niet alleen te kunnen). De huurster werd geïnformeerd dat wij haar hierin niet zullen helpen en dat zij dit zelf dient te doen. De huurster gaat niet akkoord, voelt zich niet goed geholpen en dient een klacht in. In het antwoord op de klacht hebben we de huurster doorverwezen naar sociale klusjesdiensten en werkplaatsen om haar te kunnen bijstaan in het in orde brengen van de tuin en ophangen van de gordijnen (aan een schappelijke prijs).
2. Kandidaat – koopster gaat niet akkoord met de kostprijs van een koopappartement. Aanvankelijk was aan de candidate een prijs gecommuniceerd exclusief een aantal bijkomende kosten (grondprijs, BTW etc.). Later werd ter verduidelijking een overzicht gegeven van de volledige kostprijs. Ze vindt deze totaalprijs echter te hoog en dient een klacht in. Aan de prijs kunnen wij echter niets doen, de berekening hiervan wordt wettelijk bepaald en is gebaseerd op de kostprijs. Er is natuurlijk wel een vergissing in de communicatie gebeurd die nadien is rechtgezet.

Gegronde klachten – andere:

1. Huurster meldt problemen aan CV en klaagt dat onderhoudscontract met de vorige loodgieter niet goed verliep. Dit is correct en omwille van de vele problemen met deze loodgieter hebben we het contract stopgezet en een andere firma aangesteld. Verder meldt huurster technische mankementen die deels gegrond zijn (bv. problemen aan de verluchting – deze worden opgelost) en deels ongegrond (ze klaagt bv. over het zware verkeer in de straat en dat dit zorgt voor kleine scheurtjes in de muren (haarscheurtjes) en over het feit dat ze haar 2^e slaapkamer te klein vindt)
2. Huurster had problemen aan dak van de woning en waterschade tot gevolg. De verzekering heeft deze schade vergoed. Huurster vindt dit echter onvoldoende en wil dat de maatschappij nog bijkomend vergoed en dient hierover klacht in. Wij gaan hier niet mee akkoord aangezien zij niet 2 x voor dezelfde schade vergoed kan worden. Huurster meldt ook een vochtprobleem aan het keukenmeubel: dit wordt onderzocht door de loodgieter en de technische dienst en wordt momenteel nog in orde gebracht.
3. Huurster meldt verschillende mankementen aan de woning. Een aantal problemen zullen worden opgelost, maar voor een aantal herstellingen dient zij zelf in te staan en zij gaat hier niet mee akkoord (bv. vervangen van kastdeurtjes die niet echt versleten zijn, het leegmaken van de dakgoot). Voor één melding die deel uitmaakt van de klacht (een kapotte tochtborstel aan de achterdeur) wordt een deskundige aangeduid om uit te maken wie hier verantwoordelijk is voor de kosten.

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.
- 2 ongegronde klachten gaan over het feit dat de huurders de vrijstelling van de verzekering niet willen betalen.
- 1 ongegronde klacht gaat over het feit dat de huurster, na de aanvraag voor een technische interventie, de techniker niet heeft willen binnen laten en nadien ook niet de kost voor de onnodige verplaatsing van de techniker wil betalen.

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 deel van de klachten die we ontvangen gaat klassiek over de aanrekening van onkosten ten gevolge van herstellingen aan de woning. De huurders melden in hun klacht dat zij van oordeel zijn 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. Hier geldt hetzelfde als de voorgaande jaren: 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 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.
 - na een tweetal jaar deze procedure te volgen merken een verbetering in deze aanpak: de meeste huurders kennen ondertussen de procedure.
- Het stappenplan voor de behandeling van de meldingen van de technische dienst dat vorig jaar werd uitgewerkt, werd vereenvoudigd: het bleek iets te omslachtig om dit intern goed werkbaar te houden. Sommige herstellingen lieten ook lang op zich wachten, wat onwenselijk is. Telefoons van technische meldingen komen nu rechtstreeks bij de technische dienst terecht ipv bij de receptie. Zo kunnen er minder vergissingen gebeuren en kunnen de meldingen sneller en beter worden opgevolgd.
- Verbeteringen/aanbevelingen: omdat er en aantal klachten gaan over verkeerde communicatie: oplettend zijn dat de zaken die we communiceren correct zijn. Ook als we de huurders zelf niet kunnen verder helpen, hen voldoende informeren en doorverwijzen waar nodig.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: De Zonnige Woonst
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
Katrijn Cools - klachten@dzw.woonnet.be

1. Cijfergegevens

		Aantal
Totaal aantal klachten:		15
Aantal ontvankelijke klachten:		13
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	10
	ongegrond	3
Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	10
	Onopgelost:	0
Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten		
	Aantal	
Niet-correcte beslissing:	2	
Te lange behandeltermijn:	2	
Ontoereikende informatieverstrekking:	2	
Onvoldoende bereikbaarheid:	0	
Onheuse bejegening:	4	
Andere:	0	

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

De ontvangen klachten waren bijna allemaal afkomstig van huurders. Twee kwamen via een ander meldpunt: de Vlaamse Ombudsdienst en de gemeente Hamme.

Technische klachten (8 van 15) blijven het hoofdaandeel in de klachten ten aanzien van onze maatschappij, en dan in de eerste plaats met betrekking tot een te lange behandeltermijn. We blijven continu inspanningen doen om de aannemers waarop we beroep doen, te vragen om de gestelde uitvoeringstermijnen strikt na te leven. Het is echter niet altijd evident om een onderscheid te maken tussen een klacht en een rappel.

Eén dossier sleepte bijna een jaar aan. Hieruit stellen we vast dat het regelmatig informeren over een stand van zaken de klager reeds tegemoet kan komen en dit dus een aandachtspunt is voor dergelijke dossiers.

Voor 2013 sloten we de rapportering af met een hoog aantal onopgeloste klachten. Dit kwam deels door een hoger aantal meldingen tegen het jaareinde. Toch probeerden we dit aantal te doen dalen door in 2014 de klachten nog sneller op te volgen en sneller beslissingen te nemen. Zo zorgden we ervoor dat ongeveer alle klachten opgelost of deels opgelost zijn. Naast de eerder formele, schriftelijke kennisgeving van opvolging van de klacht, bellen we ook steeds de klager op. Persoonlijk contact en een kortere opvolging worden door de klager als erg positief ervaren.

In één dossier met betrekking tot zogezegde onheuse bejegening door een aannemer stelden we vast dat het niet altijd evident is om het verhaal van de huurder en de versie van de aannemer tegen elkaar af te wegen. We gaven de huurder het voordeel van de twijfel en bleven zoeken naar een oplossing. Verschillende aannemers werden ingeschakeld, waaruit we uiteindelijk onaanvaardbaar gedrag bij onze huurder moesten vaststellen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Onze maatschappij werkte mee aan de opmaak van de Ziezobrochure voor de provincie Oost-Vlaanderen. De brochures zijn ondertussen gedrukt en klaar voor verspreiding. We zijn van mening dat een dergelijk instrument heel wat discussies over verantwoordelijkheden kan vermijden.

We herwerkten ook onze jaarlijkse infobrochure die we begin 2015 verspreiden aan al onze huurders.

In functie van een optimale behandeling van klachten, volgen we gemelde problemen kort op. We bellen de klager vaker even op om te informeren naar de problematiek, de staat van de uitgevoerde werken of om hem op de hoogte te brengen van de genomen beslissingen of geplande acties.

We organiseerden een huurdersbevraging aan de hand van een dieptegesprek met een groep nieuwe huurders. Hieruit vloeiden een aantal zinvolle en concrete actiepunten voort waarmee we onze werking kunnen verbeteren. In 2015 willen we dit initiatief verder zetten.

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

Informeren blijft bij uitstek de beste manier om ongenoegen te voorkomen. In 2015 maken we daarom werk van de opmaak van een heldere website.

We blijven werken aan een strikte opvolging van aannemers met betrekking tot de uitvoeringstermijn van opdrachten en met betrekking tot de vraag om huurders vooraf te contacteren voor een afspraak bij herstellingen.

De technische dienst werkt een vaste procedure uit voor interne en externe kwaliteitscontrole bij de uitvoering van herstellingen. Aan de hand van steekproeven controleren we ter plaatse de uitgevoerde werken en informeren we naar het contact tussen huurder en aannemer. Dit willen we aanvullen met controles door een externe firma. In de eerste plaats richten we deze laatste steekproeven door een externe firma op de controle van plaatsing of vervanging van hoogrendementsketels.

Bij langlopende dossiers zullen we voortaan de klager regelmatig informeren over de stand van zaken.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: Deinse Sociale Bouwmaatschappij cvba so Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Cindy De Schinkel cindy.deschinkel@deinse-sociale-bouwmij.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	8
Aantal ontvankelijke klachten:	8

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	5
	ongegrond	3

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	5
	Onopgelost:	3

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0

Andere:	0
---------	---

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

- 1) Klacht over verdeling huurlasten: gemeld dat het volgens de wettelijke bepalingen doorgerekend wordt, was akkoord
- 2) Klacht over plaats wachtlijst: de plaatsen opnieuw gemeld aan KH, was akkoord
- 3) Klacht over geluidshinder van huurster van DSB: desbetreffende huurster 2x uitgenodigd op DC en brieven gestuurd, honden weg en zoon is verhuisd, momenteel geen geluidshinder meer
- 4) Klacht over racisme van huurder DSB naar huurder DSB: onze huurder, die racistische uitspraken doet, uitgenodigd op het DC en (schriftelijk) gewezen op zijn plichten als huurder, situatie wordt opgevolgd
- 5) Klacht over muizenplaag in buurt: dienst ongediertebestrijding gestuurd, 1 huurster waar muizenplaag ontstaan is aangesproken en plaatsbezoek uitgevoerd, geen muizen meer en huurster werd aangespoord om woning in orde te brengen dit in samenwerking met OCMW
- 6) Klacht over lang wachten om warm water in douche van nieuwbouwproject: onze aannemer heeft ons gemeld dat dit normaal is bij gebruik type CV-ketel + leidingen, is maar 1 persoon van de 18 huurders van dit appartementsgebouw die hierover klacht heeft
- 7) Klacht over lawaaihinder van huurster van DSB: huurster verscheidene malen uitgenodigd op DC samen met begeleider, brieven verstuurd, plaatsbezoek uitgevoerd en uiteindelijk huuropzeg gegeven, huurster momenteel in beroep voor het Vredegerecht
- 8) Klacht over onderhoud tuin en reeds geplaatste omheining: kinderen van onze huurster zouden omheining kapot getrapt hebben, huurster uitgenodigd op DC, zal tuin onderhouden en omheining in orde brengen, wordt verder opgevolgd

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 zullen door ons meer huisbezoeken uitgevoerd worden.
- Er werd aan onze herstellere gevraagd om ons onmiddellijk te verwittigen indien zij vaststellen dat de huurder zijn woning niet goed onderhouden is of bij burenwrevel.
- Er zullen meer contacten gelegd worden met OCMW's, CAW's en begeleiders.
- Er is een aanwerving voorzien van een nieuwe collega met diploma van maatschappelijk assistent.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: 4070 cvba Dendermondse Volkswoningen

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Floris Verstuyft -
 floris.verstuyft@dendermondsevolkswoningen.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	8
Aantal ontvankelijke klachten:	8

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	8
	ongegrond	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	8
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal 0
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0

Andere:	0
---------	---

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

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 2014 - 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.

Naar aanleiding van de vergadering betreffende klachtenbehandeling bij SHM's werd er wel een klachtenformulier geplaatst op de website.

Langs deze weg kunnen de huurders rechtstreeks een klacht overmaken aan de klachtenbehandelaar.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: cv Dewaco-Werkerswelzijn Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ingmar Baeyens Ingmar.Baeyens@dewaco.woonnet.be
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	7
Aantal ontvankelijke klachten:	7

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	2
	ongegrond	5

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	7
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	

Andere:		
----------------	--	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Uit de klachtenanalyse komt opvallend naar voor dat het vaak over misverstanden, misinterpretatie of onbegrip gaat. Huurders zien zich geconfronteerd met een onmiddellijk probleem en voelen zich op een bepaalde manier onrechtvaardig bejegend. Dit troebleert niet zelden de probleemoplossende blik op de realiteit. Het is soms niet meer dan een knop indrukken of enkele kleine aanpassingen doen.

We merken dat de verwachtingen van de huurders soms onrealistisch zijn. Men wil liefst op dezelfde dag van een melding al een oplossing zien. Dit is zeker niet altijd evident, zowel op basis van de eigen personeelsequipe als betreffende de goed gevulde agenda's van klusjesdiensten en stielmannen. We doen ons best maar soms is dit in de perceptie niet voldoende.

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 valt op dat media zoals telefoon en mail een zekere afstandelijkheid creëren, een afstand die de boodschap soms onnodig verhardt. We willen als maatschappij nog meer inzetten op nabijheid in de wijken en de wooneenheden. In het directe menselijke contact is het vaker haalbaar om tot een begripvolle en warme communicatie te komen.

We blijven zoeken naar methodieken en media om de (oudere) huurders te helpen met het begrijpen van de vele moderne ontwikkelingen in binnenhuisinrichting. Iemand van de technische dienst gaat langs om het verwarmingstoestel uit te leggen of we maken contact met het mantelzorgsysteem om ons hierin te ondersteunen.

De nadruk ligt op toegankelijkheid en bereikbaarheid. In die zin hanteert onze maatschappij geen sluitingen voor administratie. De telefoonlijn staat de hele werkweek open en daarbuiten is er een noodnummer. In een aantal wooneenheden zetelt een conciërge en tenslotte zetten we vanaf 2015 in op het rekruteren van vrijwilligers voor het versterken van de sociale cohesie in onze woonwijken.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: CVBA DIEST-UITBREIDING Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Van Damme Willem willem.vandamme@du.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	1
	ongegrond	3

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 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Klacht 1 handelt over bewonersgedrag in een appartementsgebouw (gemeenschappelijk buitengangpad en garages worden door de huurders vuil achtergelaten). Onze vennootschap heeft de huurders aangeschreven om hier in de toekomst aandacht aan te besteden. Vennootschap heeft geen fout gemaakt.

Klacht 2 handelt over een huurster die ontevreden was over de herstellingswerken die werden uitgevoerd vlak na dat zij de woning had betrokken. Deze klacht was deels gegrond, deels niet, maar intussen opgelost.

Klacht 3 handelt over een huurster die muteerde naar een nieuwe woning (gesloten bebouwing). Bij bezichtiging was zij heel tevreden, maar daarna bleek zij spijt te hebben van deze toewijzing (zou liever een half-open bebouwing hebben). Zij beweert dat deze woning aan haar werd toegewezen zonder de juiste rangorde van de kandidatenlijst te respecteren. Onze vennootschap kan onweerlegbaar bewijzen dat dit niet zo is en dat wij correct hebben gehandeld. Vennootschap heeft geen fout gemaakt.

Klacht 4 handelt over een huurster die beweert dat de afrekening van de verwarmingskosten te hoog is. Uit verregaand onderzoek en uitgebreid antwoord aan de klager blijkt dat dit niet zo is. Vennootschap heeft geen fout gemaakt.

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 en geen

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: Dijledal CVBA SO Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Carine Morren carine.morren@dijledal.be
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	16
Aantal ontvankelijke klachten:	15

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	8
	ongegrond	7

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	7
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1

Andere:	3
---------	---

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

We hebben 5 klachten ontvangen via de ombudsdienst, dat zijn er meer dan de vorige jaren. Echter 1 ervan onontvankelijk omwille van rechtszaak (uitdrijving).

De klachten gaan over heel uiteenlopende dingen dit jaar: factuur, vocht in de woning, te lang moeten wachten op grotere woning, te kleine fietsenstalling, geen aanbod gekregen voor koopwoning. Het zijn dus allemaal alleenstaande klachten, waarvan een deel ongegrond.

Het interpreteren van de klachten, al dan niet gegrond of ongegrond, blijft soms moeilijk.

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 2014 is de klachtencoördinator onverwachts 3 maanden uitgevallen. In die periode zijn de klachten niet bijgehouden in het klachtenregister, doch wel behandeld door de betrokken diensten. De klachtenprocedure is door iedereen gekend, de registratie echter niet. Bijgevolg hebben we een interne procedure opgesteld betreffende wie de rol van coördinator overneemt in geval van (on)voorzien afwezigheid van langer dan 10 dagen (de tijd die men heeft om een ontvangstmelding te sturen).

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: C.V. Gewestelijke Vennootschap Eigen Dak

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Nele De Coster,
nele.decoster@eigendak.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	12
Aantal ontvankelijke klachten:	8

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	7
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	7
	Onopgelost:	/

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	7
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Alle klachten werden aan onze maatschappij gemeld door de burger.

De meeste klachten betreffen samenlevingsproblemen en burenruzies veroorzaakt door lawaaioverlast en onderhoudsproblemen.

In 2014 ontving onze maatschappij ook 2 klachten betreffende domiciliefraude.

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.

Onze maatschappij beschikt over een overlastprocedure. Deze wordt consequent toegepast bij de behandeling van klachten omtrent samenlevingsproblemen.

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;
- 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.

In 2014 werd door onze maatschappij opnieuw 1 dossier overgemaakt aan het CAW. Ook in 2015 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 trachten door middel van samenwerkingsverbanden tot structurele oplossingen te komen van bepaalde problematieken zodat klachten kunnen voorkomen worden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

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:	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 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

De klacht kwam van een huurder die last had van een waterlek in zijn badkamer. De oorzaak werd door de eigen technische dienst gezocht en opgelost. Kort nadien ontstond er opnieuw een waterlek echter met een andere oorzaak. De huurder begreep die nieuwe situatie niet en diende daarom een schriftelijke klacht in. Uiteindelijk werd het probleem definitief opgelost door de tussenkomst van een externe gespecialiseerde firma.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Daar de klacht een technisch probleem betrof zijn er geen concrete realisaties geweest. Het technisch probleem werd in samenspraak met de huurder opgelost waardoor ook de klacht opgelost was.

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

/

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: Eigen Woning cvba Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Bart Smets, directeur bart.smets@eigen-woning.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	6
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	1
	ongegrond	5

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	5
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2014**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.**

De klachten hadden nagenoeg allen betrekking op (de aanrekening van) herstellingen (o.m. in het kader van de afwikkeling van de plaatsbeschrijving).

Van de 4 klachten m.b.t. (de aanrekening van) herstellingen waren er:

- 3 ongegrond
- 1 deels gegrond

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 2014

Naam van uw maatschappij: cvba Elk zijn Huis Naam van de klachtenbehandelaar : Roel MOENS + emailadres: secretariaat@elkzijnhuis.woonnet.be
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	125
Aantal ontvankelijke klachten:	125

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	125
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	108
	Onopgelost:	17

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	64
Ontoereikende informatieverstrekking:	28
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	33
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Onze vennootschap maakt onderscheid tussen meldingen en klachten.

Klachten worden beheerd in een daartoe door de VMSW verstrekt beheersprogramma.

Meldingen worden beheerd in Planon, het beheersprogramma voor het patrimonium. In Planon worden ook de door onze maatschappij zelf geplande onderhouds- en toezichtstaken beheerd. Een melding genereert na analyse door de technische dienst een werkorder. Ook de door de SHM zelf geplande onderhoudstaken worden in werkorders omgezet. Dit verklaart waarom het aantal werkorders het aantal meldingen ruim overschrijdt, en dit verschil gaat in stijgende lijn van +40% in 2012 naar +77% in 2014.

	2012	2013	2014	
Meldingen	2827	2530	2229	11,90%
Werkorders	3958	3750	3945	5,20%
	39,99%	48,22%	76,99%	

Een melding is geen klacht. Wanneer op een melding niet adequaat gereageerd wordt door onze SHM kan een melding in een klacht categorie "herstellingen" escaleren.

De meldingen dalen voor het tweede jaar op rij met meer dan 10%. Het aantal werkorders stijgt met 5,20% terug naar het niveau van 2012.

