



# Klachtenboek 2016

1 maart 2017

Vlaamse  
Ombudsdienst

## Klachtenboek 2016

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 2016 maakt melding van een record-aantal van 62.928 klachten (u vindt alle voorgaande klachtenboeken op [www.vlaamseombudsdienst.be](http://www.vlaamseombudsdienst.be), rubriek “documentatie”) en staan dus in het volgende perspectief

### Totaal aantal klachten Vlaamse overheid

Legislatuur 2009-2014	2014	2015	2016
242.050 (jaargemiddelde 48.410)	51.110	57.433	62.928

### Vlaams klachtenbeeld 2016

Beleidsdomein	Klachten in 2016
Mobiliteit (oa. De Lijn, wegen, kilometerheffing)	46.399
Cultuur, Jeugd, Sport en Media (o.a. VRT)	4.834
Energie, Water, Omgeving en Wonen	3.635
Werk en Economie	3.018
Welzijn	1.808
Onderwijs	1.494
Belastingen	1.066
Overige, waaronder Gender en Mensenrechten	674
<b>TOTAAL</b>	<b>62.928</b>

Op 8 maart, wanneer de Vlaamse ombudsman zijn eigen jaarverslag voorstelt in het Vlaams Parlement, volgen meer analyse én een repliek van Parlementsvoorzitter Jan Peumans en Minister-President Geert Bourgeois.



Bart Weekers,  
Vlaams Ombudsman  
Brussel, 1 maart 2017

# **Mobiliteit**

**(o.a. De Lijn, wegen, kilometerheffing)**

**46.399 klachten**



# Nota

aan Vlaamse ombudsman van Kelly Serretti - [kelly.serretti@delijn.be](mailto:kelly.serretti@delijn.be)  
Greet Aelter - [greet.aelter@delijn.be](mailto:greet.aelter@delijn.be)

datum 1 februari 2017

## Rapportering klachtenbeeld VVM De Lijn 2016

---

### 1. Inleiding

VVM De Lijn is als EVA verplicht om jaarlijks en conform het klachtendecreet, te rapporteren over haar klachtenbeeld.

Hieronder vindt u een verdere analyse van de klachten die De Lijn in 2016 behandelde. Gedetailleerdere cijfers (kanaal, codificatie, ...) bij deze nota vindt u als bijlage 2 terug.

Bij VVM De Lijn wordt er een onderscheid gemaakt in de rapportering en behandeling tussen de 'gewone' klantenreacties en de klantenreacties in het kader van de procedure 'Administratieve boetes'. Een rapport over de werking van de dienst Administratieve Boetes in 2016, vindt u terug als bijlage 3.

### 2. Inhoud van het jaarverslag

#### 2.1. Klachtenbehandeling – procedure

Bus- en tramgebruikers van De Lijn die een klacht hebben, komen terecht bij het Shared Service Center Klantenreacties en De LijnInfo (SSC KRS & DLI) dat gevestigd is in Hasselt. Vanuit deze dienst worden de klachten (zowel uitgevoerd door De Lijn als door exploitanten) verder geëscaleerd naar de collega's binnen de functionele domeinen. De klachtenbehandelaars kunnen voor de gevoeliger dossiers rekenen op de ondersteuning door de lokale antenne(s) in de entiteiten (m.u.v. Centrale Diensten). Alle klachten worden geregistreerd in CRM Microsoft Dynamics.

De lokale antenne(s) staan sinds het voorjaar van 2016 in voor de rapportering binnen hun entiteit. Standaard voorzien zij een overzicht aan de afdeling Exploitatie waarbij per uitvoerder (stelplaats of exploitant) tendensen duidelijker aan het licht komen. De rapporten worden (grotendeels) opgesteld naast de individuele taken die vanuit het SSC KRS & DLI worden opgemaakt. Daarnaast leveren zij ook ad hoc rapporten aan voor andere afdelingen en directie.