De huurder meldt problemen met verwarming en sanitair in principe rechtstreeks aan de dienstverlenende bedrijven Cofely en Dalkia (Veolia), waarbij het onderhoud en de herstellingen voor sanitair en cv zijn uitbesteed. Meldingen in verband met verwarming en sanitair worden dus in principe niet genoteerd bij onze vennootschap, tenzij de huurders onopgeloste meldingen bij ons escaleren.

	2013		2014		+/-
Totaal	64	100,00%	125	100,00%	95,31%
Herstellingen	34	53,13%	51	40,80%	50,00%
Huurlasten	8	12,50%	28	22,40%	250,00%
Leefbaarheid	9	14,06%	24	19,20%	166,67%
Vochtproblemen	8	12,50%	10	8,00%	25,00%
Verwarming	3	4,69%	3	2,40%	0,00%
Huurprijs	2	3,13%	3	2,40%	50,00%
Plaatsbeschrijving			2	1,60%	
Schadeloosstelling			2	1,60%	
Wachttijd			1	0,80%	
Waarborg			1	0,80%	

Na een daling met -22% tussen 2012 en 2013 stijgen de klachten sterk met +95%, bijna een verdubbeling.

De grootste verhoging heeft betrekking tot huurlasten (+250%). De huurder stelt meer en meer zijn afrekening in vraag, in de meeste gevallen mocht blijken dat het verbruik van de huurder hoger lag wegens een koude winter (2013/2014), en anderzijds dat de kostprijs van energie verhoogde. Verder worden herstellingen ten laste van de huurder beter onderscheiden en aangerekend. De huurder verwacht dat alle werken kosteloos en onmiddellijk gebeuren.

De communicatie over wat ten laste valt van de huurder gebeurt aan de hand van een handig boekje, gepubliceerd door de provincie en in gebruik bij alle SHM's ("Ziezo", werken ten laste van de huurder en werken ten laste van de eigenaar/verhuurder).

De klachten met betrekking tot leefbaarheid stijgen eveneens sterk.

Tenslotte zien we een stijging met betrekking tot herstellingen. In de tweede helft van het jaar escaleerden heel wat klachten met betrekking tot de dienstverlening van Cofely. De problemen met en bij Cofely zijn nog steeds niet opgelost. De directeur zat samen met de operationeel verantwoordelijke voor Vlaanderen, de directeurs van Vlaams-Brabant vergaderden gezamenlijk met Cofely. Het bedrijf erkent problemen en belooft een nieuw call center voor de winter 2015/2016. Er worden vandaag geen nieuwe contracten afgesloten met het bedrijf.

In de zomer verlieten twee werknemers van de technische dienst het bedrijf. Eén vacature is nog steeds niet ingevuld. Er zijn weinig technici beschikbaar op de arbeidsmarkt, de barema van de SHM's zijn niet attractief voor technische beroepen.

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?

Met betrekking tot de leefbaarheid: . In 2014 werd naast het bestaande samenwerkingsakkoord met het CAW Vilvoorde ook een samenwerkingsakkoord ondertekend met het CAW Oost-Brabant. Het gehele werkgebied is nu gedekt en in alle gemeenten kan aanklappende preventieve woonbegeleiding worden ingeschakeld. De bij een klacht betrokken partijen worden systematisch bezocht met gebruik van het bezoekrecht, waar nodig wordt het CAW ingeschakeld.


Roel MOENS
Directeur

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: Geelse Huisvesting Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ilse Vissenaeken - ilse.vissenaeken@geelsehuisvesting.be
--

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	5
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2014**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.**

We hebben in 2014 in totaal 6 klachten ontvangen.

Klacht 1 : Onaangevraagde veranderingswerken in de woning

10 januari 2014 : Brief van huurder in verband met klacht

13 januari 2014 : Brief aan huurder dat inhoud van klacht niet klopt

16 januari 2014 : Dossier werd voorgebracht op het directiecomité van Geelse Huisvesting. Hier werd beslist om een opzeg te geven die start op 1 februari 2014 en eindigt op 30 april 2014.

4 april 2014 : De opzeg is stop gezet omdat zij alles hebben aangepast volgens de regelgeving.

Klacht 2 : Burenruzie

13 februari 2014 : Mail aan Vlaamse Ombudsdienst van huurder in verband met klachten van buren en de wens van haar om snel te mogen verhuizen.

13 februari 2014 : Mail van Vlaamse Ombudsdienst aan Geelse Huisvesting.

25 februari 2014 : Mail aan Vlaamse Ombudsdienst met meer informatie omtrent de burenruzie.

Klacht 3 : Niet akkoord met voorstel aflossing schulden vooraleer kandidaat-huurders een toewijzing krijgen

11 maart 2014 : mail van RWO Vlaanderen

13 maart 2014 : brief met bijlagen over de situatie (meer informatie).

Klacht 4 : Klachten over uitgevoerde werken

11 maart 2014 : Klachtenformulier aan Geelse Huisvesting

21 maart 2014 : Brief aan huurder met bevestiging dat wij klachten ontvangen hebben.

29 april 2014 : Brief aan huurder dat de problemen zouden opgelost moeten zijn tegen ten laatste 13 mei 2014.

Klacht 5 : Uitstel renovatie buitenschrijnwerk

6 juli 2014 : Mail aan Vlaamse Ombudsdienst

15 juli 2014 : Brief van huurder met klachten over uitstel renovatiewerken buitenschrijnwerk.

16 juli 2014 : Brief aan huurder met meer informatie waarom de werken nog niet werden uitgevoerd.

22 juli 2014 : Mail aan Vlaamse Ombudsdienst

22 juli 2014 : Mail van Vlaamse Ombudsdienst aan huurder.

24 juli 2014 : Brief van huurder : zij gelooft het verhaal van Geelse Huisvesting niet.

Klacht 6 : technische klacht over septische put en deksel van de watermeter

7 augustus 2014 : Klachtenformulier ontvangen

11 augustus 2014 : Brief aan huurder : klacht goed ontvangen

28 augustus 2014 : Brief aan huurder : alles moet in orde zijn tegen 6 oktober 2014

6 oktober 2014 : Mail van huurder : klachten zijn nog steeds niet opgelost

10 oktober 2014 : Mail aan huurder : er werd een herinneringsmail verstuurd aan de aannemer. Gelieve iets te laten weten als de herstelling eind oktober 2014 nog niet in orde is.

31 oktober 2014 : Mail van huurder : herstelling is nog steeds niet in orde.

1 december 2014 : Mail van huurder : herstelling is nog steeds niet in orde.

5 december 2014 : Mail aan huurder : herstelling zal uitgevoerd worden op 8 december 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?

Wij volgen de klachtenprocedure die goedgekeurd werd in onze Raad van Bestuur van 19 september 2014. Dit verloopt OK voor ons.

We nemen dit verslag ook op in ons jaarverslag van Geelse Huisvesting.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij:

Sociale bouwmaatschappij: De Gelukkige Haard

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Randy Van den Berghe / randy.vandenbergh@dggh.woonnet.be

Anthony Rigo / anthony.rigo@dggh.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	93
Aantal ontvankelijke klachten:	88

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	84/5
	ongegrond	4

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	84/2
	Onopgelost:	7

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:		
----------------	--	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Twee klachten hadden dit jaar een te lange behandeltermijn. Dit enerzijds door een aantal juridische drempels die doorlopen moesten worden om tot de beoogde oplossing te komen, anderzijds door de samenwerking op zich met andere diensten. Voor alle duidelijkheid, het is net door de samenwerking dat er finaal een oplossing gecreëerd werd, weliswaar met een langere behandeltermijn. Een 'gedeelde' verantwoordelijkheid voor het probleem heeft voor- en nadelen. Goede afstemming is de boodschap.

Ook dit jaar werden wij met onontvankelijke klachten geconfronteerd. In theorie volstaat een simpele doorverwijzing naar de bevoegde dienst. Als sociale dienst ervaren wij in de praktijk dat dit voor veel klagers niet de gewenste tussenkomst is. Men wil, haast van nature, een instant oplossing voor het probleem. Wat begrijpbaar is. Bij samenlevingsproblemen is dit vaak niet mogelijk. Een bereidwillige medewerking van alle betrokkenen kan al een wereld van verschil maken. Er mag m.a.w. anno 2014 wel wat meer water bij de wijn gedaan worden op vlak van samenlevingsproblemen.

Wij stellen vast dat bijna alle aangemelde klachten van sociale aard zijn. Het valt immers op dat er ook dit jaar slechts 5 klachten verband houden met administratie (vb. niet akkoord met factuur) en 2 klachten betreffende herstellingen.

Wij merken dat de meerderheid van de aangemelde klachten opgelost geraken. Aldus sluiten wij het klachtenjaar positief af.

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 breder netwerk in de klachtenbehandeling , een concretere samenwerking met relevante diensten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: Gewestelijke Maatschappij voor de Kleine Landeigendom van Mechelen en Omstreken cvba-so

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Jan GEENS,
jan.geens@klemechelen.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1
Aantal ontvankelijke klachten: (→ naar de SHM toe)	0

Aantal klachten volgens mate van grondheid	Gegronde/deels gegronde	1
	ongegronde	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	0
	Onopgelost:	0
	verdere stappen te zetten naar oplossing toe	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Gezamenlijke klacht van kopers van 2 aan elkaar palende sociale koopwoningen (in 2008 definitief opgeleverd) betreffende barstvorming in betonnen draagkolom tussen beide woningen ((tussen carports, waarboven 1^{ste} verdieping met slaapvertrekken).

Onze koopmaatschappij heeft in deze zak juridisch gezien geen verplichtingen meer naar de kopers toe, maar wel de architect en de aannemer (10-jarige aansprakelijkheid voor verborgen gebreken). Onze maatschappij tracht ter zake te bemiddelen en heeft de klacht doorgespeeld naar de architect en de aannemer met het oog op het onderzoek van het euvel, resp. het aanbieden van een gepaste oplossing. Voorlopig is één en ander nog door de aannemer in onderzoek om na te gaan of en zo ja welke oplossing best wordt geboden. Onze maatschappij heeft de klacht (die in principe niet naar haar toe kon worden gericht) onvoldoende snel naar de aannemer doorgespeeld, waardoor de behandelingstermijn en het - indien nodig - aanbieden van een oplossing door de aannemer langer dan voorzien is gaan uitlopen.

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?

→ ondanks het krappe personeelsbestand sneller inspelen op de te behandelen klachten;

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

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:	4
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	4
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	4
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	

Onheuse bejegening:	
Andere:	2

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt 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 2014

Naam van uw maatschappij: Gewestelijke Maatschappij voor Woningbouw

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Filip De Ridder,
filip.deridder@gmvwzele.woonnet.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	22
Aantal ontvankelijke klachten:	22

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	22
	ongegrond	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	16
	Onopgelost:	6

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	15
---------	----

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Het gaat om 15 gevallen van burentwisten vooral over geluidsoverlast, slecht onderhoud tuinen en woningen, sluikestorten ed. Na een schrijven of een gesprek op ons kantoor lijken 14 van de 15 zaken opgelost te zijn. Er zijn geen nieuwe klachten meer binnengekomen na onze interventie. De niet opgeloste klacht is een nieuwe zaak waarin de klachten nog maar pas ontvangen werden en waarvoor nog uitgebreide briefwisseling en plaatsbezoeken begin 2015 uitgevoerd werden. Wij hopen dat na verloop van deze procedure de klachten opgelost kunnen worden en de betrokken huurders niet langer de buurt hinderen.

Er waren 5 klachten omtrent domiciliefraude (onrechtmatige inwoning, en niet bewoning van de sociale huurwoning). Deze werden doorgespeeld aan de politie en RWO-Inspectie. 1 klacht hiervan is opgelost, de andere onderzoeken zijn nog steeds lopende bij de bevoegde instanties.

Er was een klacht omtrent een gemotiveerde weigering van een kandidatuur. Deze gemotiveerde weigering werd door RWO-Inspectie vernietigd

Er was ook een klacht van burens van een van onze werven omtrent de aannemer, de isolatie van de gemeenschappelijke muren ed.

Eén klacht uit 2013 is ondertussen opgelost na langdurige onderhandelingen met allerlei instanties en begeleidingsorganisaties, er werd uiteindelijk een begeleidingsovereenkomst opgemaakt en toegevoegd aan het huurcontract. Een zaak omtrent een aanslepend vochtprobleem ingediend in 2012 is nog niet afgehandeld aangezien het tot een juridische zaak is gekomen. In 2014 is deze zaak diverse keren uitgesteld en ook reeds begin 2015.

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 2014

Naam van uw maatschappij: cvba Gezellige Woningen

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Schoeters Anja
 anja.schoeters@gez-won.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	
	ongegrond	3

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	3
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

We merken hoe langer hoe meer dat huurders onverdraagzaam worden ten aanzien van elkaar. De leefbaarheidsproblemen en burenc conflicten gaan in stijgende lijn. De huurders eisen ook dat de huisbaas de problemen oplost. Leefbaarheidsproblemen kunnen evenwel pas worden aangepakt als iedereen hier zijn steentje toe bijdraagt.

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?

Als maatschappij hebben we beslist om een Huurdersadviesraad in te richten om zo een vinger aan de pols te houden. Op onze website www.gezelligewoningen.be is er een aparte pagina voor ingericht. Verder heeft onze maatschappij beslist om vanaf 2015 een deeltijdse sociale dienst op te richten zodat er een persoon binnen de maatschappij verantwoordelijk is voor de problematieken dewelke in de toekomst nog zullen toenemen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: **GOED WONEN.RUPELSTREEK cvba**

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: **Walter VAN DEN HEUVEL**
walter@goedwonenrupelstreek.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:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	1	
---------	---	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Er werd een klacht ingediend door een vertrokken huurder in verband met de aangerekende kosten bij het verlaten van de woning. De aangerekende kosten via de werkbou en factuur stemden echter overeen, uitgezonderd de aanrekening van een rooster dat betwistbaar was. Dit werd dan ook niet aangerekend en de onkostennota werd in die zin aangepast. De overige kosten werden terecht aangerekend aan de vertrokken huurder.

Er werd een klacht ingediend over het niet terecht zijn van een openstaande schuld die nog door de huurder diende terugbetaald te worden. Na onderzoek blijkt deze schuld wel terecht werd aangerekend door de huisvestingsmaatschappij en blijkt de klacht 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?

Er werden geen concrete zaken gerealiseerd in het afgelopen jaar ten gevolge de klachtenbehandeling, noch worden concrete verbeteringen gepland op basis van de behandelde klachten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: Goedkope Woning cvba

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Carine Seghers
(carine.seghers@goedkope-woning.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:	

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 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Klacht 1

Onderwerp: dealen drugs

Samenvatting: vrouw (huurder van GW) verbleef gedurende lange tijd in het ziekenhuis.

Tijdens haar afwezigheid dealde haar zoon drugs in de woning.

Actie: zijn moeder werd op de hoogte gebracht en ze werd uitgenodigd voor een gesprek op ons kantoor.

Oplossing: de huurder zal ons verwittigen als ze terug opgenomen wordt in het ziekenhuis. De zoon mag niet meer alleen in de woning verblijven.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Niet van toepassing.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: Hasseltse Huisvestingsmaatschappij Cvba

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Leen Alloing

leen.alloing@hjm.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	27
Aantal ontvankelijke klachten:	27

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	14
	ongegrond	11
	Zonder oordeel	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	14
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	9
Te lange behandeltermijn:	5
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Klacht 1 : Niet naar behoren uitgevoerde tegelwerken door externe aannemer - gegrond.

Op de muur zijn vuile plekken achtergelaten door de externe aannemer, die duidelijk afkomstig zijn van de tegelwerken. Er is bovendien vastgesteld dat de tegelwerken niet zijn uitgevoerd volgens de regels van de kunst.

De huurder wenste geen aanpassingen meer aan de tegelwerken. Ter compensatie van de bevulde muren werd vanuit de maatschappij verf bezorgd aan de huurder.

Klacht 2: woning niet volledig klaar bij inhuizing - gegrond

De woning was niet volledig klaar op de ingangsdatum van het huurcontract.

In de eerste week van de verhuring moesten er nog verschillende werken worden uitgevoerd.

Klacht 3: niet functionerende buitenverlichting - gegrond

De buitenverlichting van een appartementsgebouw werkte niet gedurende 6 maanden. Er werden verschillende pistes onderzocht waardoor de buitenverlichting niet meer werkte.

Uiteindelijk werd vastgesteld dat bij het plaatsen van 4 paaltjes op de stoep de kabel die stroom leverde beschadigd werd.

Klacht 4: niet tijdig vervangen van versleten keuken - gegrond

Na meldingen van de versleten keuken in 2011 werd door de techniker vastgesteld dat de keuken niet meer te herstellen was. Nadien was er geen verdere opvolging meer.

De keuken werd ondertussen vervangen door een nieuwe keuken.

Klacht 5: Opsomming diverse technische problemen in de huurwoning - deels gegrond

- melding van vermoeden van aanwezigheid van kakkerlakken in leegstaande woning waarbij kakkerlakken bij aangrenzende huurder last veroorzaken - ongegrond
In de aangrenzende leegstaande woningen werden lokdozen voor kakkerlakken geplaatst. Na meermaals nazicht werd er geen enkele kakkerlak gevangen.
- vocht in de woning en lekkend dak - gegrond
De externe dakwerker voerde een tijdelijke herstelling uit. De definitieve herstelling liet op zich wachten.
- Lekkage dak garage: gegrond
Na een eerdere melding van het lekken van het garagedak werd er geen herstelling uitgevoerd.
- Probleem afvoerbuizen toilet - ongegrond
Na een eerdere melding van problemen met de afvoer is een techniker

langsgeweest. Deze heeft de afvoer opengemaakt en vastgesteld dat het water goed wegloopt. Verstopping van de afvoerbuizen van het toilet zijn ten laste van de huurder.

Klacht 6: Klacht betreffende kraanwerk van uitgietsbak, schade aan legger in keuken en ontbrekende verwarming in mansardekamer - ongegrond

De kraan in de uitgietsbak is een nieuwe kraan geplaatst bij inhuizing. Het vervangen van een lekkende kraan is ten laste van de huurder. De schade aan de leggers in de keuken is veroorzaakt door een verstopte sifon. Het zuiver maken van de sifon is ten laste van de huurder. Ook het herstellen van beschadigingen ten gevolge hiervan zijn ten laste van de huurder. De mansardekamer wordt aanzien als bergruimte. Hier is geen verwarming voorzien. Er is in deze mansardekamer geen sprake van schimmel of vocht. Het is wel een kille ruimte, aangezien deze zich onder het dak bevindt.

Klacht 7: klacht betreffende toestand van de keuken en bad - deels gegrond

- Toestand keuken - gegrond
Tijdens het plaatsbezoek bij de huurder blijkt dat de keuken versleten is. Er werd een nieuwe keuken geplaatst.
- Toestand bad - ongegrond
Tijdens het plaatsbezoek bij de huurder blijkt dat het bad beschadigd is. Na onderzoek van de klacht blijkt dat op de ingaande plaatsbeschrijving geen enkele melding is van een beschadiging van het bad. Ook op de bijgaande foto's is dit niet merkbaar.

Klacht 8: Klacht betreffende ondermeer verluchting badkamer, versleten keukenkasten, schimmelvorming in de woning - ongegrond

Uit de resultaten van de eerder geplaatste dataloggers blijkt duidelijk dat de schimmelvorming veroorzaakt wordt door de leefwijze van de huurder. Er is wel degelijk ventilatie in de badkamer, maar bij het plaatsbezoek bleek dat de huurders dit dichtgezet hebben. Enkele kasten van de keuken langs de dampkap zijn licht beschadigd door het vocht. De oorzaak hiervan ligt aan het feit dat hun dampkap niet werkt. De dampkap is ten laste van de huurder. De schade die het niet correct of helemaal niet gebruiken van een dampkap veroorzaakt aan de keukenkastjes is ten laste van de huurder.

Klacht 9: tuin van woning niet in orde op begindatum verhuring - gegrond

Bij inhuizing van de nieuwe huurder werd beloofd dat de werken aan de tuin tegen het einde van de maand in orde zouden zijn.