## **2.2. Klachtenbehandeling: efficiëntie en kwaliteit**

De Lijn krijgt dagelijks heel wat klachten te verwerken. Toch willen we er naar streven om onze reizigers snel en kwalitatief te antwoorden. Het is een continue uitdaging om dit spanningsveld het hoofd te bieden.

De medewerkers van de klantendienst werken vanuit drie invalshoeken. Ze zullen in eerste instantie nagaan of er genoeg informatie beschikbaar is om een antwoord op te maken op basis van gestandaardiseerde antwoordelementen, FAQ's en databronnen zoals GPS-gegevens van onze voertuigen.

Als toch blijkt dat verdere analyse nodig is, maakt de medewerker van de klantendienst de melding over aan de betrokken dienst. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn bij een vraag naar een vroegere of latere rit ten gunste van een aansluiting met de trein. Alle meldingen worden per mail of via rapporten overgemaakt aan de bevoegde verantwoordelijke diensten.

In bepaalde gevallen definieert de behandelaar een klacht als 'gevoelig'. Dat kan bijvoorbeeld zijn in het kader van stakeholdermanagement. De klacht wordt dan door de betrokken antenne(s) in de entiteit overgenomen en beantwoord.

Telefonische contacten met onze reizigers zijn belangrijk voor het eerste contact en om een luisterend oor te bieden. Daarnaast kunnen reizigers ook zelf contact opnemen met de klachtenbehandelaar aangezien haar/zijn rechtstreekse telefoonnummer op onze antwoordbrieven terug te vinden is. De klachtenbehandelaars van De Lijn kregen eind 2015 een opleiding telefonie ter ondersteuning. Het aantal telefoontjes met reizigers vanuit de back office steeg hierdoor tot boven de 1100 (ter vergelijking: 374 telefoons het jaar voordien).

Naast het pure klachtenverhaal, staat het SSC KRS & DLI ook in voor het reactieve luik op onze social media-kanalen, de content op onze website en de aansturing en kwalitatieve opvolging van het contactcenter, De LijnInfo. Deze ruime benadering van customer care laat toe om bepaalde klachten meteen binnen de eigen dienst te kunnen bijsturen. Bijvoorbeeld door informatie aan te passen of toe te voegen op onze website.

In 2016 investeerde de klantendienst ook in een overlegronde met de verschillende entiteiten. Hierbij werden de hoofdactoren binnen de opvolging van klantenreacties bezocht, namelijk de antenne(s) en de collega's van afdeling Exploitatie. Hoofddoel van deze bezoeken was om eventuele pijnpunten omtrent de samenwerking te bespreken en om zowel de lokale werking als die van het SSC KRS & DLI toe te lichten zodat dit resulteert in een betere klantenservice naar onze reizigers.

De aanpak bij de behandeling van klachten beantwoordt aan de eisen van de ISO 9001:2008-norm. In 2016 werd hier nog een externe hernieuwingsaudit gedaan. De verbeteracties die werden gedetecteerd uit de audit werden intussen opgenomen.

Los van cijfers en KPI's proberen onze klachtenbehandelaars zich zo goed mogelijk in de verschillende situaties van onze reizigers in te leven. Zo hadden we een reiziger die een maandabonnement had gekocht (62016034890), maar daags nadien plots binnen moest voor een niertransplantatie. Volgens onze algemene reisvoorwaarden worden er geen terugbetalingen of compensaties voorzien voor maandabonnementen. Na intern aandringen kon uiteindelijk een uitzondering worden gemaakt.

Voor dossier 7201639092 merkte een reiziger op dat zijn zoon de bus miste aan de halte Hoogstraten 't Spijker omdat de chauffeurs vaak het perron niet opreden wat eveneens tot een gevaarlijke situatie leidde. Onze klachtenbehandelaar kreeg plots 's avonds telefoon toen ze achter het fornuis stond. Haar telefoon was nog doorgeschakeld na een dagje telewerk. Op het moment zelf kon ze weinig doen, maar daags nadien nam ze meteen het dossier ter harte. Extra controles ruimden het probleem (voorlopig en hopelijk definitief) van de baan.

Dossier 7201633257 heeft dan weer de nodige inspanningen gekost. Mevrouw had via een cadeaubon een 65+-abonnement gekregen. In de Lijnwinkel liep het mis omdat de loketmedewerker niet op de hoogte bleek van de actie en de reiziger niet verder hielp. Via onze klantendienst stuurden we een gefrankeerde envelop om de cadeaubon via die weg op de juiste plaats te krijgen, maar toen ging er iets fout bij de post. Om een lang verhaal kort te maken: mevrouw rijdt inmiddels weer mee met onze bussen en trams. Eind goed, al goed.

Daarnaast houden we voortdurend de vinger aan de pols door onze website inhoudelijk bij te sturen op basis van klantenreacties. Social media zijn daarin een snelle graadmeter. Voorgaande voorbeelden zijn uiteraard maar een fractie. Ook in 2017 blijft het onze ambitie om – waar mogelijk – een spiegel voor te houden, in de eerste plaats bij onze eigen klantendienst, maar eveneens bij onze collega's.

Ten slotte kan een reiziger die vindt dat er niet of onvoldoende is tegemoet gekomen aan zijn klacht, ook steeds terecht bij de Vlaamse Ombudsdienst.

### **2.3. Klachtencaptatie**

Onze reizigers weten ons te vinden en dat is maar goed ook. Via onze verschillende kanalen willen we niet alleen weten wat er leeft tussen onze reizigers, maar willen we ook van hen leren. Bij onvoorziene grote storingen zijn onze social media-wegen vaak de snelste manier om de bus- en tramgebruikers weer op het juiste pad te zetten.

Het afgelopen jaar zagen wij zo het aantal volgers op Twitter (@delijn) bijna verdubbelen: van 36.415 naar 60.287. Ook via Facebook bereiken we meer en meer reizigers: 66.330 (47.935 het jaar voordien). Onze reizigers gaan graag rechtstreeks in dialoog. In eerste lijn wordt het community management zoveel mogelijk gedragen door het communicatie- en adviesbureau RCA. Zij krijgen de

nodige tools in handen om de reizigers op weg te helpen. Escalaties worden via het SSC KRS & DLI opgenomen.

Het aandeel klachten via social mag in het klachtenrapport dan wel gedaald zijn, maar dit valt te verklaren door een andere aanpak sinds maart 2016. De eerstelijnsopvolging werd sindsdien niet meer door ons contactcenter gedaan, maar door RCA. Door hun expertise worden meer klachten dan voorheen meteen opgelost zodat een verdere escalatie via de back-office overbodig wordt. Als we kijken naar het totaal aantal meldingen, stellen we nog steeds een stijgende lijn vast:

Jaar	Aantal meldingen	
	Facebook	Twitter
2013	20444	12735
2014	44559	27210
2015	58308	41199
2016	71763	63575

In 2016 gingen we ook Instagram en LinkedIn exploreren. Dat resulteert alvast in deze cijfers:

Instagram: 1485 volgers

LinkedIn: 4337 volgers

Het online meldingsformulier blijft nog steeds de grote slokop met 59.7% van alle klachten die via deze weg worden gemeld. De Lijn investeerde dit jaar ook in een nieuw contactformulier. We hebben de opbouw van het formulier vooraf door een onderzoeksbureau laten testen bij klanten om na te gaan of de vernieuwde versie voldeed aan de noden en verwachtingen.

Eenzijds hebben we ingezet op de logica vanuit de klant om een vraag of klacht te formuleren. Anderzijds hebben we ernaar gestreefd om de meldingen zo doeltreffend mogelijk te kunnen behandelen en zo te vermijden dat we de klant moeten contacteren om bijkomende informatie op te vragen.