Wegens een juridisch geschil met de vorige huurder konden de werken niet tijdig uitgevoerd worden.

Klacht 10: klacht betreffende toestand van de keuken en toiletten - gegrond

Zittende huurder dient een klacht in omtrent de versleten toestand van de keuken en de toiletten in de woning. Bij onderzoek van de klacht blijkt dat de toestand van de keuken gekend is en deze aan vervanging toe is. Bij nazicht van de toiletten door de technische dienst blijkt dat ook deze onderhevig zijn aan slijtage.

Keuken werd vervangen alsook de toiletten in de woning.

Klacht 11: Klacht over niet sluiten van voordeur na diverse herstellingen - ongegrond

De technische dienst is bij eerdere meldingen reeds een herstelling gaan uitvoeren bij het slecht sluiten van de voordeur. Bij controle naar aanleiding van de klacht bleek dat de deur in gesloten toestand niet open te krijgen is.

Klacht 12: Klacht over verscheidene werken die nog moesten worden uitgevoerd na inhuizing van de nieuwe huurder - deels gegrond

Huurder had verscheidene opmerkingen omtrent de staat van het appartement bij inhuizing. Een deel van de opmerkingen waren terecht. Vanwege de hoge kost voor het vervangen, werd er voor geopteerd een licht beschadigd keukentablet en enkele roestvlekken op de venstertabletten als bemerking op te nemen in de ingaande plaatsbeschrijving.

Klacht 13: klacht betreffende het niet correct ingeven van woonkeuzes waardoor de huidige huurder een aanbod kreeg en aanvaardde dewelke niet in overeenstemming was met haar vraag - ongegrond

Bij onderzoek van de klacht blijkt dat bij de actualisatie van 2013 betrokkene alle woongelegenheden met 2 slaapkamers in Hasselt aanduidde op haar woonkeuzeformulier. Aan de hand van deze keuzes kreeg ze een appartement met 2 slaapkamers in Hasselt toegewezen, hetwelke ze ook aanvaardde en reeds woonde op het ogenblik van de klacht.

Klacht 14: klacht betreffende het uitblijven van de afwerking van herstellingswerken - ongegrond

Na vochtschade in het appartement is beslist de muren te injecteren met vochtwerend product. Deze injecties verliepen in fases. Pas na de injecties van het vochtwerend product kan worden overgegaan tot het dichtmaken van de gaten en het opschuren van de muur.

Klacht 15: Nog uit te voeren werken aan woning na begindatum verhuring - deels gegrond

- De toestand van de tuin, het raam in de living, brievenbus en voordeur waren niet geheel in orde
- Wat betreft de electriciteitswerken werd bij inhuur geen probleem vastgesteld. Een week na inhuur meldde de huurder een probleem, het betrof hier een verborgen gebrek. Na de melding van het probleem werd het verholpen door een technicus van de HHM - ongegrond

Klacht 16: klacht betreffende aanslepend probleem van lekkage aan de schouw - gegrond

De huurder meldde reeds meerdere malen een lek aan de schouw. Ook Stebo die naar aanleiding van de dakisolatie ter plekke was, heeft dit reeds doorgegeven aan de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij. De dakwerker had in het begin van het jaar nieuw lood rond de schouw geplaatst. Bij zware regenval in mei is gebleken, naar aanleiding van de klacht, dat er nog steeds water infiltreert langs de schouw.

Herstelling ondertussen uitgevoerd.

Klacht 17: klacht betreffende schimmel en vochtprobleem in de huurwoning - ongegrond

Het vocht- en schimmelprobleem werd reeds aangegeven aan de verzekeraar van de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij. Onze verzekeraar bevestigde reeds dat het schadegeval werd afgewezen aan de verzekeraar van de huurder. De huurder werd al meerdere malen gewezen op het condensatieprobleem in hun woning (te weinig verluchten en verwarmen).

Klacht 18: klacht betreffende vochtprobleem in slaapkamer - ongegrond

Bij aanvang van de verhuring meldde de huurder een vochtprobleem in de slaapkamer. Er werden toen aanpassingen uitgevoerd door de dakwerker, er werd een buis in de dakgoot geplaatst.

Voor het uiten van de klacht, nam de huurder geen contact op met de bediende van de technische dienst voor de melding van het probleem. De Hasseltse Huisvestingmaatschappij werd niet eerder op de hoogte gesteld van een nieuw probleem. Naar aanleiding van de klacht is de technische dienst ter plekke gegaan en werd er opdracht gegeven aan de dakwerker om de herstelling aan de dakgoot uit te voeren.

Klacht 19: klacht betreffende het niet maaien van het gemeenschappelijk groen - gegrond

De externe tuinaannemer was voor dit specifiek project vergeten de maandelijkse maaibeurten (april en mei) uit te voeren. Door de werkzaamheden aan het aanliggend perceel (eigendom Stad) is het onderhoud van het gazon vermoedelijk uit het oog verloren.

De niet uitgevoerde maaibeurten worden vanzelfsprekend ook niet aangerekend aan de huurders.

Klacht 20: Klacht betreffende brief kosten betalen voor opruimen afval - gegrond

Naar aanleiding van achtergelaten vuil aan een appartementsblok werden de huurders van de omliggende appartementsblokken aangeschreven met de melding dat de vervuiler dit moet opruimen, zoniet zal de kost doorgerekend worden aan alle huurders.

Het achtergelaten afval gebeurde op openbaar domein, waarbij er sprake is van sluikestorten en de sluikestorter in dit geval niet gekend was. De huurders van de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij kunnen hier niet verantwoordelijk worden gesteld en bijgevolg ook niet aansprakelijk worden gesteld voor het bekostigen van het opruimen van dit afval op openbaar domein.

Dit werd ook zo gecommuniceerd aan de bewoners.

Klacht 21: klacht betreffende het niet correct toepassen van de regelgeving, met name het niet toekennen van een absolute voorrangregel - ongegrond

De kandidaat-huurder had voorheen een kandidatendossier waarbij hij recht had op de voorrangregel artikel 19, lid 1, 6° van het Kaderbesluit Sociale Huur. Naar aanleiding van een 2^{de} weigering van een aanbod van een woongelegenheden dat voldeed aan zijn keuze qua ligging en type werd hij geschrapt van de kandidatenlijst.

De klacht betreft zijn nieuw kandidatendossier. Hij kan als kandidaat-huurder die aan de voorwaarden van de voorrang als vermeld in art. 19, eerste lid, 6° na zijn weigering

van een aanbod tot toewijzing van een woning die beantwoordt aan zijn keuze met betrekking tot het type, de ligging en de maximale huurprijs, geen aanspraak meer maken op die voorrangsregel.

Klacht 22: klacht betreffende langdurig defect van licht in gemeenschappelijke trappenhal - geen oordeel

Huurder klaagt dat na haar melding van 3 weken geleden het licht in de gemeenschappelijke trappenhal nog steeds niet hersteld is. Bij het onderzoek van de klacht blijkt dat er geen melding is geregistreerd van het defect aan het licht in de gemeenschappelijke trappenhal. De huurder bevestigt tijdens het onderzoek dat ze wel degelijk een telefonische melding deed. Van andere bewoners van het appartementsblok was er geen melding omtrent het defect.

Klacht 23: klacht betreffende het uitblijven van de afwerking van herstellingswerken - deels gegrond

Huurder was niet aanwezig op het tijdstip van afspraak van de aanvang van de herstellingswerken. Onze techniker liet een standaardbriefje achter met de melding dat de huurder niet aanwezig was en ons moet opbellen voor het maken van een nieuwe afspraak. Na enige tijd nam de huurder terug contact op voor het maken van een nieuwe afspraak. Ook bij deze nieuwe afspraak was de huurder niet aanwezig. Bij de 3^{de} afspraak slaagde we er eindelijk in de huurder thuis aan te treffen, waarbij een externe aannemer aanwezig was om een bestek kunnen op te maken. Het eerste bestek dat de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij ontving is niet volledig. Hierdoor ging er tijd verloren door een nieuw plaatsbezoek en opmaak van een aangepast bestek.

Klacht 24: klacht betreffende het geen gevolg geven aan geurhinder in appartement van huurder - ongegrond.

Huurder klaagt over het feit dat ze geurhinder heeft in het appartement en de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij hier niets aan doet.

De Hasseltse Huisvestingsmaatschappij is samen met de aannemer, architect van het gebouw en vertegenwoordiger van het ventilatiesysteem ter plekke geweest. Er zijn verscheidene testen uitgevoerd teneinde de goede werking van het ventilatiesysteem te testen. Ook de huurder was hierbij aanwezig. Er is vastgesteld dat het ventilatiesysteem optimaal werkt. Er werden testen uitgevoerd met sterk ruikende geuren. Het verslag van de expert architect bevestigt de goede werking van het systeem.

Klacht 25: klacht betreffende toestand sanitair - zonder oordeel

Huurder klaagt over de toestand van het toilet, het bad en de lavabo in de badkamer. Er vond een huisbezoek plaats bij de huurder.

Bij het begin van de huurovereenkomst werd de badkamer in een goede staat afgeleverd. Het is de plicht van de huurder om het gebouw en alle onderdelen, waaronder het sanitair als een goede huisvader te onderhouden. Mede door het niet goed onderhouden, alsook de ouderdom van de sanitaire delen moeten sommige onderdelen vervangen worden.

Bij normaal onderhoud door de huurder zou, ondanks de afgelopen afschrijvingsperiode,

het vervangen van het bad nog niet nodig zijn geweest. Echter door de ouderdom van de sanitaire toestellen werd beslist alsnog een nieuwe kraan en een nieuw bad te installeren.

Klacht 26: Klacht betreffende lange behandeltermijn van uit te voeren dak- en electriciteitswerken - ongegrond

Na een eerste melding van problemen met het dak is de dakwerker langsgeweest voor herstelling. Nadien kwam er een nieuwe melding dat een hoekpan beschadigd is. Na deze melding is de dakwerker onmiddellijk langsgeweest voor herstelling. Ten tijde van de ontvangst van de klacht was de herstelling reeds uitgevoerd.

Naar aanleiding van de aanvraag om een extra meter elektriciteit aan te sluiten in de gemeenschappelijke delen (gang van woning die opgedeeld is in 2 appartementen) werd de electricien langs gestuurd. Deze plaatste reeds een extra meterkast. De aanvraag bij Infrac voor de aansluiting werd tijdig opgemaakt. Voor de aansluiting van de extra meter is de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij afhankelijk van Infrac.

Klacht 27: klacht betreffende het niet volgens de regels van de kunst uitvoeren van een meermaals gesignaleerd mankement aan de afvoerleiding van het toilet - ongegrond

Bij nazicht van de afvoerleidingen is vastgesteld dat deze zijn geïnstalleerd volgens de regels van de kunst (voldoende helling, doormeter buizen). Volgens de wet van de communicerende vaten zal bij een verstopping zich allereerst problemen voordoen bij de bewoners van het gelijkvloers.

Het voorkomen van verstopping van de afvoerbuizen vraagt een gedragswijziging van de bewoners van het appartementsgebouw.

De Hasseltse Huisvestingsmaatschappij heeft ter sensibilisatie en voorkomen van verstoppingen een schrijven gericht aan alle bewoners van het appartementsgebouw betreffende het correct gebruik van het toilet (voldoende doorspoelen, geen rotzooi door toilet spoelen).

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 volgende concrete verbeteringen maken onderdeel uit van de aanpassingen die de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij doorvoert om een nog betere dienstverlening aan te bieden aan onze huurders:

- reorganisatie technische dienst
- optimalisatie van de werkprocessen

- aanwerving bijkomend VTE bij de technische dienst

Het voorbije jaar werd er, in het kader van de opmaak van een procedurehandboek, een oplisting gemaakt van alle taken binnen de technische dienst. Hier werd aan gekoppeld wie welke taak uitvoerde.

Er werden individuele gesprekken gevoerd met alle medewerkers binnen de technische dienst. Elke medewerker lichtte de punten toe die hij of zij als positief en negatief ervaarde. Deze bevindingen werden opgelijst en besproken met het volledige team en omtrent diverse punten werden afspraken gemaakt.

De combinatie van de taakoplijsting, de gevoerde gesprekken en de gelijktijdig lopende uitbouw van de procedures van het procedurehandboek, maakten dat er een overzichtelijk geheel gemaakt kon worden van de technische dienst, en dat de taken en verantwoordelijkheden gemakkelijker verdeeld en toegewezen konden worden.

Nadat de nieuwe structuur van de technische dienst is uitgezet, is vastgesteld dat er nood is aan een bijkomende medewerker in vast dienstverband.

De bedoeling van de hierboven vernoemde verbeteringen is dat de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij in de toekomst nog beter in staat zal zijn om tegemoet te komen aan de noden van onze huurders.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: CVBA HELPT ELKANDER Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ann Goerlandt Ann.goerlandt@helpt-elkander.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	48
Aantal ontvankelijke klachten:	48

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	41
	ongegrond	7

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	39
	Onopgelost:	9

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	3

Andere:	42	
---------	----	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014

In 2014 werden in totaal 48 klachten geregistreerd. Het ging om 21 klachten die door de Technische Dienst werden behandeld en 27 klachten die door de Dienst Verhuring werden behandeld.

Inhoudelijk keren nu sedert enkele jaren steeds dezelfde 'soort' klachten terug, gaande van klachten omtrent de staat van de woning, leefbaarheid (vnl. burenhinder en niet onderhouden van woning en/of tuin,)

Ook valt inmiddels op te merken dat wat betreft de klachtenmelders ook elk jaar bepaalde namen terugkeren.

Er werden in totaal 11 klachten meer ontvangen t.o.v. werkjaar 2013. Bij analyse van de diverse klachten komt echter tot uiting dat wat betreft de klachten in 2014 er 8 klachten werden ontvangen die een rechtstreeks gevolg zijn van een zeer groot renovatiedossier in de residentie Ter Dompel in Waregem met een kostprijs van 4.795.904,68 euro excl. BTW zonder erelonen. Deze renovatiewerken werden uitgevoerd terwijl de bewoners in hun appartement bleven wonen, wat diverse klachten met zich meebracht ondanks het feit dat de huisvestingsmaatschappij alles in het werk heeft gesteld om pro-actief op te treden en in dialoog te gaan met de huurders.

Zo werden bijvoorbeeld tijdelijke verhuisappartementen ter beschikking gesteld incl. hulp bij verhuis en konden de bewoners op vastgestelde tijdstippen (voor aanvang van de werfvergadering) meldingen komen maken mbt deze werken.

Abstractie gemaakt van deze klachten kan gezegd worden dat het totaal aantal klachten t.o.v. 2013 ongeveer status quo is gebleven.

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 rapport over werkjaar 2013 kwam reeds tot uiting dat Helpt Elkander inspanningen levert om medewerkers de nodige vaardigheden aan te leren wat betreft omgaan met verbale agressie.

Op 8 mei 2014 namen de medewerkers van Helpt Elkander die hoofdzakelijk in contact komen met onze 'klanten' deel aan de praktische vervolgopleiding 'Omgaan met verbale agressie'.

In 2014 werd ook een eerste aanzet gegeven tot een betere uitbouw van de technische dienst van onze maatschappij. In het kader van de visitatie kwam o.a. een minder goede score tot uiting wat betreft klantvriendelijkheid t.o.v. huurders. Inmiddels werd in 2014 een interne personeelwissel uitgevoerd waarbij de vroegere bediende van het 'algemeen onthaal' op heden de administratief medewerker van de technische dienst vervangt en waarbij vooral veel aandacht wordt besteed aan het strikt opvolgen van de werkbonden uitgeschreven aan externe aannemers zodoende de wachttijden voor herstellingen in onze verhuurde woningen tot het strikte minimum te herleiden. Deels wegens tijdsgebrek dient Helpt Elkander immers te erkennen dat in het verleden de uitvoering van de werkbonden niet altijd minutieus kon worden opgevolgd.

In 2015 zal de perfectionering van de technische dienst worden verdergezet door aanwerving van een 'medewerker patrimoniumbeheer' die zal fungeren binnen de technische dienst en verantwoordelijk zal zijn voor het dagelijks onderhoud en herstellingen aan de woningen.

Eind 2015 zal dit bijgevolg resulteren in een extra minstens halftijds equivalent aan personeelsbezetting t.o.v. de situatie tot september 2014.

De aanwerving van een 'medewerker patrimoniumbeheer' binnen de technische Dienst moet de Dienst verhuring eveneens meer ruimte geven om in te zetten op een verbetering van het sociaal beleid, een prestatieveld waarop Helpt Elkander een score 'voor verbetering vatbaar' haalde in het visitatierapport. De 'medewerker patrimoniumbeheer' zal immers instaan voor alle plaatsbezoeken aan woningen mbt verhuizen, een tijdrovende taak die momenteel door de Dienst Verhuring wordt ingevuld.

Met betrekking tot de uitbouw van het sociaal beleid werd in 2014 reeds overgegaan tot ondertekening van een samenwerkingsovereenkomst met de bewonersraad van 2 hoogbouwresidenties. Deze bewonersraad vertegenwoordigt 180 huurders.

Eveneens begon de dienst verhuring halverwege 2014 met het afnemen van enquêtes bij nieuwe huurders en vertrokken huurders om op die manier te polsen naar hun tevredenheid.

Vervolgens staat eveneens in 2015 een verruiming van de openingsuren van het

kantoor op de planning. Op heden zijn de kantoren voor bezoekers 3 halve werkdagen per week vrij toegankelijk voor het publiek. Het is de bedoeling om in de tweede helft van dit jaar over te gaan tot een systeem waarbij het kantoor elke voormiddag vrij toegankelijk zal zijn voor het publiek en waarbij één namiddag per week er ruimte zal gemaakt worden om 'op afspraak' langs te komen. Om dit te realiseren staat de aanwerving van een halftijds bediende voor de tweede helft van 2015 eveneens op het programma.

Voorts wordt op heden ook verder bekeken of een meer doorgedreven automatisering en informatisering van onze bedrijfsprocessen de interne werking ten goede kan komen. Hierbij wordt voornamelijk gedacht aan bijvoorbeeld:

- Eventuele aankoop van tablets, met link naar de huidige software, om in de woningen zelf de plaatsbeschrijvingen digitaal te kunnen opmaken.
- Invoeren van een registratie-systeem voor alle binnenkomende gegevens en opvolging van de acties hieromtrent met als doel een betere afstemming binnen de verschillende diensten van Helpt Elkander
- Verdere uitbouw van de website door bijvoorbeeld een tool te implementeren die het voor kandidaat-huurders mogelijk maakt zelf hun plaats op de wachtlijst voor het huren van een woning ten allen tijde te kunnen checken.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Sharon Bocher sharon.bocher@lindenhof.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	6
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	6
	ongegrond	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	4
	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 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

- Lawaaihinder
 - o te luide tv: Mensen zijn hardhorig en hebben een nieuwe tv gekocht en de boxen heroriënteerd
 - o kleinkinderen: Hiervoor op huisbezoek geweest. Er zijn onderlinge ruzies. Bij de politie is er nog een onderzoek lopende.
 - o familiegeweld: Op huisbezoek geweest. Deze mensen spreken zeer luid. Man heeft een zware stem. Ze geven aan wel geregeld eens ruzie te hebben. Ze zullen in de toekomst letten op hun stemvolume. De politie is ook op de hoogte van deze problematiek.
 - o blaffende honden

- Pestgedrag: Lawaaihinder, geurhinder, vuilnis. Een huurder in begeleiding met BZW. Hij is weinig aanspreekbaar. Moeilijk in begeleiding. Gelet dat er reeds begeleiding door BZW is kan de dienst preventieve uithuiszetting geen aanvullende hulp bieden.

- Technische problemen: Beschimmelings op meubilair, slaapruijnte, keuken. Dit ter gevolge van een lek, dat reeds werd opgelost. Hiervoor werd een verzekeringsdossier geopend.

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 de wijkdienst en CAW. Hierdoor zal er nu op regelmatige basis een overleg gepland worden met de wijkagenten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: HUISVESTING TIENEN CVBA Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: PATRICIA BOOTEN Patricia.booten@huisvesting-tienen.woonnet.be
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	24
Aantal ontvankelijke klachten:	24

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	24
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	19
	Onopgelost:	5

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Huisdieren 4

Vuil 8

Lawaai 4

Bijwoning 2

Huurberekening 1

Deuren die blijven openstaan 1

Schelden 1

Mutatie 1

Keuken 1

Badkamer 1

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

In het software systeem kunnen nu ook de sociale meldingen worden ingegeven. Dit heeft tot gevolg dat de meldingen beter kunnen worden opgevolgd zodat klachten kunnen worden vermeden.

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: CVBA HULP IN WONINGNOOD Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Karolien Sercu info@hiw.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	25
Aantal ontvankelijke klachten:	22

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	21
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	20
	Onopgelost:	1
	(verhouding opgelost/deels opgelost)	15/5

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	

Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	21

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Voornamelijk klachten rond poetsdienst gemeenschappelijke delen. Deze zijn opgelost na aanbesteding en aanduiding nieuwe poetsdienst.

Ter hoogte van de technische meldingen stellen wij vast de klachten rond het onderhoud en nazicht van de badverwarmers en centrale verwarming zijn afgenomen sedert het moment dat deze gezamenlijk werden uitgevoerd en doorgerekend aan de huurders.

De opstart van deze werkwijze heeft bij aanvang wat problemen gekend, doch deze zijn intussen opgelost.

Er zijn nog steeds weerkerende klachten zoals: problemen rond leefbaarheid, pesterijen, onverdraagzaamheid. Deze zijn tot op heden beheersbaar en onder controle.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

- Aanbesteding poetsdienst
- Aanbesteding centraal onderhoud badverwarmer en centrale verwarming.

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2014
Naam van uw maatschappij: Woonmaatschappij IJzer & Zee
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Deconinck Charles
 charles.deconinck@wijz.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	32
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	30
	ongegrond	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	19
	Onopgelost:	13

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt 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 2014

Naam van uw maatschappij: *Inter-Vilvoordse cvba, Maatschappij voor Huisvesting*

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: *Verreckt Ria,
r.verreckt@intervilvoordse.be*

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	15
Aantal ontvankelijke klachten:	15

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	10
	ongegrond	5
		15

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	15
	Onopgelost:	0
		15

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	0

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

De doorgegeven klachten betroffen het volgende:

Schimmel, vochtproblemen, onvoldoende verluchting: 3

De klachten betreffende schimmelvorming hebben in de reeds oudere huurwoningen vooral te maken met onvoldoende verluchting van de woning. Er wordt aan de huurders de brochure "ventileren...waarom" meegegeven.

Problemen met slecht functionerende verwarmingsketel, warm water: 3

Met de firma die instaat voor het onderhoud en herstelling van de verwarmingsketel wordt regelmatig overleg gepleegd om aan de noden van de huurders beter te kunnen voldoen.

Niet akkoord met aangerekende kostennota's betreffende interventies: 5

Onze huurders wordt telkens (vóór de interventie) meegedeeld welke kosten ten laste van de huurder vallen. De huurder dient steeds voor akkoord de werkbond af te tekenen voor akkoord. Hij heeft steeds de keuze om zelf een firma te contacteren.

Aangerekende kosten bij openbare verkoop: 1

Het overdrachtenbesluit voorziet in het doorrekenen van administratiekosten aan de koper, hiervan wordt door onze maatschappij gebruik gemaakt door het maximumbedrag aan te rekenen. De door ons gemaakte kosten overschrijden dit maximumbedrag.

Project (vervanging ramen en deuren) dat nog niet werd uitgevoerd: 1

De aannemer hield zich niet aan de startdatum voor uitvoering van de werken, de nodige stappen werden gezet om de procedure tot ingebrekestelling te starten.

Groenonderhoud (overhangende takken): 2

Kleine bomen worden soms (te) groot, indien deze net naast of op de scheidingslijn staan geven de overhangende takken soms problemen bij de burens. Wij proberen hier steeds aan te verhelpen door een externe firma in te schakelen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Er zijn nog steeds een aantal klachten waar de behandeltermijn te lang is. Het is niet altijd evident om bij interventies die door externe firma's dienen te gebeuren deze termijnen te respecteren. De firma's bepalen deels zelf hun planning.

Er werd in het najaar van 2014 een tevredenheidsenquête georganiseerd. Aan de hand van de resultaten proberen wij de aangehaalde klachten/ongenoegens zoveel mogelijk te verhelpen.

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

Er wordt naar gestreefd om de firma die instaat voor het onderhoud en herstelling van de verwarmingsketels klantgericht te laten werken, niet alleen onder druk van onze maatschappij maar ook in samenwerking met andere huisvestingsmaatschappijen.

Er werd een extra personeelslid aangeworven voor de dienst herstellingen en onderhoud. Aangezien de meeste van onze klachten met deze dienst te maken hebben zal deze persoon er deels moeten op toezien dat bij ongenoegen van slecht of te laat uitgevoerde werken er korter en sneller kan gereageerd worden.

Vlaamse Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: cv IZEGEMSE BOUWMAATSCHAPPIJ

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: dhr Johan Denolf, Sabine Baert

info@izegemsebouwmij.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	43
Aantal ontvankelijke klachten:	

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	34
	ongegrond	9

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	40
	Onopgelost:	3

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

- Technische klachten : klachten ivm mankementen aan het gehuurd pand - worden onmiddellijk aan de respectievelijke aannemers doorgegeven tot oplossing en herstel
- Financiële klachten : klachten ivm kostennota's, huurbetalingen ed - betrokken huurder wordt in kantoor uitgenodigd voor alle mogelijke uitleg en een eventueel afbetalingsplan wordt opgemaakt
- Sociale klachten : klachten vooral ivm woongedrag van hardleerse huurders, die de boel voor de omwonenden en medehuurlers grondig verzieken. Daarvoor wordt - in uiterste nood - opzeg gegeven aan de "hardleerse"huurder, na overleg en afstapping met en door de Vrederechter. Veelal wordt begeleiding vanuit CAW, OCMW, Huisvestingsdienst, politiediensten ingeschakeld
- Administratieve klachten : 1 klacht ivm ontvangst van een cliënt in kantoor - door niet nader genoemd personeelslid (klacht werd doorgemailed door Advocaat van niet nader genoemde cliënt) - klacht werd onverwijld aan de Vlaamse Ombudsdienst doorgespeeld met de vraag tot opheldering en vraag tot oplossing
- Onopgeloste klachten : betreffen vooral technische vragen - geen budget voor grote herstellingswerken. Klachten van technische aard worden, afhankelijk van het beschikbare budget, in groep en in fases behandeld - bijv. schoorstenen die dienen hervoeagd te 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?

- In de toekomst zal de werkwijze voor het behandelen van klachten weinig gewijzigd worden

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: **Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen voor Huisvesting C.V.**

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: **Hatice Eren
haticeeren@kmbme.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	6
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	1
	ongegrond	5

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 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

De Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen ontving in totaal 6 klachten, allen ontvankelijk.

De klachten zijn afgehandeld binnen de gestelde termijn.

2 Klachten hadden betrekking op de toewijzing van de huurwoning, 1 klacht over de schrapping van de kandidaat-huurder uit het inschrijvingsregister, 1 klacht ivm het hoge verbruik van de centrale verwarming in het huurappartement, 1 klacht omtrent de huurlasten en onderhoudswerken aan de huurwoning en tot slot 1 klacht inzake plaatsbeschrijving bij vertrekkende huurder.

1 deels gegronde klacht, opgelost

5 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 2014
Naam van uw maatschappij: Kempisch Tehuis cvba
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Wouter Van Mierloo
wouter.vanmierloo@cvkt.be
1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	3
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	3
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

In 2013 werden slechts vier officiële klacht ontvangen. In alle drie ontvankelijke gevallen zou een betere communicatie met de huurder een klacht vermeden hebben.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

In 2014 werd op de website van Kempisch Tehuis een online klachtenformulier ter beschikking gesteld. Dit maakt het voor de klager makkelijker en laagdrempeliger om een klacht in te dienen. Nog in 2014 werd een folder ontwikkeld die aan het onthaal van het administratief gebouw en dat van de onderhoudsdienst ter beschikking is. Deze folder werd, met de nodige uitleg, aan alle medewerkers van Kempisch Tehuis bezorgd.

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: [Kleine Landeigendom Klein-Brabant](#)

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: [Martine Claes](#);
martine.claes@klein-brabant.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	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 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Onze maatschappij heeft weerom een jaar zonder klachten achter de rug!

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 2014

Naam van uw maatschappij: Kleine Landeigendom cvba Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Dupont Francis francis.dupont@kleinelandeigendom.be
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	10
Aantal ontvankelijke klachten:	10

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	5
	ongegrond	5

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	4
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	/
Te lange behandeltermijn:	/
Ontoereikende informatieverstrekking:	/
Onvoldoende bereikbaarheid:	/
Onheuse bejegening:	/
Andere:	/

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Het gros van de klachten is terug te brengen tot bouwkundige gebreken en uitvoeringsfouten. Het zijn 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 2014

Naam van uw maatschappij: Kleine Landeigendom Zuiderkempen cvba Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Christel De Busser - info@kle.woonnet.be
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1
Aantal ontvankelijke klachten:	1

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

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 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt 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 2014

Naam van uw maatschappij: Landwaarts 9760

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Annick Vansteen
(annick.vansteen@landwaarts.be)**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4
Aantal ontvankelijke klachten:	4

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

Andere:	/
---------	---

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

In het totaal waren er 4 klachten. 3 Klachten gingen louter over het niet eens zijn met de regelgeving:

- Volumennormen voor de bouw van een bijkomende garage
- Inkomensgrenzen
- Actualisatie-procedure

Eén klacht ging over het zogenaamd uitblijven van een herstelling aan de koopwoning.

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 2014

Naam van uw maatschappij: CVBA Lierse Maatschappij voor de Huisvesting

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Marc Vanden Eynde
marc.vanden.eynde@lmhlier.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4
Aantal ontvankelijke klachten:	3

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
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Geen enkele klacht bereikte ons volgens de procedure klachtenbehandeling.

Eén klacht kwam binnen via mail en betrof hinder voor de hinder omwille van werken aan de aanpalende woning. Hierop hebben we tot tevredenheid van de klager zeer concreet en snel gereageerd met voldoende informatie over de planning en de verwachte oplossingen.

Twee klachten ontvingen we omdat de kandidaat-huurder verhaal had aangetekend bij de afdeling Toezicht van het agentschap Inspectie RWO.

Het eerste dossier betrof een schrapping als kandidaat omwille van ontbreken van gegevens over de verblijfplaats. Dat bleek een onterechte beslissing. De kandidaat werd terug ingeschreven met zijn oorspronkelijk inschrijvingsnummer.

Het tweede dossier betrof een schrapping als kandidaat omwille van het niet voldoen aan de taalvoorwaarde op het ogenblik van toewijzing. Deze schrapping bleek terecht. De kandidaat kan zich indien gewenst terug inschrijven.

Een vierde klacht bereikte ons via de klachtenambtenaar van de stad Lier. Een aanpalende eigenaar wenste een andere tuinafscheiding. We gingen daar niet op in omdat de bestaande afsluiting in onze ogen nog voldeed. Bovendien eiste de betrokken eigenaar dat dit alleen op onze kosten zou gebeuren. De klachtenambtenaar van de stad Lier beoordeelde de klacht als ontvankelijk, maar ongegrond.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Zie hierboven.

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

Buren van werven sneller informeren over mogelijke impact van de werken op hun woning/perceel.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: CVBA SO Maaslands Huis Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Beckers Elsy E-mail: elsy.beckers@maaslandshuis.be
--

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	5
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt 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 2014

Naam van uw maatschappij: Maatschappij voor de Huisvesting van het Kanton Heist-op-den-Berg

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Sabine Rombauts, sr@hkh.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4
Aantal ontvankelijke klachten:	

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	4
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	4
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	

Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

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?

Verhuisdocumenten water, gas en elektriciteit worden vanaf nu altijd onmiddellijk behandeld en meters op "leegstand" op onze naam gezet.

Beter contact met externe firma's zodat we kunnen opvolgen hoe het staat met herstellingen.



C.V.B.A. Maatschappij voor de Huisvesting van het Kanton Heist-op-den-Berg
 Plantijnlaan 2 - 2220 Heist-op-den-Berg - tel 015/24 71 86 - fax 015/24 26 80
 BE84 7885 4270 7359 - info@hkh.woonnet.be

2. Klachtenbeeld 2014

1. Klacht 1 :

Een huurder verhuist op 1/05/2014 van onze sociale woning naar een privéwoning. Zij ondertekent de verhuisdocumenten voor water, gas en elektriciteit. Aangezien wij hopen om zeer snel een nieuwe huurder te vinden, blijven deze documenten even liggen. Het duurt echter langer dan verwacht eer er een nieuwe huurder is (1/07/2014). Vandaar dat de vertrekkende huurder voorschotfacturen blijft ontvangen op haar nieuw adres. Zij neemt contact op met de nutsmaatschappijen maar deze zijn niet op de hoogte van een verhuis. Zij maakt haar boos omdat wij de verhuis niet snel genoeg geregeld hebben, zoals wij met haar afgesproken hadden.

Wij nemen contact op met de nutsmaatschappijen om te informeren of de vertrekkende huurder misschien onterecht teveel betaald heeft, zowel qua verbruik als qua vaste kosten. Dit blijkt echter niet het geval te zijn. Alle voorschotfacturen zijn bij het opmaken van de slotfactuur afgehouden. De huurder heeft niet te veel betaald.

Wij begrijpen echter het ongenoegen van de huurder omdat zij gedurende 2 maanden nog voorschotfacturen moest betalen voor een adres waar zij niet meer woonde.

Onze huisvestingsmaatschappij zal er nauwgezet op toezien dat verhuisdocumenten van water, gas en elektriciteit in de toekomst onmiddellijk op "leegstand" op onze naam zullen gezet worden als er geen nieuwe huurder is.

2. Klacht 2

Huurster zit al enkele dagen zonder verwarming. Het probleem situeert zich aan een leiding die in de garage onder haar appartement loopt, deze garage behoort toe aan een andere huurder die moeilijk bereikbaar is. Deze huurder werd meermaals gevraagd om thuis te zijn zodat de techniekers in zijn garage kunnen maar steeds loopt het mis. De zoon belt met onze maatschappij omdat zijn moeder net voor het weekend nog steeds zonder verwarming zit. Wij bieden aan om 2 elektrische vuurtjes te bezorgen zodat ze niet in de kou zit. Huurster weigert : het is niet nodig. Herstelling wordt de eerstvolgende woensdag uitgevoerd.

3. Klacht 3 :

Huurster zit al geruime tijd met een kapotte thermostaat en /of verwarmingsketel. De temperatuur loopt in het app. op tot 26 à 27°. Dit wordt zeer onaangenaam voor de huurster : zij moet ramen open zetten om het draaglijk te houden maar hiervan wordt ze dan weer ziek. Zijzelf, familie en helpster bellen regelmatig omdat er enige tijd overgaat eer dit probleem opgelost geraakt. Aangezien de oorzaak van het probleem niet direct duidelijk is, moeten wij dit doorgeven aan een externe firma, deze firma moet enkele opmetingen gaan doen, het duurt even eer zij dit doen, dan moeten er nog bestellingen gebeuren. Wij vragen telkens aan de externe firma om ons op de hoogte te

houden hoever het staat maar dit loopt niet vlot. Uiteindelijk worden de nodige herstellingen en vervangingen gedaan en is het probleem opgelost.

4. Klacht 4 :

- a. **Huurster moet de radiator steeds voor en na de winterperiode laten open of toedraaien door onze techniekers omdat de knop vast zit of verkalkt is. De laatste keer dat zij dit heeft laten doen is in het voorjaar van 2013. De winter nadien vond ze het niet te koud en aangezien ze tevens in de menopauze zat, had ze het ook altijd te warm en heeft ze de radiator niet laten openzetten.**
- b. **Begin april 2014 doet de firma die de metertjes van de verwarming beheert en controlerondrit door de woonwijk. Meterstanden worden geregistreerd en problemen met meters worden gedetecteerd. Bij deze huurster blijkt het metertje van de radiator gevallen te zijn en het is helemaal kapot.**
- c. **Een kapotte meter (die eraf gevallen is en dus niets meer registreert) is voor de rekening van de huurder, dit zit niet in ons huurcontract met de firma. De betreffende factuur ten bedrag van € 82,84 wordt doorgerekend aan de huurder.**
- d. **De huurder betwist echter dat zij dit metertje van de radiator gestoten heeft. Zij beweert dat dit door onze techniekers is gebeurd toen zij de laatste keer haar radiator zijn gaan toedraaien.**
- e. **Onze techniekers kunnen zich van dit voorval dat ondertussen 1,5 jaar geleden gebeurd is, niets herinneren.**
- f. **Wij wijzen de huurder erop dat zij elke schade onmiddellijk moet melden op ons bureel, hetgeen zij in dit geval nooit gedaan heeft (art. 17 van het huurcontract : “de huurder is ertoe gehouden om elke schade waarvan de herstelling ten laste van de verhuurder valt, onmiddellijk aan deze laatste te melden. Als de huurder deze verplichting niet naleeft, wordt hij aansprakelijk gesteld voor elke uitbreiding van de schade en moet hij de verhuurder daarvoor schadeloos stellen”). Zij ging er vanuit dat onze techniekers dit wel zouden gedaan hebben. Gedurende 1,5 jaar komt niemand het metertje herstellen. Zij had ons sneller moeten contacteren om het kapotte metertje te melden.**
- g. **Wij blijven bij ons standpunt en verzoeken de huurder om het bedrag te betalen.**
- h. **Na een afspraak met de voorzitter laat deze weten niet te kunnen ingaan op de vraag van de huurder om het metertje niet te moeten betalen. De voorzitter laat aan de huurder weten dat hij, gezien het hele verhaal, niet anders kan dan de beslissing van onze maatschappij te bevestigen.**

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: Meetjeslandse Bouwmaatschappij voor Volkswoningen CVBA

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
VanDriessche Tim - tim.vandriessche@mbv.woonnet.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	24
Aantal ontvankelijke klachten:	24

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	24
	ongegrond	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	21
	Onopgelost:	3

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0

Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

In tegenstelling tot andere jaren, hebben we in dit klachtenrapport de klachten van huurders tegenover andere huurders ook opgenomen. Dit geeft als logisch gevolg dat de 'klachten' bij de MBV gestegen zijn ten opzichte van 2013 waarin enkel klachten jegens de werking van de MBV werden opgenomen.

Wat opvalt in onze klachten is dat 25% van de klachten gaan over domiciliefraude. In de meeste gevallen worden deze meldingen gedaan door de burens.

De MBV geeft de 'fraudeurs' (al dan niet bewust) in eerste instantie de kans om orde op zaken te stellen en zich in regel te stellen. In 60% van de gevallen stellen de mensen zich zelf meteen in regel. Bij de overige 40% wordt het dossier doorgestuurd naar de wijkagent of wordt het CAW Preventief woonbegeleidingsteam ingezet om huurverbreking alsnog te vermijden.

In het verleden zijn er reeds enkele dossiers geweest waar domiciliefraude overduidelijk aanwezig is maar we ervaren dat hier weinig rechtelijke grond is om hier iets aan te doen op een duurzame manier. Niettegenstaande is het voorkomen van domiciliefraude één van onze prioriteiten.

Het feit dat we alsmear meer meldingen krijgen van domiciliefraude wijst er ook op dat dit onderwerp leeft bij de huurders en men ook ziet dat er wat aan gedaan wordt.

Procedure overlast

De overige meldingen zijn heel uiteenlopend. Het gaat om lawaaioverlast, vervuiling van zowel de woning als van de tuin, pesterijen en overlast van dieren.