Ook de codificaties (=het geven van een 'label' per melding) werden in het voorjaar aangepakt. Doel was hier om het onderscheid tussen vraag en klacht weg te nemen. Daarvoor waren er aparte codificaties voor klachten of vragen. Het verschil wordt nu enkel door 'type' (=klacht, suggestie, vraag, attest, felicitatie) gemaakt. Daarbij werd ook het onderdeel 'discriminatie' uitgebreid, grotendeels op vraag van de Vlaamse Ombudsdienst. Voorheen kwamen deze klachten terecht onder de subcodificatie 'conflicten met klanten', maar we ervaren na een klein jaar dat de verdere opsplitsing een duidelijker beeld schetst qua pijnpunten en te nemen acties. Door de wijziging van de codificaties is een vergelijking met 2015 wel niet altijd even evident. Waar mogelijk werd de vergelijking opgenomen in de detaillijst (bijlage 2).

Het aandeel in telefonie bleef redelijk stabiel ten opzichte van 2015. Ten slotte biedt De Lijn haar klanten ook de optie om mondeling, per mail, brief of via fax te reageren bij onregelmatigheden (zie ook bijlage 2 – Tabblad 'Drager').

## **2.4. Klachtenmanagement**

De Lijn hecht veel belang aan een correcte en volledige rapportering van alle meldingen. Zo spelen klantenreacties ook een centrale rol in de jaarlijkse beoordeling van de directie van de VVM De Lijn van het kwaliteitsmanagement. Geschiktheid, adequaatheid en doeltreffendheid worden binnen dit kwaliteitsmanagementsysteem gescoord.

In de beoordeling onderzoekt de directie de kansen voor verbetering en noodzaak van wijzigingen in het kwaliteitsmanagementsysteem alsook de verbetering en noodzaak van wijzigingen van het kwaliteitsbeleid en de kwaliteitsdoelstellingen.

In de directiebeoordeling beoordelen we de geleverde kwaliteit t.a.v. de aspecten die de reiziger belangrijk vindt, met name:

1. Aanbod
2. Comfort
3. Informatie en communicatie
4. Chauffeur
5. Veiligheid

Het belang dat de reiziger hecht aan deze thema's wordt bevestigd door de tevredenheidsmeting die De Lijn bij haar reizigers organiseert en door de cijfergegevens van de klantenreacties.

In de directiebeoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem worden diverse interne gegevens geanalyseerd zodat de directie de focus kan bepalen omtrent kwaliteit voor het volgende jaar.

Verdere details zijn terug te vinden in de verbeteracties (4.2).

Het jaarlijks klachtenrapport wordt ook besproken op de Raad van Directeuren en geagendeerd op de Raad van Bestuur.

## **2.5. Klachten van personeelsleden**

Als personeelsleden van De Lijn of van exploitanten bij de klantendienst een klacht indienen over de interne werking, worden zij doorverwezen naar hun directe hiërarchische overste, naar de HR-afdeling of de maatschappelijke verantwoordelijke. De klantendienst start in zulke gevallen nooit zelf een onderzoek.

## **3. Cijfers - algemeen**

Als bijlage 2 vindt u alle kerncijfers terug m.b.t. het klachtenbeeld 2016 (incl. vergelijking met 2015).

## 4. Cijfers - analyse

### 4.1. Algemeen

In 2016 nam het aantal klachten bij De Lijn toe met 2.28% of 955 eenheden. Aan de basis van die stijging liggen o.a. volgende aspecten:

- Het aantal klachten met betrekking tot 'service chauffeur' en 'stiptheid van de dienstverlening' zijn opnieuw de grootste pijnpunten en zitten over het algemeen in een stijgende lijn. De Lijn wil hier in 2017 op inzetten. Meer info hierover is terug te vinden onder de verbeteracties.
- Aantal klachten rond boetes (627): het in gebruik nemen van een nieuw opvolgingssysteem zorgde voor een hogere responstijd in 2016 met een piek tot 58 dagen vanaf de dag van de vaststelling. De dienst Administratieve Boetes (DAB) heeft echter alle zeilen bijgezet om die achterstand weg te werken, maar in de tussentijd leverde dat wel een resem klachten op. Daar komt bij dat De Lijn ieder jaar meer inzet op controles, wat ook meer processen-verbaal (+ 58.000 in 2015, + 68.000 in 2016) tot gevolg heeft en dus ook meer opvolging vraagt.