Vervuiling en lawaaihinder (ook dieren) zijn toch de meest voorkomende klachten.

Onze maatschappelijk werker gaf telkens gevolg aan deze klachten hetzij telefonisch in een eerste fase, hetzij met huisbezoeken wanneer dit nodig werd geacht.

De meeste klachten werden opgelost waarbij de normale levenssfeer terugkeerde na tussenkomst van onze maatschappelijk werker.

Bij 1 dossier kwam het tot een huurverbreking na vervuiling van woning en tuin. Na verschillende tussenkomsten van de maatschappelijk werker kwamen de huurders echter de afspraken niet na waarna via de vrederechter de opzeg betekend werd.

Bij 2 andere dossiers werd het CAW Preventief Woonbegeleidingsteam ingezet omdat de situatie uitzichtloos was. Via deze interventie werd alsnog een opzeg vermeden en is de situatie opnieuw genormaliseerd in de goeie zin.

Er werden geen klachten ten aanzien van de werking van MBV en zijn medewerkers geformuleerd.

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?

Vanaf 2014 is er met de politiezone Meetjesland een duidelijke procedure omtrent domiciliefraude.

Met andere politiezones verloopt een dergelijke samenwerking moeizaam.

Het is noodzakelijk dat ook andere zones (politiezone overschrijdend) meewerken om deze soort fraude aan te pakken.

Wat betreft de algemene klachten zijn we tevreden met de resultaten die we boeken door onze persoonlijke aanpak. We streven, als sociale huisvestingsmaatschappij, naar een minimum aantal uithuiszettingen, en meer, we zetten juist in op deze huurders omdat dit ook vaak de zwakkeren zijn uit onze maatschappij en er op de private markt voor hen heel weinig haalbare alternatieven zijn.

Wanneer al onze mogelijkheden, begeleidingen (OCMW, CAW, Vrederecht,...) en dergelijke uitgeput zijn, pas dan zullen wij overgaan tot uitzetting.

Wij treden ook preventief op door bij nieuwe huurders na 6 maanden tot 1 jaar een huisbezoek te brengen. Zo krijgt de maatschappij ook meteen een idee van hoe de huurder de woning bewoont en onderhoud. Bij dit huisbezoek krijgt de huurder ook de kans om opmerkingen of nodige herstellingswerken mee te delen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014
Naam van uw maatschappij: MERELBEEKSE SOCIALE WONINGEN
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Dhr. Guido Lenaert

Guido.lenaert@msw.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

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

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	1
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1

Andere:		
---------	--	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

- 1) Ongegrond verklaard: Deze huurder besloot zelf opzeg te geven na ernstige psychische problemen waardoor langdurige ziekenhuisopname noodzakelijk bleek. Het was niet aangewezen dat deze huurder omwille van zijn gezondheid nog zou terugkeren naar de site.

- 2) Gegrond verklaard: Een buurman kaart aan dat burens zonder toestemming over gingen tot het plaatsen van een tuinhuis. Na overleg door de raad van bestuur is besloten om tuinhuisjes toe te staan zover ze aan de voorschriften van de stedenbouwkundige dienst voldoen en voor zover ze wegneembaar zijn bij het verlaten van de woning. Op die manier kunnen alle bewoners van de wijk op gelijke basis beslissen om al dan niet een tuinhuisje te plaatsen.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Gezien het aantal klachten tegenover onze SHM eerder beperkt zijn, was er niet meteen nood om de procedure of de werking aan te passen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

<p>Naam van uw maatschappij:</p> <p>Molse Bouwmaatschappij voor de huisvesting</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</p> <p>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 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt 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 2014

Naam van uw maatschappij: Nieuw Dak CVBA Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Sophie Colson - sophie.colson@nieuwdak.be
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	11
Aantal ontvankelijke klachten:	11

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	
	ongegrond	11

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	11
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:		
----------------	--	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

De 11 ontvangen klachten in 2014 handelden over diverse onderwerpen.

Elke klacht werd zo klantvriendelijk mogelijk ontvangen en op een neutrale manier onderzocht bij de betrokken diensten. In deze 11 gevallen bleek na onderzoek bij elke klacht dat er geen fouten in het beleid of de uitvoering ervan werden gemaakt, en de klachten als dusdanig ongegrond waren.

Onze argumenten werden steeds op een duidelijke en klantgerichte manier schriftelijk (per brief of e-mail) aan de betrokken huurder meegedeeld. We staan verder altijd open voor vragen inzake onze antwoordbrief.

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 merken dat de acties die we voeren rond communicatie, klantgerichtheid en klantvriendelijkheid positief worden onthaald. Als we vragen of klachten ontvangen, behandelen we deze neutraal en uniform. Wanneer we ons perspectief schetsen op basis van duidelijke argumenten, merken we vaak ook begrip van de persoon die de vraag of klacht heeft.

Uiteraard blijven we deze aanpak nastreven en verbeteren waar nodig, met behulp van regelmatig overleg tussen de verschillende diensten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: c.v. Nieuw Sint-Truiden

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Hilde Heeren
 (hilde.heeren@nst.be) en Georges Feucht (georges.feucht@nst.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	5
Aantal ontvankelijke klachten:	5

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	2
	ongegrond	3

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	5
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

- 1) Klacht over herstelling + debetnota hieromtrent: probleem niet tijdig gemeld door huurder en door firma Cofely beschouwd als niet gegrond aangezien er geen herstelling plaatsvond en ook geen defect werd vastgesteld. Pas na tussenkomst huurderssyndicaat creditnota opgemaakt => gemeld aan huurderssyndicaat 03/02/2014
- 2) Klacht over ten onrechte aangerekende kosten i.v.m. verstopping; gemeld aan indiener klacht per schrijven 28/05/2014 dat er wel degelijk ontstopping diende te gebeuren o.w.v. frituurvetten in het afvoersysteem, veroorzaakt door 1 of meerdere huurders.
- 3) Klacht over herstelling + debetnota hieromtrent: per schrijven d.d. 16/10/2014 gemeld aan huurderssyndicaat dat kosten terecht werden aangerekend aan huurder o.w.v. accidentele schade veroorzaakt door de huurder en niet iets dat ontstaat door slijtage of normaal gebruik + het handelde over een klacht over debetnota van ruim 2 jaar geleden en inmiddels vereffend door huurder in kwestie.
- 4) Klacht tegen schrapping kandidatuur bij actualisatie: klacht gegrond verklaard door toezichthouder en schrapping ongedaan gemaakt + dossier geactualiseerd => gemeld aan kandidaat-huurder per schrijven 27/03/2014
- 5) Klacht tegen schrapping kandidatuur na 2^{de} weigering: klacht ongegrond verklaard door toezichthouder => gemeld aan kandidaat-huurder per schrijven 18/07/2014

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?

I.g.v. klachten tegen schrappingen van kandidaat-huurders worden dossiers voorgelegd aan toezichthouder die beslist over gegrondheid ervan.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: SHM Ninove Welzijn cvba Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Leentje Cornelis (Leentje.cornelis@ninovewelzijn.woonnet.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2
Aantal ontvankelijke klachten:	0

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:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0

Andere:		
---------	--	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Klacht 1: technisch probleem

Geen verwarming. De huurders weigerden cofely services (de onderhoudsfirma waarmee SHM Ninove Welzijn sinds 01/08/2013 een contract heeft) te contacteren. Ze wilden tevens in plaats van een mazoutketel een verwarmingsinstallatie op aardgas.

Door het lange "stilzitten" van de huurder, was de mazoutketel helemaal stuk en werd vervangen door een aardgas - model (hetgeen in de loop van 2015 in de ganse wijk zou gebeuren via aanbesteding).

De termijn van reageren door onze onderhoudsfirma duurde te lang.

Klacht 2: administratief probleem/financieel

Huurder was niet akkoord met een afrekening van huurlasten voor de bijdrage voor cofely services. De klacht werd ontvangen bij RWO toezicht. De huurder weigerde het onderhoud te betalen en beweerde dat onze SHM bij aanvang van de huurovereenkomst (6 jaar geleden) het eerste onderhoud zou betalen. Dit kon echter nergens schriftelijk teruggevonden worden. Op onze vraag om ons de attesten van onderhoud te bezorgen van de daaropvolgende jaren na intrek in de woning, werd er niet geantwoord.

RWO toezicht heeft de klacht onderzocht en heeft aangedrongen bij mevrouw om haar betaling uit te voeren gezien de schriftelijke mededeling en uitleg gebeurd was door onze maatschappij wie voor welke kost moet opdraaien.

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?

Realisaties

De klachten werden opgevolgd en behandeld.

Klacht 1: huurder heeft nieuwe ketel.

Klacht 2: huurder heeft extra uitleg gekregen van RWO toezicht en weet nu met zekerheid dat onze communicatie correct was.

Verbeteringen

Het aantal klachten is het laatste jaar sterk gereduceerd door onze inspanningen naar opvolging op technisch gebied alsook naar duidelijke communicatie naar onze bewoners en andere organisaties.

Een bijkomend element is het afsprakenkader met welzijnsorganisaties waardoor bij meldingen van leefbaarheidsproblemen kort op de bal gespeeld kan worden.

Het spreekt voor zich dat we op dit elan verder zullen gaan.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: Ons Dak ,Maaseik Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ilse Avermate, ilse.avermate@onsdak.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	6
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	4
	ongegrond	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	5
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1

Andere:		
----------------	--	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Klacht 1:

Huurder klaagt over het woongedrag van zijn naaste buur. Huurder eist dat de huisvestingsmaatschappij de nodige maatregelen treft en niet enkel bemiddelend optreedt. Het betreft echter een escalerend burengeschil waar meerdere instanties reeds tal van acties ondernamen. Huurder werd doorverwezen naar de bevoegde instanties. (niet akkoord met prestatie - beslissing).

Klacht 2:

Huurder klaagt over het onvoldoende renderen van zijn verwarmingsketel, dat zou de nodige kosten met zich meebrengen. De huisvestingsmaatschappij wordt in gebreke gesteld wegens het niet uitvoeren van de nodige herstellingen aan de verwarmingsinstallatie. Huurder is immers van mening dat de installatie gebreken vertoont.

De huisvestingsmaatschappij gaat samen met de onderhoudsfirma ter plaatse. De verwarmingsinstallatie wordt nagekeken en bleek volledig in orde. Huurder krijgt opnieuw de nodige uitleg over de installatie en de werking ervan. Huurder is hiermee echter niet akkoord.

(ongegrond : prestatie onvoldoende + informatie verstrekking)

Klacht 3:

Huurder is ontevreden over de termijn van een herstelling in de woning. De externe firma was reeds meerdere keren ter plaatse geweest. De aard van het probleem zorgt ervoor dat de firma meermaals ter plaatse moet komen alvorens de herstelling volledig is uitgevoerd.

Huurder is van mening dat het te lang duurt en zij te weinig informatie krijgen.

De externe firma wordt gecontacteerd, er is een afspraak voor de eindherstelling ingepland. Huurder wordt hierover geïnformeerd.

(termijn prestatie + informatie verstrekking)

Klacht 4:

Huurder meldt dat de herstelling van een lekkage te lang uitblijft. De tussentijdse herstellingen zijn volgens huurder slechts een lapmiddel en de uitvoering zou van slechte kwaliteit zijn. Huurder is ook van mening dat de huisvestingsmaatschappij onvoldoende communiceert over het verloop van het dossier.

Uit het onderzoek blijkt dat mevrouw over een bepaalde periode meerdere lekkages meldt. Er werden tussentijdse herstellingen uitgevoerd alsook een eindherstelling.

Het verloop van het dossier wordt met huurder besproken alsook de aard van de

herstellingen. Huurder is tevreden met de extra communicatie en informatie.
(termijn + prestatie onvoldoende + informatie verstrekking)

Klacht 5:

Het energiecontract van huurder werd afgesloten. Volgens huurder is de huisvestingsmaatschappij hiervoor verantwoordelijk. Huurder is van mening dat er foutieve informatie werd meegedeeld en genoteerd bij inhuur. Huurder beweert dat de huisvestingsmaatschappij opdracht heeft gegeven om zijn energiecontract af te sluiten. Uit onderzoek blijkt dat het energiecontract van huurder inderdaad werd beëindigd maar omwille van achterstallige betalingen. Huurder krijgt de nodige informatie over het onderzoek en wat er verder moet gebeuren. Huurder wordt doorverwezen naar het OCMW.

(ongegronde)

Klacht 6:

Mevrouw voelt zich onheus behandeld door een medewerker van de huisvestingsmaatschappij. Ze vindt het tevens ongepast dat ze een brief inzake achterstal ontvangt terwijl ze al jaren een correct betaler is.

Uit onderzoek blijkt dat, wegens een computerfout, mevrouw onterecht een brief ontving. Vervolgens informeerde zij bij de medewerker naar haar dossier. De medewerker baseerde zich op de computergegevens om haar te informeren. Achteraf bleek de informatie incorrect.

De huisvestingsmaatschappij excuseerde zich voor de foutieve communicatie en informeerde mevrouw over haar dossier. Mevrouw was zeer tevreden met deze informatie.

(onheuse bejegening).

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 nodige informatie inzake het klachtendossier werd aan de desbetreffende medewerker of dienst verschaft. In sommige dossiers neemt de desbetreffende dienst opnieuw contact op met de huurder om de nodige informatie te verschaffen of het dossier te bespreken. Tevens wordt er bekeken hoe we zo'n situaties in de toekomst kunnen vermijden.

Er wordt een evaluatieverslag overgemaakt aan de directie.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: CVBA Ons Dorp Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Heindryckx Liesbeth Liesbeth.Heindryckx@onsdorpmenen.be
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	12
Aantal ontvankelijke klachten:	12

Aantal klachten volgens mate van grondheid	Gegronde/deels gegronde	12
	ongegronde	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	10
	Onopgelost:	2

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	/
Te lange behandeltermijn:	/
Ontoereikende informatieverstrekking:	/
Onvoldoende bereikbaarheid:	/
Onheuse bejegening:	/

Andere:	/
---------	---

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Klachten tegen huurders: 8 (overlast aan burens, afval in gemeenschappelijke delen)

Klachten tegen aannemers: 3 (2 tegen kuisfirma gemeenschappelijke delen, 1 tegen externe onderhoudsfirma)

Klachten tegen Ons Dorp: 1 (i.s.m. Stad Menen, huurder ontevreden over woning)

Niet opgelost: 2 klachten tegen huurders door overlast: procedures worden opgestart.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Door het aanwerven van een maatschappelijk assistent kon in veel problemen bemiddeld worden. We verfijnen onze werkwijze voor 2015 nog verder.

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

We werken met een nieuwe onderhoudsfirma.

Kort op de bal spelen met de zaken rond overlast.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: SBGW Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Kris Reynders Reynders@sbgw.be
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	
	ongegrond	3

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 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

De klachten waren allen afkomstig van één privé persoon gericht aan RWO-Vlaanderen. Het betrof voornamelijk opmerkingen over 2 burenruzies en over algemene regelgeving en werking van sociale huisvesting.

Bij alle aangehaalde klachten is de klachtindiener niet betrokken, zijn beweegredenen zijn voornamelijk politiek geïnspireerd.

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 het klachten betrof over de algemene regelgeving kunnen wij als maatschappij weinig actie ondernemen.

Betreffende de burenruzies werden er huisbezoeken uitgevoerd en een samenwerking met het CAW voor begeleiding van de huurders gestart.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

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:	51
Aantal ontvankelijke klachten:	51

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	51
	ongegrond	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	48
	Onopgelost:	3

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	51
Te lange behandeltermijn:	

Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

De klachten van onze huurders gaan voornamelijk over burenruzies, pesterijen, geluidsoverlast, het niet kuisen van de gemeenschappelijke delen, storende huisdieren. Dit probeer ik op te lossen door de mensen rechtstreeks aan te spreken via telefoon of een bezoek op kantoor of via brief waardoor er al veel kan opgelost worden. Soms zijn de mensen zich zelf niet bewust dat ze anderen storen en wordt er vervolgens wel gelet om hier iets aan te doen. Enkele klachten gaan over bijwoning of niet-bewoning van de woning. Dit gaat meestal over latrelaties, bij enkelingen heeft het geleid tot het inschrijven van de vriend(in) of partner in de woning.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

We trachten de klachten zo objectief mogelijk te behandelen zowel naar de klager als naar de aangeklaagde toe. Beiden mogen hun standpunt verder toelichten en aan de hand hiervan trachten wij een minnelijke schikking te treffen die doorgaans wel opgevolgd wordt.

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2014
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:	61
Aantal ontvankelijke klachten:	61

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	61
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	48
	Onopgelost:	13

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:		
----------------	--	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

De klachten die we ontvangen gaan enerzijds over technische aspecten van de woning en anderzijds over klachten van sociale aard. De 'sociale klachten' kunnen we opsplitsen in 3 grote onderdelen:

- Onderhoud woning
- Domiciliefraude
- Burenhinder/-twisten - leefbaarheid.

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. Wanneer er meerdere organisaties betrokken zijn, organiseren we een 'zorgoverleg' om alles begeleidingen op eenzelfde spoor te brengen.

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.

We opteren ook voor een intensieve samenwerking met andere organisaties om problemen te voorkomen en/of om vlug in te kunnen spelen op moeilijke en/of problematische situaties die voor leefbaarheidsproblemen (kunnen) zorgen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: Sint-Niklase Maatschappij voor de Huisvesting Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Voor 2014 was dit Edi Van Puyvelde (deze is met pensioen gegaan) Marijke Van Hecke + marijke.van.hecke@snmh.be Ellen Scheldeman + ellen.scheldeman@snmh.be
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	50
Aantal ontvankelijke klachten:	49

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	31
	ongegrond	19

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	47
	Onopgelost:	3

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	31
Te lange behandeltermijn:	17
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	

Onheuse bejegening:	50
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Het gros van de klachten handelt over technische problemen die volgens huurders niet snel genoeg opgelost worden. Vandaar het hoge 'gegronde/deels gegronde' klachten aantal. Aannemers dienen natuurlijk de tijd te krijgen om deze werken in te plannen in hun werkschema's.

Een aantal klachten behandelden schimmel- en condensatieproblemen. Huurders worden erop gewezen wat zij hier zelf aan kunnen doen om deze problemen te verhelpen.

Vaak gaat het ook over het al dan niet aanrekenen van een bepaalde herstellingskost.

De onopgeloste klachten zijn klachten waar er verder niets van de huurders vernomen werd.

Fundamentele werkingsklachten over de maatschappij zijn er niet.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Er wordt getracht om meer informatie aan de huurders te geven als het gaat om technische klachten. Het is wenselijk om reeds op voorhand mee te geven of een herstelling ten laste van de maatschappij of de huurder zal zijn. Hierdoor komt de huurders niet voor verrassingen te staan. Ook wordt er duidelijk vermeld dat er een aannemer zal langskomen om de technische klacht te verhelpen, maar dat die een eigen agenda en werkplanning heeft.

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

Informatieverstrekking en een duidelijk communicatiebeleid. Dit kan vele klachten voorkomen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: Sociaal Wonen arro Leuven
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
Caroline Stuyckens - cstuyckens@swleuven.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	7
Aantal ontvankelijke klachten:	7

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	4
	ongegrond	3

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	7
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

1. Klacht burenruzie Hoegaarden tussen huurders: beide partijen klaagden over elkaars gedrag en de daardoor ontstane problemen met de leefbaarheid in het appartementsgebouw waarin beide woonachtig zijn.
Beide partijen zijn individueel uitgenodigd om hun verhaal te doen op het kantoor van SWaL. Hierna heeft de klachtenbehandelaar alle punten van onmin tussen beide partijen opgelijst. Op basis van deze punten, heeft SWaL een aantal afspraken op papier gezet die beide huurders in de toekomst moeten respecteren, zodanig dat zij terug in alle rust als boven- en onderbuur met elkaar kunnen samenleven. De afspraken werden besproken en overlopen met beide burensamen. De klacht werd als gegrond beschouwd en is opgelost
2. Ongegronde klacht: Groenstraat Leuven: Een bewoner van het gebouw klaagde over de kinderen van een van zijn burens. De kinderen zouden s' avonds laat nog lawaai maken buiten. Ze zouden met steentjes naar ramen van appartementen gooien en afval achterlaten. De huurder die de klacht indiende tegen de kinderen van de medebewoonster beweerde dat de kinderen 10 à 12 jaar waren. Na controle van de gezinssituatie bleek de huurster waartegen de klacht werd ingediend helemaal geen kinderen van 10 à 12 jaar te hebben. Na bevraging bij de burens zeiden deze dat ze van deze problematiek nog niets gemerkt hadden. De klacht werd ongegrond verklaard.
3. Klacht huurder Naamsesteenweg. Een van de huurders zou bezoeker hebben die zijn auto mee in de ondergrondse garage heeft gezet. Hierdoor zou de in- en uitrit van de garage versperd zijn. Klachtenbehandelaar heeft de huurster waartegen de klacht werd ingediend, diezelfde dag nog gecontacteerd en gevraagd de auto te verplaatsen. De huurster wist ons te vertellen dat de auto al van de avond ervoor weg was. De klacht werd ongegrond verklaard.
4. Klacht Hoegaarden tegen huurder: onderbuur gaat bij de politie melding doen van nachtlawaai bij haar bovenburens. Het probleem heeft zich volgens de huurder reeds herhaaldelijk gesteld. De volgende dag gaat de wijkagent langs om te bemiddelen met de bovenbuur. Meneer is niet thuis en mevrouw wordt door de politie aangesproken. Zij legt het politiebezoek s' avonds voor aan haar man waarop deze furieus wordt en zijn naaste buur aanklampt. Deze naaste buur gaat na het voorval zijn verhaal doen bij de politie. Er komt een interventieploeg van de politie aan te pas. Ook SWaL wordt op de hoogte gebracht van het voorval. De klachtenbehandelaar heeft een gesprek met de

aangeklaagde huurder over het voorval en de situatie wordt verder bedaald. Rust is teruggekeerd in de buurt. De klacht werd opgelost.

5. Klacht van achterbuur (niet-huurder) tegen huurder (Heverlee). Gezin zou wildplassen in de tuin. Er zou constant een geur hangen van autolak en er is sprake van geluidsoverlast. De klachtenbehandelaar plost bij de lokale wijkagent of het gezin bekend staat omwille van overlast. Wijkagent kent het gezin maar niet omwille van problemen met burens of overlast. Wijkagent gaat langs bij beide partijen en stelt voor op burenbemiddeling op te starten. De klacht werd gegrond verklaard en is opgelost.

6. Melding van wijkagent (Heverlee) over huurster (Heverlee). Buren klagen bij de wijkagent over geluidsoverlast (bezoek, tv,...). Mevrouw en haar gezin zouden onlangs een hond in huis gehaald hebben. Deze zit constant binnen en zou zijn behoefte ook in huis doen wat voor serieuze geurhinder zorgt. De wijkagent is langs geweest en mag van mevrouw de woning niet betreden. De wijkagent merkt van in het deurgat wel de geur van hondenuitwerpselen op. De klachtenbehandelaar gaat de dag van de melding door de wijkagent nog langs bij mevrouw. De woning is volledig in orde, is mooi gestofzuigd en gepoetst. De tv staat op, maar op een laag volume. De hond in kwestie zit buiten. Klacht wordt ongegrond verklaard.

7. Verschillende burens klagen over de huurder en zijn gezin (Tielt-Winge). Meneer zou de kinderen niet toelaten om in het aangrenzende speelpleintje te spelen, zou ballen van de kinderen afpakken,... Situatie escaleert en meneer pakt de jongeren op het pleintje hardhandig aan. Meneer zou een van de jongens op het oor geslagen hebben omdat zij hun muziek niet wilden afzetten. Jongeren dagen meneer verder uit. Een derde komt langs en komt tussen in de ruzie waarop meneer een mes trekt en de andere persoon verwond. De politie komt tussen, meneer wordt gearresteerd en daarna opnieuw vrijgelaten. De problematiek wordt op dat moment ook aan SWaL gemeld. De klachtenbehandelaar stuurt een brief aan alle betrokken partijen en nodigt hen uit voor een gesprek. De ouders van de betrokken jongeren nemen telefonisch contact op met de klachtenbehandelaar om hun verhaal te doen. Meneer komt persoonlijk langs op kantoor om zijn verhaal te doen. Hij heeft foto's en geluids- en beeldmateriaal bij. Hieruit blijkt dat de buurt het gezin vaak pest. Uitwerpselen van honden, flesjes en afval wordt in hun tuin geworpen. Hun kinderen mogen nooit meespelen op het speelpleintje. De aanwezige jongeren zetten de muziek zo hard dat deze duidelijk overlast bezorgt aan het gezin waartegen de klacht loopt. Meneer geeft toe dat hij betrokken was bij het incident maar dat de hele situatie hem gewoon teveel werd. De klachtenbehandelaar maant alle partijen aan tot kalmte en respect. Telefonisch contact met een van de ouders van de betrokken jongeren bevestigd dat de rust is weergekeerd in de wijk. De klacht was gegrond en werd opgelost.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

- Kort op de bal spelen waardoor klachten sneller opgelost geraken en het probleem niet verder escaleert.

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

- Verder verbeteren van de procedure voor burenruzies.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: S.B.K. Arro Antwerpen cvba

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: directeur Anne Vanachter -
Anne.Vanachter@arroantwerpen.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	1
	Ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	2
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:		
----------------	--	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

In 2014 werden er 2 klachten geformuleerd.

- Een **eerste klacht** had betrekking op een leningsdossier.

Bij het opmaken van de simulatie voor het berekenen van het maandgeld was er een misverstand omtrent de duurtijd van de lening ontstaan. Bij het vastleggen van een afspraak voor het ondertekenen van de leningsaanvraag bleek dat de klanten een hogere maandelijkse aflossing zouden moeten betalen dan wat zij verwacht hadden (door de kortere duurtijd).

De klacht bij de Ombudsdienst had enerzijds betrekking op de onduidelijkheid over de duurtijd van de lening en daaraan gekoppeld het bedrag van de maandelijkse afbetaling. Anderzijds klaagde de klant over de manier van communicatie hierover.

Voor het punt over de duurtijd was het, omwille van wijzigingen in onze personeelsbezetting, niet mogelijk hierover intern navraag te doen. Het dossier zelf gaf geen uitsluitsel. S.B.K. Arro Antwerpen cvba nam dan ook aan dat de verklaring van de klanten correct was en stelde dat de klacht gegrond was.

Het leningsdossier werd uiteindelijk stopgezet en de klagers hebben hun dossierkosten van € 100 terugbetaald gekregen.

- Een **tweede klacht** betrof een inschrijving in het register Boom.

Deze klacht werd neergelegd bij het Agentschap RWO, afdeling Toezicht zonder dat wij voorafgaandelijk zelf enige klacht mochten ontvangen. Nadat aan de dienst Toezicht de vereiste informatie werd verschaft, heeft Toezicht beslist dat S.B.K. Arro Antwerpen cvba gehandeld heeft conform de geldende reglementering en de klacht ongegrond was. Dit dossier werd behandeld op de zitting van 13 oktober 2014 en de Raad van Bestuur heeft de klacht evenzeer ongegrond bevonden.

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?

N.a.v de klacht m.b.t. het leningdossier werd bij de medewerkers navraag gedaan over de wijze waarop de simulaties gebeuren. Dit bleek conform de richtlijnen te zijn. Deze richtlijnen werden nogmaals benadrukt en worden ook thans nog steeds toegepast.

Wat betreft de communicatie kon gesteld worden dat deze inderdaad te laat en niet genuanceerd genoeg was. Hierover werd intern teruggekoppeld om herhaling in de toekomst te vermijden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: SBK-Dendermonde Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Marie-Paule Hiel ; mp.hiel@sbk-dendermonde.woonnet.be
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4
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 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Alle klachten die lopen, handelen over tekortkomingen van aannemers van werken. Deze klachten worden bij onze maatschappij ontvangen en opgevolgd. De klachten gaan niet over de werking van onze maatschappij en zijn bijgevolg onontvankelijk, maar meestal wel gegrond.

Meldingen van problemen worden niet opgenomen als klacht aangezien zij binnen een korte tijdspanne worden opgelost naar ieders voldoening.

- Klacht koper over opvolging lek aan dakgoot met vlekken op voorgevel tot gevolg. De aannemer onderzoekt het probleem, na aandringen zal hij langs gaan en het probleem oplossen. De oplevering wordt uitgesteld tot de gevel droog is. Vlekken blijven op de gevelsteen maar zijn slechts een esthetisch probleem. Wordt aanvaard door de klant.
- Klacht van koper omtrent geurhinder in WC. Voorlopig nog niet hersteld. De aannemer en architect worden regelmatig aangemaand het euvel te onderzoeken. Voorlopig wordt de definitieve oplevering uitgesteld (en de borg niet vrij gegeven). Probleem is nog niet opgelost (en ook nog niet duidelijk wat aan de oorzaak ligt : een slechte terugplaatsing door de koper of een slechte plaatsing door de aannemer.
- Klacht van een aantal kopers aangaande de niet-conforme waterinstallatie, blijkend uit een keuringsattest van Belgaqua. Anderzijds heeft de aannemer een conform attest afgeleverd (van AIB-Vinçotte). Deze tegenstrijdigheid moet door de waterbedelingsmaatschappij Farys worden uitgeklaard. Nog niet opgelost
- Klacht van kandidaat-ontlener over een te lange behandelingstermijn door de inspecteur van de VMSW waardoor een krediet te laat wordt geweigerd en bijgevolg een deel van het voorschot bij compromis wordt geëist door de verkoper. Er volgt een klacht bij de VMSW.

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?

Teneinde mogelijke klachten tegen de werking van de maatschappij te voorkomen, zorgen wij voor een onmiddellijk antwoord op elke mogelijke melding van probleem. Elke tekortkoming van een aannemer wordt onmiddellijk doorgestuurd aan de aannemer en architect die in het kader van hun aansprakelijkheid gehouden zijn een woning af te leveren die conform is aan het bestek en de gestelde eisen. Met alle mogelijke middelen wordt hun inzet afgedwongen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: Sociale Bouwmaatschappij Schelle Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Chantal Cuypers, directeur email : chantal.cuypers@schelle.woonnet.be
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	0
Aantal ontvankelijke klachten:	

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt 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 2014

Naam van uw maatschappij: T' Heist Best

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Bernard Despiegelaere
(bernard.despiegelaere@theistbest.be)**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	
	ongegrond	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	1
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

De klachten hadden betrekking op:

- Vermeende waterinfiltratie;
- Vermeende fout in toewijzingsprocedure;

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 2014

Naam van uw maatschappij: Tieltse Bouwmaatschappij Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Annelies.Verlinden@tieltsebouwmij.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:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

- **Huurder kwam langs met de vraag tot diverse herstellingen aan zijn woning. Er werden afspraken gemaakt om deze herstellingen uit te voeren. Bepaalde werken zouden door de huurder zelf uitgevoerd worden. De Tieltsse Bouwmaatschappij zou materiaal leveren. Nadien bleek dat huurder de werken niet zelf zou uitvoeren en ander materiaal vroeg dan oorspronkelijk afgesproken. Huurder voelde zich niet correct behandeld en ging er verkeerdelijk van uit dat voor bij huurders meer herstellingen ten laste van de bouwmaatschappij gebeurden dan bij hem. Sedert dit voorval verliep de communicatie verstoord. De herstellingen werden niet uitgevoerd doordat geen akkoord bekomen werd over de wijze van uitvoering. Uiteindelijk werd op ons initiatief een gesprek aangegaan met de huurder. Er werden duidelijke afspraken gemaakt en inmiddels werd al 1 van de herstellingen uitgevoerd, de andere zijn gepland. Huurder kan zich vinden inde gemaakte afspraken en de communicatie lijkt hersteld.**

Een verstoorde communicatie kan ervoor zorgen dat een melding evolueert tot klacht. De klacht werd deels opgelost maar kon wellicht vermeden worden door sneller de communicatie te herstellen. In dergelijke situatie het initiatief van een huurder afwachten biedt geen oplossing.

- **Een aantal kopers van sociale woningen waren niet tevreden over een aantal gebreken aan hun woning. Geregeld ontvingen wij klachten over een aantal zaken die niet opgelost werden. De kopers zagen het duidelijk als onze verantwoordelijk om ervoor te zorgen dat alle problemen opgelost werden. De woningen werden echter al opgeleverd waardoor wij nog weinig druk konden uitoefenen op de aannemer. Wij drongen aan bij de hoofdaannemer om hier snel een oplossing aan te bieden en stelden hem in gebreke voor een aantal zaken. Het grootste deel van de problemen is nu opgelost.**

Voor een SHM is het vaak moeilijk om aan de kopers of huurders duidelijk te maken dat wij niet steeds invloed hebben over de behandeling van problemen door aannemers. Extra aandacht kan geschonken worden bij de oplevering van een project teneinde dergelijke situaties te vermijden.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Blijvende aandacht is noodzakelijk om klachten indien mogelijk te vermijden. De laagdrempeligheid van de Tielse Bouwmaatschappij is hierbij een blijvende troef.

Met een nieuw systeem van opvolging van de uit te voeren en uitgevoerde werken zijn er inderdaad minder klachten en meldingen over herstellingen. Het nieuwe registratiesysteem zorgt ervoor dat wij zelf een beter overzicht behouden over de uitgeschreven werkopdrachten en de uitvoering hiervan.

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

De opvolging van de werven gebeurt nu hoofdzakelijk door 1 persoon. Dit moet ervoor zorgen dat na oplevering zo weinig mogelijk af te werken punten overblijven.

Daarnaast zal een procedure uitgedacht worden om verwaarloosde woningen sneller op te sporen. De bedoeling is om op dat vlak van een eerder remediërende naar een preventieve werking te evolueren. Dit moet ervoor zorgen dat het aantal meldingen / klachten van zowel huurders die een woningen zullen betrekken als van buurbewoners daalt.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: CVBA Tuinwijk Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Annelies Oosterlinck - annelies@tuinwijk.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	5
Aantal ontvankelijke klachten:	5

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	3
	ongegrond	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	5
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	4

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Bij de technische klachten werd er kort op de bal gespeeld. Er werd een verslag opgemaakt door de technische dienst. Nagekeken wanneer en hoe het probleem zo snel mogelijk kan worden aangepakt. De huurders werden hiervan correct en tijdig op de hoogte gebracht.

Indien de klachten gerelateerd waren aan de wetgeving, probeerden wij de betrokken huurders dit op een eenvoudige manier over te brengen en eventueel samen met hen tot een oplossing komen.

Klachten t.a.v personeel werden ook onmiddellijk aangepakt door directie.

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

Wij werken ook nauw samen met de Dienst Integrale Veiligheid van Stad Lokeren om de klachten aan te pakken en de buurten leefbaar te houden.

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

/

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: Vitare BV o.v.v. NV met sociaal oogmerk

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Rudy Maes - rudy.maes@vitare.be

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
		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 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Gelet op het feit dat Vitare erkend werd op 29/03/2013 en in 2014 in opstartfase was zijn er geen klachten toegekomen.

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 2014

Naam van uw maatschappij: Vivendo, Magdalenastraat 20/1, 8200 St-Andries

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Veerle De Groof, veerle.degroof@vivendo.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	12
Aantal ontvankelijke klachten:	12

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	10
	ongegrond	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	11
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	10
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	2

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

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 2014 betrof het vooral vochtproblemen en algemene technische problemen.

- 1 klacht is momenteel nog niet opgelost gezien een contractueel geschil tussen de hoofdaannemer en Vivendo, er wordt dringend naar een oplossing gezocht, de betrokken huurster wordt op de hoogte gehouden
- 1 woning wordt niet gerenoveerd en zal gesloopt worden, aan de huurster is een prioritaire mutatie toegekend

Indien de klachtmelding een nieuw gegeven is dat niet kan gelinkt worden aan een lopende procedure is er geen probleem in huidige klachtenprocedure. In het bijzondere geval dat er reeds een juridische procedure is opgestart of ingeleid voor de Rechtbank, wordt een klachtenonderzoek complexer en dient men rekening te houden met deze procedure en de reeds gevoerde communicatie. Dit is het geval voor 1 klacht in 2014. Het spreekt voor zich dat de interne klachtvolgving en het bijhorend onderzoek geen parallel dossier mag doen ontstaan dat zich naast de juridische procedure ontwikkelt. Hierbij kan er enkel verwarring en/of miscommunicatie ontstaan. In sommige gevallen zou er zelfs een conflict kunnen ontstaan tussen de manier waarop de aangeduide raadsman zijn dossier behartigt en de manier waarop Vivendo het klachtonderzoek voert. De tegenpartij meldt soms een formele klacht als tegenreactie op een juridische procedure. In die gevallen is de klacht zelfs onlosmakelijk verbonden met de juridische procedure zelf. De Raad van Bestuur heeft daarom in haar zitting van 22/10/2014 beslist om de klachtenprocedure als volgt aan te passen:

Gezien de complexiteit van een juridische procedure en ermee rekening houdende dat een eenduidige, coherente communicatie een noodzaak is, wordt i.g.v. een reeds gestarte juridische procedure:

- *Geen apart klachtenonderzoek uitgevoerd*
- *Aan de meldende partij (Huurdersbond, Vlaamse Ombudsdienst, klant,...) gemeld dat de klacht zal toegevoegd worden aan de lopende juridische procedure*
- *De ontvangstmelding en de afhandeling gecombineerd in één standaardbrief*
- *De klacht (melding + bijlagen) doorgestuurd naar de aangestelde raadsman voor verder gevolg*

Door de dienst Wonen werd 1 klacht behandeld waar de huurders van de betrokken site bedenkingen hadden bij de afrekening van de huurlasten, in het bijzonder betreffende de hoge elektriciteitskosten. De betrokken huurders hadden ook opmerkingen mbt gemelde gebreken die nog niet door de aannemer werden opgelost. Vivendo heeft een huurdering toegestaan voor 3 maanden (voor terrassen) en de betrokken aannemer in gebreke gesteld. Er wordt gekeken voor een oplossing voor de hoge afrekening van de algemene delen. Er werd hiervoor een bewonersvergadering georganiseerd.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Er werd voor de dienst Bouwen een full-time administratief bediende voor het beheer van het patrimonium in dienst genomen (vanaf 01/03/2014), wat resulteert in een nog snelle en betere service naar onze huurders toe.

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.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: Kleine Landeigendom Het Volk cvba-so Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Kathleen Mous kathleen.mous@volk.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	0
Aantal ontvankelijke klachten:	

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt 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 2014

Naam van uw maatschappij: Volkshaard cvba-so Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Kathleen Mous kathleen.mous@volk.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	127
Aantal ontvankelijke klachten:	127

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	106
	ongegrond	21

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	65
	Onopgelost:	41

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	4
Te lange behandeltermijn:	21
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere: samenlevingsproblemen	81
--	----

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Klachten van technische aard: 21

- * **gegrond/ongeground: 20/1**
- * **opgelost/onopgelost: 16/4**
- * **geschonden ombudsnorm: te lange behandeltermijn**

Klachten van administratieve/boekhoudkundige aard: 8

- * **gegrond/ongeground: 5/3**
- * **opgelost/onopgelost: 5/0**
- * **geschonden ombudsnorm: niet-correcte beslissing m.b.t. berekening van de huurlasten**

Klachten van sociale aard: 98

- * **gegrond/ongeground: 81/17**
- * **opgelost/onopgelost: 45/36**
- * **geschonden ombudsnorm: andere**

Alle klachten van sociale aard hebben betrekking op samenlevingsproblemen (burenruzies, overlast, nachtlawaai, sluikstorten, ...), domiciliefraude en leefbaarheidsproblemen (slecht onderhoud van de woning, de tuin).