Tegelijkertijd is DAB er zich van bewust dat de eerste boetebrief onduidelijk is en er hierdoor ook vragen opduiken vanuit de reizigers. Er is momenteel een aanvraag lopende om een inhoudelijke aanpassing te voorzien binnen het systeem om de onduidelijkheden weg te nemen.

Daarbij werd er vanuit de mailbox van DAB twee keer in 2016 gedurende enkele dagen een melding verstuurd dat er geen mails meer konden worden ontvangen. In de praktijk bleek dat niet het geval te zijn, maar het riep uiteraard wel bezorgdheden op bij de reizigers die wilden reageren op hun boete. Intussen is er actie genomen zodat dit niet meer kan voorvallen.

- Ook in de meeste Belbuscentrales werd overgegaan naar een nieuwe software. Die overgang ging eveneens gepaard met de nodige perikelen. Meer dan 600 klachten liepen binnen van onze reizigers, die zich voornamelijk manifesteerden binnen de nieuwe procedure waarbij reizigers niet meer standaard doorverwezen worden naar een belbus, maar even goed naar een vaste lijn, een combinatie van belbus en vaste lijn of zelfs een combinatie met de trein. Ook op de bereikbaarheid had de implementatie van de nieuwe software impact (+300% klachten). Zie rubriek 4.2 Verbeteracties voor verdere kadering.
- Aantal stakingen : een andere opvallende tendens is het aantal klachten omtrent stakingen. De Lijn noteerde niet zozeer meer stakingen dan in 2015. Wel lag het aantal onaangekondigde acties hoger waardoor onze reizigers jammer genoeg ook niet tijdig

geïnformeerd konden worden om uit te kijken naar een alternatief. Dat veroorzaakte uiteraard de nodige frustraties en ongemakken.

- Ook de attesten zitten opnieuw in stijgende lijn en hebben een directe link met de dienstverlening (+66%). De online attestaanvragen voor vertragingen zijn grotendeels geautomatiseerd wat een snellere afhandeltijd oplevert. Hierdoor kunnen onze reizigers op een efficiënte manier geholpen worden voor een verantwoordingsdocument bij een storing.

#### **4.1.1. Codificatie – subcategorie**

Concrete cijfers en evoluties van de verschillende subcategorieën vindt u terug als bijlage 2.

Stiptheid vormt nog steeds de grootste ergernis van onze reizigers. Vooral ritten die niet werden gereden (+11.74 % of 5034 klachten) of te laat (+0.54% of 3904 klachten) lijdten tot frustraties. In 2016 noteerden we wel een daling voor de klachten omtrent te vroeg rijden (-10.81% of 1725 klachten). Voor wat betreft die laatste klacht kan ons bedrijf zelf de touwen strakker in de hand nemen, in tegenstelling tot de andere stiptheidissues. Vanuit de klantendienst merken we op dat vijf minuten te vroeg rijden, iets te vaak wordt getolereerd omdat we onze reizigers er ook toe aanzetten om tijdig aan de halte te staan ([https://static.delijn.be/Images/Gids%20van%20de%20reiziger\\_2017\\_LR\\_tcm3-4821.pdf](https://static.delijn.be/Images/Gids%20van%20de%20reiziger_2017_LR_tcm3-4821.pdf) – pag 13). Maar dat advies mag geen valabel excuus worden om te vroeg rijden te tolereren, vooral niet bij een lage frequentie of bij een laatste rit.