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Om de lange behandeltermijn van herstellingen terug te dringen werd een Technisch coördinator aangesteld (nieuwe functie) en werden eveneens raamcontracten opgemaakt waarbij bepaalde herstellingen door externen zullen worden uitgevoerd. Dit om accurater en sneller te kunnen inspelen. Ook werd er gekeken of een verdere softwarematige ondersteuning mogelijk is.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?
Er is inmiddels een project opgestart om binnen bepaalde wijken de huurders meer te betrekken bij de wijk en de sociale huisvestingsmaatschappij. Ondermeer aan de hand van een babbelbox en een fototentoonstelling zullen tijdens een informeel moment bewoners aangesproken worden. Hierbij zal gepolst worden naar wat zij zelf als knelpunten ervaren binnen de wijk en wat zij als mogelijke oplossingen hiervoor zien.

Op technisch vlak wordt gekeken naar een verdere uitbouw van een softwarematige ondersteuning.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: S.M. voor Volkshuisvesting Willebroek Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ben Foqué ben.foque@volkshuisvesting-willebroek.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	15
Aantal ontvankelijke klachten:	11

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	7
	ongegrond	4

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	13
	Onopgelost:	2

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	4
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

- In 2014 waren er 15 klachten waarvan 11 ontvankelijk.
- Van de 11 ontvankelijke klachten waren 7 gegrond.
- Van de 15 klachten zijn 13 opgelost.
- 2 klachten zijn niet opgelost:
 1. Betreft een geschil voor betaling factuur. Hiervoor is een gerechtprocedure lopende.
 2. Betreft een herstelling die door Volkshuisvesting nog niet is uitgevoerd.
- Van de 7 gegronde klachten zijn volgende ombudsnormen geschonden:
 - Niet correcte beslissing:
 1. Verkeerde toepassing van het Kaderbesluit voor berekening van een huishuur.
 - Te lange behandeltermijn:
 1. Voor uitvoering van een herstelling door een externe aannemer in opdracht van Volkshuisvesting.
 2. Voor uitvoering van een herstelling door een externe aannemer in opdracht van Volkshuisvesting.
 - Ontoereikende informatieverstrekking:
 1. Info over tijdstip onderhoud tuin van een leegstaande woning.
 2. Info over wie boom moet snoeien.
 3. Info over oplossing schade ten gevolge van renovatiewerken in aanpalende woning.
 4. Klager was niet op de hoogte van het uitblijven van een antwoord van de milieudienst van de Gemeente.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Monitoringsysteem en strengere controle op de opvolging uitvoering van herstellingen werden in 2014 doorgevoerd. Het verantwoordelijke personeelslid van de technische dienst werd vervangen. Ondanks een onderbezetting op deze dienst van meer dan een half jaar zijn er maar 2 gegronde klachten ingediend omwille van een te lange behandeltermijn. In 2013 werden op deze basis 6 klachten ingediend.

Sinds eind 2013 stelt Volkshuisvesting onthaalmappen ter beschikking van haar huurders voor een zo optimaal mogelijke informatieverstrekking. In 2013 waren er nog 4 ongegronde klachten met als oorzaak onvoldoende kennis van de klager over de inhoud van de klacht. In 2014 was op deze basis het aantal gedaald naar 2 klachten.

In 2014 werden de onthaalmappen bedeed aan de meeste huurders die nog geen hadden opgehaald.

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

Een goede opleiding van de nieuwe medewerker van de technische dienst die op 1/1/2015 in dienst is bij Volkshuisvesting. In de nieuwe halfjaarlijkse managementrapportering zal vanaf 2015 ook gerapporteerd worden over onder andere technische meldingen en werkbons.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: CVBA Volkswelzijn Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Veerle Pauwels – veerle.pauwels@volkswelzijn.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	8
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronde/deels gegronde	1
	ongegronde	7

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	1
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

We hebben in 2014 weinig klachten ontvangen.

De klachten hebben wij voornamelijk via de Vlaamse Ombudsdienst, RWO Inspectie en de huurdersbond ontvangen en gaan hoofdzakelijk over de regelgeving. (huurpremie en huurprijsberekening)

Omdat we zowel in 2013 als 2014 klachten kregen van kandidaten die geen recht meer hebben op de huurpremie, hebben we onze toewijzingsbrief aangepast en dit er duidelijk in opgenomen.

Ook in onze infobrochure voor kandidaat-huurders staat dit vermeld.

Drie klachten gaan over herstellingen/vochtproblemen in de woning. Omdat deze meldingen/klachten toenemen, wordt er intensiever rond gewerkt (zie onderstaand punt)

In 1 dossier hebben we de huurprijs onterecht herberekend met terugwerkende kracht aangezien de verkeerde berekening door ons gebeurde. We hebben hier onmiddellijk herberekend en alles ten laste genomen.

We zijn in 2014 twee keer opgeroepen om te verschijnen in een verzoeningszitting op het Vrederecht. Als regelgeving correct wordt toegepast, maken de vrederechters onmiddellijk duidelijk aan de huurders dat het geen zin heeft om verder klacht in te dienen of gerechtelijke stappen te zetten.

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?

Begin 2014 hebben wij ons inschrijvingsformulier herwerkt en een handige brochure voor kandidaat-huurders uitgewerkt.

Eind 2014 hebben wij een brochure uitgewerkt voor onze huurders, waarin de belangrijkste zaken van de wetgeving besproken worden. Deze wijzigingen zijn van belang voor de zittende huurders.

Ook via onze website zijn de brochures te raadplegen.

We hechten veel belang aan het informeren van huurders.

Zo worden de huurcontracten nog steeds in groep overlopen en wordt er op die moment veel tijd gestoken in het uitleggen van de rechten en plichten van huurders.

Daarnaast doet de maatschappelijk werker huisbezoeken bij nieuwe huurders, om alles nogmaals te overlopen en eventuele problemen onmiddellijk aan te pakken. Dit wordt als positief ervaren door de huurders. Vooral bij oudere/zwakkere huurders merken we dat ze niet altijd alles onthouden/begrepen hebben.

Door langs te gaan krijgen we een beter beeld van de huurders in hun thuissituatie en weten we wie extra ondersteuning of opvolging nodig heeft.

Schimmelvorming en condensproblemen zijn een veel voorkomend probleem en geeft ook jaarlijks aanleiding voor klachten.

Daarom gaan een medewerker van de technische dienst en de sociale dienst maandelijks samen op huisbezoek.

De oorzaak wordt opgespoord en ligt meestal bij de manier van bewonen. Daarom is het positief dat beide diensten

samenwerken om die problemen aan te pakken. We proberen de huurders zoveel mogelijk te begeleiden om de woningen beter te bewonen. Soms wordt onze klusjesman ingeschakeld om schimmel samen met de huurders correct te behandelen. In het begin is dit vrij intensief, nadien volgen op regelmatige basis nog verschillende controlebezoeken.

Deze manier van werken levert een goed resultaat op, wat positief is voor de huurders en voor ons, omdat de woningen beter onderhouden worden en we nadien minder kosten hebben bij verhuis.

In 2015 zullen we nog een folder uitwerken rond verluchten en verwarmen van de woningen en dit aan alle huurders bezorgen.

In het najaar van 2014 werden onze nieuwe burelen in gebruik genomen. Op die manier is de toegankelijkheid verhoogd.

Er is een extra personeelslid in dienst voor het onthaal aan de balie. Zo verloopt de ontvangst vlotter en zijn we beter telefonisch bereikbaar.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: CVBA Volkswoningbouw Wilselsesteenweg 23 - 3020 Herent

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Demessemaekers Denise directeur demessemaekers@volkswoningbouw.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:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

- 1) Klacht i.v.m. afrekening voorschotten aardgas cv. Deze werd weerlegd en zal opnieuw geëvalueerd worden in 2015 bij de volgende afrekening.
- 2) Probleem schimmelvorming in slaapkamer huurwoning. De renovatiewerken zijn inmiddels gestart.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling? Bijkomende informatie verleend en opstarten renovatiewerken.

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

- Nog meer informatie verlenen aan de huurders
- Indienen renovatiedossiers voor de huurwoningen zodat deze klaar zijn voor uitvoering op het moment dat er kredieten beschikbaar zijn.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: Cvba VOLKSWONINGEN VAN DUFFEL - NIEUWSTRAAT 3 - 2570 DUFFEL
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Kristina Verhoye - kristina.verhoye@volkswoningen-duffel.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	1
	ongegrond	3

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:	1
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

2 van de 4 klachten betreffen klachten van technische aard waarbij gebleken is dat de klacht als zou de behandelingstermijn overdreven zijn, onterecht was. Immers in het ene geval werd het vochtschade probleem binnen de 14 dagen hersteld, in het andere geval zelfs binnen de week.

De klacht omtrent domiciliefraude bleek eveneens ongegrond nu wij hier reeds zelf op anticipeerden.

Aan de klacht wegens onbeleefd gedrag werd gevolg gegeven middels gesprek met betrokken medewerker met verzoek op klantvriendelijke wijze te communiceren.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Bij klacht domiciliefraude werd de onbekende persoon ingeschreven en de huurprijs werd in functie van de gezamenlijke inkomsten aangepast.

Bij klacht onbeleefd gedrag werd bij brief excuses aangeboden wegens klantvriendelijke communicatie en werd een gesprek aangegaan met de betrokken medewerker.

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

Wat betreft de opvolging meldingen van technische aard werd gevraagd een procedure op te maken met het oog op betere opvolging en controle.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

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:	54
Aantal ontvankelijke klachten:	33

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	33
	ongegrond	21

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	22
	Onopgelost:	8
	Niet meegedeeld	3

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	Klacht 23, 32, 39, 41
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0

Andere:	
---------	--

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Behandeling klachten door aannemer wordt zelden gemeld

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Herinnering naar aannemer over openstaande klachten.

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

Meer plaatsbezoeken.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: WoninGent cvba-so
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:
Marie Paule Coppenolle; MariePaule.Coppenolle@woningent.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	316
Aantal ontvankelijke klachten:	316

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	183/28
	ongegrond	73

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	233/44
	Onopgelost:	7

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	99
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere: onbeantwoord

32

2. Klachtenbeeld 2014**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.**

In 2014 dienden er 316 klachten geregistreerd waarvan 74% werden opgelost en 14% deels opgelost. De resterende 12% is niet of nog niet opgelost.

Volgens onderliggende vergelijkingstabel is er een stijging van het aantal klachten inzake betwisting afrekening verbruiken/diensten, betwisting facturatie op herstellingen, burenoverlast, laattijdige gevolggeving aan herstellingswerken en vochtproblemen.

Type klachten	Aantal 2013	Aantal 2014
betwist afrekening verbruiken/diensten	7	23
betwist factuur voor herstelling	33	77
burenoverlast	3	36
Langdurige uitvoeringstermijn herstellingswerken	29	85
vochtproblemen	17	37
herstelling slecht uitgevoerd/onderhoud gemene delen	15	16
ontevreden over administratieve werking/personeel/kandidatendossier	67	42
	171	316

Hieronder volgt een opsomming van plausible verklaringen voor de klachtentoeename:

a) Betwisting afrekening verbruiken/diensten

- Om een individuele afrekening verbruiken te kunnen opmaken die gebaseerd zijn op de werkelijke verbruiken, werden in 2011 de radiatoren die gekoppeld zijn aan een collectieve stookinstallatie voorzien van elektronische warmtemeters. De eerste berekening gebaseerd op deze metingen werd, verstuurd begin 2014 en resulteerde in uitingen van ongenoegen en betwisting.
- Daarnaast werd een groot aantal klachten geregistreerd afkomstig van de bewoners die voor de fusie huurder waren van de Stad Gent en toen slechts een forfaitaire tussenkomst voor diensten betaalden en een beperkte afrekening verwarming ontvingen. Na de inbreng van de stadswoningen in de sociale huisvestingsmaatschappij werden de afrekeningen diensten en verbruiken opgemaakt volgens Kaderbesluit Sociale Huur (bijlage III) merkelijk hoger.

b) Betwisting factuur voor herstelling

In het Reglement van Inwendige Orde (bijlage bij het huurcontract) wordt vermeld welke herstellingskosten ten laste van de huurder vallen. Toch zijn de huurders dikwijls niet akkoord met de herstellingsfactuur en vragen bijkomende informatie.

Het door WoninGent overgemaakt antwoord, meestal gestaafd met bewijsstukken, heeft steeds als slotzin 'Indien dit antwoord op uw vraag niet voldoet, kunt u een formele klacht indienen bij de klachtenbehandelaar van WoninGent.'

Klagers zien dit dan ook als een laatste kans om hun gelijk te halen.

c) Burenoverlast

De leefbaarheidsproblemen werden in het verleden apart opgevolgd door de Cel Leefbaarheid en Sociale zaken en aanzien als een privéklacht die niet geregistreerd werd.

In 2014 werd gevolg gegeven aan een opmerking vermeld in het controlerapport (12/12/2013) van de Toezichthouder RWO, meer bepaald dat wanneer een klager vindt dat de maatschappij het probleem niet of onvoldoende heeft opgelost, dit moet worden beschouwd als een ontvankelijke klacht die als dusdanig moet worden geregistreerd en worden opgenomen in de klachtenrapportage. Vandaar de stijging van 3 naar 36.

d) Langdurige uitvoeringstermijn herstellingswerken

- De opvolging van de uitgeschreven werkopdrachten eigen personeel en externe aannemers gebeurde niet optimaal.
- Naast het onderhoud gemene delen en de individuele herstellingen bij de huurders, dient de technische dienst de wooneenheden vrijgekomen na opzeg in orde te stellen. De arbeidersploegen worden prioritair ingezet voor de leegstandsbestrijding. In 2014 werden er 104 appartementen meer toegewezen dan vorig jaar met als gevolg meer werk.

e) Vochtproblemen

De meeste vochtproblemen zijn het gevolg van mogelijke gebreken in het ontwerp of van nalatige uitvoering. De aanpak moet structureel en projectmatig zijn, individuele ingrepen om dit te verhelpen blijken zinloos.

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?

a) Betwisting afrekening verbruiken/diensten

In 2015 wenst de Afdeling Beheer infomomenten aangaande de afrekening verbruiken en diensten in te richten en deed rondvraag bij alle huurders naar de behoeften van dergelijke sessies om deze praktisch te kunnen organiseren.

b) Betwisting factuur voor herstelling

Het sedert de fusie in gebruik zijnde Reglement van Inwendige Orde dat bij de huurcontracten wordt gevoegd, is een in overhaast opgemaakte samenvoeging van de reglementen die bij de drie fusiemaatschappijen in voege waren. De er in opgenomen bepalingen dienen als referentie voor de verplichtingen van de huurder krachtens de VWC en het KBSH. Het huidige Reglement van Inwendige Orde bevat echter onduidelijkheden die ingeval van discussie tot juridische betwisting kunnen aanleiding geven.

Eind januari 2015 werd op de directievergadering dan ook beslist om het huidige Reglement van Inwendige Orde grondig te herwerken.

Streefdatum is dat het nieuwe Reglement van Inwendige Orde in voege komt bij de huurcontracten voor 1/7/2015.

c) Burenoverlast

In het kader van de samenwerkingsovereenkomst met het CAW inzake preventie van uithuiszetting van sociale huurders werd een overlastprocedure opgemaakt in overleg tussen alle Gentse huisvestingsmaatschappijen.

Indien het gedrag van bepaalde huurders ernstige overlast veroorzaakt voor medehuurders, start de verhuurder deze procedure om de woonrust te herstellen en een einde te maken aan het probleemgedrag van de betrokken huurder.

Indien na 3 tussenkomsten van de verhuurder nog geen resultaat is geboekt, doet de verhuurder een beroep op de hulpverlening om de probleemhuurder intensief te begeleiden. Op die manier wordt geprobeerd om alsnog de woonrust te herstellen en een uithuiszetting te vermijden.

d) Langdurige uitvoeringstermijn herstellingswerken

WoninGent werkt aan bijkomende capaciteit voor de planning en de uitvoering van de noodzakelijke onderhoudswerken. In 2015 zullen raamcontracten met externe aannemers worden afgesloten voor de interne renovaties van leegstaande woningen zodat meer eigen personeel kan ingezet worden voor herstellingswerken bij zittende huurders.

e) Vochtproblemen

Na de fusie werden de gebouwen technisch gescreend om een duidelijk zicht te krijgen op de kwaliteit van het eengemaakte patrimonium.

Er werd in 2015 een Meerjarenplanning voor de renovatiewerken opgesteld die inzake uitvoering afhankelijk is van het beschikbare budget van de Vlaamse Overheid.

Binnen de beperkte financiële middelen die voorhanden zijn, probeert WoninGent het vochtprobleem zo goed en duurzaam als mogelijk te bestrijden tot de betrokken gebouwen als project kunnen worden aangepakt.

WoninGent investeert in duidelijke en verstaanbare communicatie met (kandidaat-)huurders.

Aan de zittende huurders wordt op regelmatige basis een bewonerskrantje gestuurd waarin nuttige informatie en tips worden weergegeven.

Ieder jaar opnieuw wordt getracht de toelichtingen bij afrekeningen, huurberekeningen en andere correspondentie steeds verder te verbeteren en te verfijnen.

Sinds 1/10/2014 krijgen nieuwe huurders bij het huurcontract de WoninGent infogids. Deze folder geeft nieuwe bewoners o.a. meer informatie over de juiste aanspreekpunten binnen WoninGent.

De samenwerking met Samenlevingsopbouw Gent en Gensh werd verder gezet.

Het aantal geregistreerde klachten is in 2014 bijna verdubbeld. Mogelijkerwijs heeft de stijging te maken met de grotere bekendheid die gegeven wordt aan de klachtenbehandelaar door de vermeldingen op de website, in de infogids, in het bewonerskrantje en op de herstellingsfacturen.

Op basis daarvan werd op 1/12/2014 beslist om naast de klachtenbehandelaar, per departement een personeelslid aan te stellen dat de klachten van dit departement coördineert en er voor zorgt dat de klachtenbehandelaar binnen de gestelde termijn de informatie ontvangt nodig om de klager tijdig te kunnen antwoorden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: Woonhaven Antwerpen Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Nancy Geerts klachten@woonhaven.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	209
Aantal ontvankelijke klachten:	109

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	81
	ongegrond	28

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	83
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	55
Te lange behandeltermijn:	15
Ontoereikende informatieverstrekking:	4
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	4
Andere:	5

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

In 2014 werden er 209 klachten geregistreerd. Dit is een aanzienlijke stijging (+ 96 klachten, of een stijging met 85 %) ten opzichte van 2013 (en ten opzichte van 2012 een stijging van dezelfde grootte-orde).

De algemene reden van deze stijging is tweeërlei. Enerzijds zijn er de verschillende initiatieven die genomen werden om zowel het klachtenformulier op onze website als het e-mail adres klachten@woonhaven.be meer bekendheid te geven en zodoende de drempel te verlagen. Woonhaven wil namelijk verder inzetten op de verbetering van de dienstverlening waarbij klachten een voorname bron zijn om mogelijke hiaten in onze dienstverlening en werking te detecteren. Anderzijds hebben we een ruime interpretatie gegeven aan de notie 'klacht' volgens het klachtendecreet wat maakt dat meer "meldingen" effectief als "klacht" worden gecatalogeerd.

De klachten die we ontvingen blijven voornamelijk technische klachten. 70% van de 55 klachten die handelen over het niet correct leveren van de prestatie of waar een verkeerde beslissing zou zijn genomen zijn klachten van technische aard.

Van de 15 klachten waar geklaagd wordt over een te lange behandeltermijn, zijn er 11 technische klachten.

Meestal gaan de klachten over de oudere appartementsgebouwen (o.a. met slechtere isolatie, gevelproblemen, versleten/nauwe afvoerleidingen). Het gevolg zijn klachten over vochtproblemen en schimmelvorming.

Daarnaast zijn er klachten met betrekking tot de niet stabiele werking van liften in onze gebouwen. Bij liftstoringen is er onmiddellijke gebruikshinder die vooral in de hogere gebouwen tot klachten leidt. Dat is ook het geval bij liftstoringen in lagere gebouwen met één lift in de trapzaal.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

De diverse klachten met betrekking tot de liften hebben bijgedragen tot de aanpassing van het aanbestedingsdossier om in de mate van het mogelijke meer in te zetten op een betere en snellere dienstverlening vanwege de diverse leveranciers die lift-onderhoud uitvoeren.