De klachten omtrent het niet rijden hangen nauw samen met het schrappen van ritten in de provincie Antwerpen door personeelsgebrek. Door in te zetten op nieuwe aanwervingen en door de opleidingscapaciteit te versterken, wil De Lijn hier het tij doen keren.

Ook het aantal klachten rond de codificatie 'MOBIB – uitnodiging' springt met 190 klachten in het oog. Midden augustus werd er een herinnering gestuurd naar alle 65+'ers die nog niet waren ingegaan op de verlenging van hun abonnement. De klachten hieromtrent waren tweeledig. Inhoudelijk hadden de senioren opmerkingen over de stijl van de brief (vb. aanspreking 'beste', ook 'bent u niks vergeten' kwam voor velen nogal betuttelend over). Daarnaast zorgde de herinnering voor verwarring bij degenen die intussen hun verlenging wél al hadden betaald. De tijdsspanne tussen de effectieve verzending en het trekken van de adreslijst van personen die nog niet betaald hadden, was iets te ruim genomen. Aangezien het abonnement voor 65+'ers niet meer fysiek opgestuurd wordt, wilden heel wat aangeschrevenen hierdoor weten of hun betaling mogelijk niet in orde was. De klachten werden door het contactcenter en de Klantendienst met voorrang behandeld om de bekommernissen zo snel mogelijk weg te nemen. Ook op de homepage van onze website werd er extra aandacht besteed aan de doelgroep van de 65+'ers zodat ze ook daar meteen de juiste info konden vinden. Intern werden er acties genomen voor de toekomst. Zo zal ondermeer de aanspreking voor deze doelgroep bewaakt worden en zullen er geen betalingsherinneringen meer verstuurd worden voor het abonnement effectief is verlopen.

Omtrent omleidingen noteerden we ook veel meer (+42.5%) klachten dan in 2015. Vooral in de steden Brugge, Antwerpen en Gent reden onze voertuigen meer in omleiding. In Brugge was dit het gevolg van veel grote werken, in Antwerpen waren er de Brabo2-werken en in de omgeving van Gent vloeide de extra omleidingen ondermeer voort uit de vele grote en kleine infrastructuurwerken. Ook de informatie aan haltes kon volgens 418 reizigers beter aangepakt worden.

Subcode 09.04.07 Service belbuscentrale – No show van de klant kent een merkbare terugval. Nochtans treedt de klantendienst nu voor alle entiteiten op als tussenpersoon bij betwistingen omtrent het niet opdagen na een reservatie van een belbus (eerder enkel voor entiteit Limburg, maar verder uitgerold). De verklaring hiervoor is dat de automatische opvolging hiervan nog niet actief is na de vele klachten omtrent het Cover-systeem. Bijgevolg worden op dit ogenblik enkel de zeer ernstige gevallen manueel beheerd.

Voor de website noteerden we een pak minder klachten. De grote performantie- en stabiliteitsproblemen van het jaar voordien bleven uit. Als bij grote bezoekersaantallen (vb. bij vakbondsacties) de website down leek te gaan, werd er ook al sneller omgeschakeld naar een alternatieve site om de communicatie naar de reizigers niet in het gedrang te brengen. De routeplanner en de app kunnen wel nog op enkele vlakken verbeteren, volgens onze reizigers. Zie ook verbeteracties.

## **4.2. Verbeteracties gerealiseerd in 2016 – gepland in 2017**

Op basis van de cijfergegevens en tendensen in klantenreacties zijn volgende acties genomen/gepland in het kader van klantentevredenheid.

### **4.2.1. Aanbod**

#### **Cover/belbus**

Het nieuwe systeem voor het vervoer op vraag startte op 18 april 2016 in een aantal pilootgebieden. In juni 2016 werd het systeem, na een positieve evaluatie, ook uitgerold in alle belbusgebieden in Antwerpen, Limburg en Oost-Vlaanderen.

Momenteel wordt het systeem in 74 belbusgebieden gebruikt: Antwerpen (6), Limburg (39), Oost Vlaanderen (28) en West Vlaanderen (1).

Het systeem dat door De Lijn werd uitgewerkt, kadert volledig in de filosofie van de Vlaamse Overheid om een geïntegreerd vervoersysteem op poten zetten om basisbereikbaarheid te realiseren. In dit systeem heeft elke vervoerslaag (trein, kernnet, aanvullend net en vervoer op maat) een rol en worden deze lagen optimaal op elkaar afgestemd. De klant kan worden verwezen naar een vaste lijn, een combinatie van belbus en vaste lijn of zelfs een combinatie met de trein. Het is dus best mogelijk dat de verplaatsing die de klant in het oude systeem met de belbus maakte, in het nieuwe systeem op een andere manier wordt ingevuld. Dit om de belbus zoveel mogelijk

beschikbaar te maken voor reizigers die binnen een bepaalde tijdspanne (-45/+45 minuten) en binnen een bepaalde radius (650 m) geen alternatief hebben. Uiteraard houdt Cover bij het zoeken naar de oplossing voor een vervoersvraag ook rekening met de kenmerken van de klant (bv. rolstoelgebruiker).

Voor de trouwe gebruiker van de belbus was het niet evident om de omschakeling van het oude naar het nieuwe systeem te maken. Zeker niet wanneer de oplossing voor de vraag van de klant een verwijzing naar een trein of lijnbus, al dan niet in combinatie met een belbus, is. In 1 op 5 van de reacties die de klantendienst ontving, uit de klant hierover zijn ontevredenheid. Vooral bij de opstart van het systeem en de start van het nieuwe schooljaar vinden we een sterke concentratie van dit type reacties terug. Het overbruggen van een grotere afstand naar de halte en het gebruik van een ander type voertuig, de langere reistijd en het minder persoonlijk karakter van het aanbod worden hierbij als voornaamste redenen naar voren geschoven.

De 65+’ers en de personen met een fysieke en/of mentale handicap die om bovengenoemde redenen een reactie formuleerden, hebben we afzonderlijk in kaart gebracht. 1 op 8 reacties komen van deze groep.

Omwille van het aantal reacties uit deze groep, werd meteen na de grootschalige uitrol in juni 2016 beslist om voor 65+’ers die uitdrukkelijk aangeven minder mobiel te zijn of de afstand naar een alternatieve halte van een vaste lijn niet te kunnen overbruggen, bij het zoeken naar een oplossing de leeftijd van de klant als kenmerk te hanteren. Voor de personen met een fysieke en/of mentale handicap gebeurt er een “ad hoc” analyse.

Ook het niet of zeer moeilijk bereikbaar zijn van de belbuscentrales, werd in Antwerpen, Limburg en Oost-Vlaanderen veelvuldig aangekaart. 1 op 6 van de reacties handelde hierover. Bij de opstart werd er in alle centrales gewerkt op maximale capaciteit. Dit zou voldoende moeten zijn geweest om, en de vragen, en de langere reserveringsduur, gekoppeld aan de berekening van de oplossing, op te vangen.

Waar geen rekening mee was gehouden (omdat eerder bij de testen in de pilootgebieden nooit problemen waren opgetreden) was de communicatie tussen het reservatiesysteem en de info die dit systeem via het netwerk naar de app’s in de voertuigen verstuurt. Samen met de uitrol in juni ging het fout met de communicatie tussen de app’s in de voertuigen en het systeem. Hierdoor moest de centrale heel wat capaciteit investeren in het contacteren van de chauffeurs voor het doorgeven van de opdrachten. Het gevolg was heel wat ontevreden klanten die er gedurende een aantal dagen, zelfs bij meermaals inbellen, niet in slaagden onze operatoren te bereiken. Dit heeft De Lijn ertoe aangezet om voor dergelijke situaties de na te denken over back-upsystemen om de communicatie naar de chauffeur te verzekeren.