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

In 2015 werd een nieuwe aanbesteding gepubliceerd in verband met het onderhoud van de liften. Binnen de toepassing van de wet overheidsopdrachten hebben we hier verder zo veel mogelijk ingezet op een hogere en snellere kwaliteitsvolle dienstverlening. De eerste effecten zullen hier maar in 2016 naar voor komen.

Daarnaast blijven we inzetten op de renovatie en vernieuwing van ons patrimonium.

Het klachtenbeheer en de verdere ontwikkeling en verbetering hiervan is opgenomen in ons meerjarenplan als een belangrijke pijler.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: Woonpunt Mechelen Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Inge Troch Inge.Troch@woonpuntmechelen.be
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	21 (22 maar 1 werd ingetrokken)
Aantal ontvankelijke klachten:	21

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	10
	ongegrond	6
	Nog te beoordelen	5

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	17
	Onopgelost (nog af te handelen):	4

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	

Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

In 2014 hebben wij 21 klachten geregistreerd. Wij houden ook een meldingsregister bij en ontvingen in 2014 18 meldingen. Het gaat hier over huurders, kandidaten, ... die de stap gezet hebben om contact op te nemen met de klachtenverantwoordelijke. Sinds 1 januari 2014 is er bij WPM een nieuwe klachtenprocedure in werking. Deze is zowel intern als extern duidelijk gecommuniceerd. Alle info en bijhorende documenten zijn terug te vinden op onze website www.woonpuntmechelen.be. Ook in onze nieuwsbrief van maart 2014 hebben wij een artikel gewijd aan klachten: 'Jouw klacht heeft onze aandacht!'. Deze nieuwsbrief vindt u eveneens terug op onze website.

Jouw klacht heeft onze aandacht!

Sinds 1 januari 2014 heeft Woonpunt Mechelen een nieuwe klachtenprocedure. De belangrijkste verandering is dat klachten vanaf nu niet alleen schriftelijk, maar ook mondeling kunnen ingediend worden bij onze klachtencoördinator.

Je kan als huurder schriftelijk een klacht indienen via e-mail of fax, per brief of met een klachtenformulier dat Woonpunt Mechelen gemaakt heeft. Dat formulier kan je downloaden op onze website. Mondelinge formele klachten kunnen eveneens bij de klachtencoördinator van Woonpunt Mechelen worden ingediend.

Opgelet: mondelinge opmerkingen waarbij er onmiddellijk een oplossing kan geboden worden, beschouwen wij niet als een klacht. Deze opmerkingen kaderen in het proces van evaluatie en bijsturing van de hulp- en dienstverlening van Woonpunt Mechelen.

Als een medewerker van Woonpunt Mechelen een klacht van een huurder ontvangt, stuurt hij of zij deze klacht door naar de klachtencoördinator voor registratie en verdere behandeling. De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor het inhoudelijke onderzoek en het beoordelen van de klacht. De klachtencoördinator informeert bij de betrokken medewerker over de feiten waarover geklaagd wordt en neemt de conclusies van het gesprek op in een verslag.

Binnen de 10 kalenderdagen na het indienen van je klacht, krijg je een ontvangstmelding per brief of e-mail. In die melding noteren we de naam en de contactgegevens van de klachtencoördinator. Dat is de persoon die je klacht inhoudelijk zal onderzoeken en een antwoord zal voorbereiden. Momenteel is onze klachtencoördinator Inge Troch.

De klachtencoördinator stuurt je ter afronding van de klacht een antwoordbrief met de conclusies van het onderzoek. Dit gebeurt binnen de 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht. Op onze website www.woonpuntmechelen.be (downloads) vind je alvast het nieuwe klachtenreglement en het klachtenformulier terug. Neem deze documenten zeker eens door.

Wat de 21 klachten betreft die wij in 2014 ontvingen stellen wij vast dat volgende onderwerpen aan bod kwamen:

- 1 x waarborg
- 2 x verwarming

3 x schadeloosstelling
 1 x renovatie
 2 x mutatie
 1 x leefbaarheid
 2 x klacht tegen medewerker
 2 x huurlasten
 4 x herstellingen
 3 x administratieve werking

Wat de drager van deze klachten betreft is het zo dat 7 klachten binnen kwamen via mail, 5 via brief, 8 mondeling en 1 via telefoon. Hier is toch opmerkelijk dat er 8 klachten mondeling werden ontvangen terwijl dit pas sinds 1 januari 2014 werd ingevoerd bij de wijziging van onze klachtenprocedure. De drempel om een klacht in te dienen blijkt dus duidelijk te zijn verlaagd door ook deze mogelijkheid te bieden aan onze huurders, kandidaten enz.

De onderwerpen waarover klachten werden ingediend zijn heel divers (10 verschillende onderwerpen op 21 klachten).

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Wat de huurlasten betreft (en omwille van de vele vragen/klachten die hierover binnenkwamen bij de medewerker van onze dienst boekhouding dus niet tot bij de klachtenbehandelaar omdat de 1^{ste} opvolger van vragen/klachten hierover een andere medewerker was) heeft het directiecomité en de directeur eind 2014 beslist om een werkgroep huurlasten op te richten teneinde dit in 2015 huurvriendelijker aan te pakken. Op 13/11/2014 besliste ons directiecomité dan ook:

a. Afrekening huurlasten 2013

Gezien er heel wat vragen komen van huurders n.a.v. deze afrekening, vraagt DC om in de toekomst voorafgaand aan een huurafrekening een infocampagne te voorzien. Bij sterk afwijkende afrekeningen moet er bijkomende informatie bij de afrekening worden gegeven. Met de communicatieverantwoordelijke zal bekeken worden hoe dit in de toekomst best wordt aangepakt zodat huurders voldoende geïnformeerd zijn vóór ze de afrekening ontvangen. Voor de wijk "De Schijf" dient verder onderzocht te worden wat de reden kan zijn van het hoge verbruik in 2013. Tegen aanstaande maandagmiddag dient dit klaar te zijn zodat huurders kunnen geïnformeerd worden. Omtrent huurlasten Neerheide dient een communicatie te worden opgestart voor de huurders met sterk

afwijkende afrekeningen met bijkomende uitleg.

Algemeen omtrent toekomstige afrekeningen van huurlasten vraagt DC het volgende:

- a. Verschillen tussen voorschotten en effectieve afrekeningen moeten zo klein mogelijk zijn*
- b. Goede communicatiecampagne moet voorafgaandelijk aan het versturen van de afrekeningen worden opgezet (infosessies, enz.)*
- c. Er dient een procedure te worden uitgeschreven: wie? wat? wanneer? m.b.t. afrekening huurlasten en teruggekoppeld naar DC*
- d. Bij de jaarlijkse afrekening wordt er voorafgaandelijk teruggekoppeld naar DC: gemiddelde afrekening over alle huurders evenals de sterk afwijkende afrekeningen.*

Wat betreft de klachten omtrent mutaties stellen we vast dat 'rationele bezetting' een heikel punt is. Hierover is momenteel op hoger niveau ook heel wat te doen (overbezetting en onderbezetting in sociale huisvesting) en wij zullen uiteraard de wetgeving die van toepassing is en zal worden verder correct opvolgen en uitvoeren.

Omtrent de klachten met als onderwerp 'schadeloosstelling' gaat het doorgaans over schade aan een pand gelegen naast een renovatieproject van onze maatschappij. Dit werd opgelost door de betrokken aannemer die zijn verzekering aansprak.

Klachten aangaande herstellingen zijn vaak nog te wijten aan enige onduidelijkheid over voor wie de kost is van een herstelling: de huurder of de sociale huisvestingsmaatschappij. De brochure die de Provincie Antwerpen hiertoe ontwikkelde (ZieZo) heeft al heel wat verduidelijkt maar toch merken we dat een aantal zaken nog steeds voor discussies zorgen. Anderzijds hebben we 1 terechte klacht van een huurder waar de maatschappij al meermaals beloofde het buitenschrijnwerk aan te pakken doch dit om financiële redenen steeds achteruit is geschoven. Hier heeft ondertussen de raad van bestuur (omwille van specifieke redenen) beslist om een aantal woningen waaronder deze te verkopen. Deze huurders zullen dus herhuisvest worden (en worden hierbij goed begeleid door onze sociaal assistenten). Hierdoor ook de te lange behandeltermijn van deze klacht (procedure aan-en verkopen van onroerende goederen RVB).

Klachten tegen medewerkers en in ons geval tegen klantvriendelijk gedrag van personeelsleden nemen wij heel serieus. Na dergelijke klacht plannen wij onmiddellijk een gesprek met de betrokken medewerker. Wij leggen beide versies naast mekaar en bespreken deze samen. Hier merken we dat het bij deze klachten uitermate belangrijk is om dit heel snel te behandelen en

stellen we vast dat in beide versies toch delen van de feiten ontbreken. Wij wijzen onze medewerkers erop dat het bijzonder belangrijk is ten allen tijde kalmte te bewaren en iedereen met respect te blijven behandelen ongeacht hoe zij op dat moment zelf worden behandeld. In 2015 zullen we ook voor onze arbeiders (in het geval van deze 2 klachten ging het immers over medewerkers van onze dienst onderhoud & herstel) een opleiding zoeken die hen hierin helpt.

Omtrent administratieve werking hebben we een klacht ontvangen omdat een huurder zijn attest van gezinssamenstelling enkele dagen te laat had binnengebracht (maandag 03/11 binnengebracht omdat onze balie op vrijdag 31/10 gesloten was) en hadden onze medewerkers van de dienst klantenwerking deze aanpassing die een voordeel in huurprijs voor de huurder betekende pas laten ingaan de maand erop. Dit hebben wij rechtgezet in het voordeel van de huurder.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: WOONPUNT ZENNEVALLEI Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Marilyn Devogeleer marilyn.devogeleer@wpz.be
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	5
Aantal ontvankelijke klachten:	

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	1
	ongegrond	4

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	3
	Onopgelost:	2

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	

Onheuse bejegening:	
Andere:	Niet aanwezig op afspraak

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

Klacht 1

Verstopping van de afvoerleidingen in de woning vastgesteld door onze technische dienst na melding door huurder van opstijgend vocht in de woning. Onze technische dienst is hier meerdere malen langs geweest voor opvolging maar telkens stelden wij vast dat de afvoerleidingen nog verstopt zaten. Huurder werd door ons elke keer verwittigd om de ontstopping dringend te laten uitvoeren dit zowel schriftelijk als mondeling. De huurder is hier nalatig in. De huurders sturen ons een aangetekend schrijven waarin zij ons verzoeken om een ontstoppingsdienst langs te sturen en klagen over het vochtprobleem in de woning. Huurder aangetekend schrijven terug gestuurd met verzoek om ontstopping van de afvoerleidingen te laten uitvoeren door ontstoppingsdienst, wij verwijzen in dit schrijven ook naar onze eerdere bezoeken en bevindingen. Wordt door ons nog steeds opgevolgd wat betreft de verstopping en vocht in de woning. De verantwoordelijke van de technische dienst voorziet een nieuw plaats bezoek.

Klacht 2

Huurder vraagt ons vervanging van keukenkasten door slijtage. Bij meerdere huisbezoeken door onze technische dienst steeds vastgesteld dat de schade te wijten is aan een foutief gebruik en gebrek aan onderhoud van de keukenkasten. Wij hebben de huurder hierop telkens gewezen en bevestigd dat ze zelf moet instaan voor de herstellingen van de keukenkasten. Huurder gaat hiermee niet akkoord en stuurt ons aangetekend schrijven. Wij hebben de huurder aangetekend schrijven terug gestuurd met verwijzing naar onze bezoeken en bevindingen door onze technische dienst en huurder nogmaals meegedeeld dat de schade aan de keukenkasten te wijten aan foutief gebruik en gebrek aan onderhoud door de huurder dienen te worden hersteld.

Klacht 3

Wij ontvangen op 18/06/2014 een mail van de Vlaamse Ombudsdienst:

Huurder dient onmiddellijk een klacht in bij Vlaamse Ombudsdienst betreft vochtprobleem in de woning, zonder ons hiervan eerst op de hoogte te stellen. Na ontvangst van deze klacht zijn wij onmiddellijk ter plaatse gegaan en stelden vast dat er schade was aan de bakgoot waardoor er vocht in de woning binnen sijpelt. Dit werd onmiddellijk doorgegeven aan de dakwerker. Op 20/06/2014 heeft de dakwerker de nodige herstellingen uitgevoerd. Het ging om een lek door schade aan de bakgoot, 2 naden losgekomen. Waterinsijpeling hierdoor ook gestopt alsook het probleem met de vochtplek. Wij verwijzen hiervoor ook naar onze mails met de Vlaamse Ombudsdienst, deze mail dateert van 18/06/2014.

Klacht 4

Melding door huurder via mail van waterinsijpeling keuken in appartement. Het gaat om een nieuwbouwproject. De aannemer werd hiervan door ons onmiddellijk op de hoogte gebracht. Huurder laat ons weten, op onze vraag, wanneer er iemand thuis aanwezig is, dit werd door ons ook doorgegeven aan de aannemer maar huurder heeft niemand gezien. Huurder stuurt ons hiervoor een aangetekend schrijven. Het probleem is opgelost geweest door de aannemer, er was een lek op het dak. Na telefonisch contact met huurder, bevestigd zij ons geen waterinsijpeling meer te hebben in appartement.

Klacht 5

Voor de werf Lindestraat te Sint-Genesius-Rode, waar Schepers en Vandebroek B.V.B.A. aangesteld werd als aannemer, diende op 03/02/2014 een klacht in voor:

1/ De laatste vorderingsstaat met prijsherziening werd door de architect gecontroleerd maar deze voegde hier nog opmerkingen aan toe. Nadien maakte de aannemer een corrigerende versie van de vorderingsstaat op die ook aan de architect werd overgemaakt, maar werd tot op heden niet goedgekeurd door de architect.

2/ Misverstand voor het opmaken van de technische fiches, volgens de aannemer zou de architect laten weten dat deze niet nodig waren maar op het einde der werken vroeg de architect pas achter deze technische fiches. De aannemer kan deze fiches hierdoor niet voorleggen.

Via een aangetekende brief ondertekend door Bart Vranken - Directeur en Oscar Decoster - Voorzitter van Woonpunt Zennevallei, verdedigen we deze klacht, om reden dat deze klacht gericht is tegen de architect en niet tegen onze bestuur instelling zelf, is ons in ziens dan ook van meet af aan onontvankelijk, minstens kennelijk ongegrond in de zin van artikel 9,3°, alinea 2, van het klachtendecreet. Doordat op 06/02/2014 door de rechtbank van koophandel te Hasselt de aannemer failliet werd verklaard en aldus de aannemer niet langer vertegenwoordigd werd door de zaakvoerder die voornamelijk de klacht indiende, geldt artikel 9,3°, alinea 3 van klachtendecreet.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Wij zijn zelf van mening dat de opvolging en rapportering van klachten veel beter kan en dat dit moet bijgestuurd worden. Wij verwijzen ook naar de opleiding “klachtenbehandeling bij sociale huisvestingsmaatschappijen”, die heeft plaatsgevonden op 24/10/2014 waar wij aanwezig waren en veel informatie hebben uit gehaald.

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

Wij gaan er intern op toezien om de opvolging en rapportering van de klachten te verfijnen, wij maken hier zeker werk van. Wij hebben ook een extern bureau “CC-Consult” ingeschakeld om onze interne organisatie op te volgen en te verbeteren.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: WOONWEL sociale huisvesting Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Nathalie DUPONT nathalie.dupont@woonwel.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	28
Aantal ontvankelijke klachten:	26

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	25
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	24
	Onopgelost:	2

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	11
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	3
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	1
Andere:	8

2. Klachtenbeeld 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

WoonWel merkt op dat de huurders/kandidaat-huurders/kopers veel gemakkelijker langs elektronische weg hun klacht formuleren en doorsturen. Evenzo wordt de ontvangstmelding en opvolging van de verschillende klachten in een kortere tijdspanne behandeld. Deze manier van werken is enorm tijdbesparend en efficiënt en zorgt ervoor dat de huurder sneller een oplossing krijgt voor zijn probleem of in elk geval per kerende geïnformeerd wordt.

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?

N.a.v. de studiedag van 24/10/2014 rond klachtenbehandeling werd de klachtenbehandeling binnen WoonWel geëvalueerd. Op verschillende vlakken binnen de werking van WoonWel werden verbeteringen ingevoerd. (m.n. het registreren van een klacht, het informeren van de klachtenbehandelaar, ...) De klachtenbehandeling werd herschreven rekening houdend met de omzendbrief bij het Klachtendecreet.

De klachtenbehandelaar kreeg een plaatsje op de website van WoonWel. Alsook een eigen e-mailadres klachten@woonwel.be werd hierop geplaatst teneinde toegankelijker te zijn voor de huurders/kandidaat-huurders/kopers.

De herschreven klachtenprocedure werd voor alle geïnteresseerden publiekelijk gemaakt.

Vragenlijst klachtenmanagement 2014

Naam van uw maatschappij: cv Zonnige Kempen

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Nadine Thielens
nadine.thielens@zonnigekempen.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 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

De klachten hebben betrekking op:

- burenproblemen (2 dossiers)

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 2014

Naam van uw maatschappij: Zuid-West-Vlaamse SHM

**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	Gegrond/deels gegrond	3
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	3
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:		
---------	--	--

2. Klachtenbeeld 2014

Nieuwe inhuurname - staat van de woning

Een nieuwe huurder vond dat er nog te veel werk was aan de woning die hem toegewezen werd. Nadat onze technische coördinator ter plaatse was gegaan om enkele afspraken te maken, heeft de huurder een aangetekende brief gestuurd met een overzicht van zijn klachten en wensen. De directie heeft beslist om een deel van de kosten voor het opfrissen ten onze laste te nemen.

Vochtproblemen in huurwoning

Door een combinatie van factoren (opstijgend vocht, niet-vakkundig installeren douche, gebroken douchescherm,...) waren er vochtproblemen in een huurwoning. Verschillende denkpistes werden onderzocht maar de oorzaak van het probleem was moeilijk te vinden. Terwijl we aan het onderzoeken waren wat het probleem was, kregen wij een melding van de Vlaamse Ombudsdienst. In dezelfde week van de melding werd er nogmaals afgesproken met de huurder om verder te zoeken naar de oorzaak van het probleem. Op heden werden de muren geïnjecteerd en werd de douche vakkundig hersteld.

Problemen met afvoer in huurwoning

Er kwam telefonisch een melding binnen dat er vermoedelijk een lek in de afvoerbuis van het toilet was en er werd gevraagd door de huurder om ter plaatse te gaan. Er werd meteen opdracht gegeven aan een aannemer om binnen de 24u ter plaatse te gaan maar deze aannemer heeft de termijn niet gerespecteerd. Hierdoor werd er pas na 4 dagen ter plaatse gegaan en was de huurder niet tevreden.

Waterinfiltratie Sociale Koopwoning

Er werd waterinfiltratie in een verkochte woning vastgesteld. Er werd gevraagd aan de aannemer om tussen te komen en mee te zoeken naar de oorzaak van het probleem. De normale behandeltermijn werd overschreden doordat de communicatie en de samenwerking met de aannemer niet vlot verliep. De koper heeft ons en de aannemer gedagvaard en eist een schadevergoeding voor de derving van zijn genot. De zaak is in behandeling bij de rechtbank van eerste aanleg te Kortrijk maar werd nog niet uitgesproken.

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 is het een richtlijn 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 2014

<p>Naam van uw maatschappij: cv Zwijndrechtse Huisvestingsmij</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Janssens Inge</p> <p>inge.janssens@zhm.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

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 2014

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2014.

In 2014 ontvingen wij geen klachten.

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Niet van toepassing.

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

Niet van toepassing.