Extra oplossingen met meerwaarde voor klant die bij opstart de centrale niet kon bereiken werden onderzocht en zo mogelijk toegepast.

- Zo werd het noteren van de gegevens bij het contactcenter De LijnInfo onderzocht om die daarna via mail door te geven aan de belbuscentrale en daar te behandelen. Omdat de drukte in de centrale zo groot was, de reacties die binnenliepen bij klantenreacties vooral betrekking hadden op verplaatsingen voor dezelfde dag of zelfs binnen een paar uur en de belbuscentrale



niet kon garanderen de klanten tijdig terug te bellen, werd besloten deze werkwijze niet te gebruiken.

- De capaciteit in de centrale werd, waar mogelijk, verhoogd door het inzetten van extra expertgebruikers uit het team.
- Bij opstart in Vlaams-Brabant en West-Vlaanderen: expertise van operatoren uit andere entiteiten gebruiken.

Ook het groot aantal manifestaties van de vakbonden tegen het beleid van de overheid heeft in 2016 op sommige momenten impact gehad op de bereikbaarheid van de belbuscentrales.

Hetzelfde aantal reacties, 1 op 6, handelt over het niet beschikbaar zijn van het voertuig op het gewenste tijdstip. Ook deze reacties concentreren zich rond de opstart van het systeem en de start van het nieuwe schooljaar. De klanten moeten duidelijk wennen aan het feit dat het systeem rekening houdt met het volledige openbaarvervoeraanbod, alsook de beschikbare tijd en capaciteit bij het voorstellen van een oplossing.

Door onderliggende problemen met het systeem zijn er ook momenten geweest dat het systeem is vastgelopen en er niet kon geboekt worden of dat het systeem weigerde om boekingen te aanvaarden in nog beschikbare tijdsvensters in bepaalde gebieden. Het eerste probleem is nog in onderzoek bij De Lijn en de leverancier. Het betreft een ad hoc probleem dat we tot op heden niet kunnen linken aan bepaalde tijdstippen of lopende acties en dat bijgevolg ook moeilijk te reconstrueren is. Het tweede probleem werd in de meeste gevallen veroorzaakt door het doorvoeren van kleine doch belangrijke wijzigingen in de planning zonder rekening te houden met de te respecteren planningsperiode die +30 dagen bedraagt.

Ook rond het verbeteren van de performantie van het systeem wordt nog steeds gewerkt samen met de leverancier. Daarom werd de verdere uitrol in de overige 41 gebieden in West-Vlaanderen (32) en Vlaams-Brabant (9) voorlopig on hold gezet om samen met de leverancier eerst het onderliggende reservatie- en planningssysteem verder te verfijnen en te stabiliseren.

Een verdere toelichting inzake Cover aan de Vlaamse Ombudsdienst is gepland op 10 februari 2017.

### **Nieuw rollend materieel**

In 2016 werden nieuwe voertuigen in gebruik genomen waardoor De Lijn verder kan werken aan de verhoging van de capaciteit en de verjonging alsook vergroening van haar vloot. Zichtbaar voorbeeld daarvan is de inzet van moderne, grote albatrostrams samen met het uit dienst nemen van verouderde PCC trams. Tegelijk vervangt De Lijn verouderde en vervuilende dieselbussen door alternatieven die veel properder zijn. Vanaf 2017 wordt op enkele locaties in stedelijke omgevingen een opstartproject gerealiseerd met batterij-elektrische bussen voor dagelijkse exploitatie en vanaf 2019 worden nog louter bussen met alternatieve aandrijving (hybride, elektrisch, waterstof, ...) aangekocht door De Lijn.

#### **4.2.2. Communicatie en informatie**

In 2016 werden de apps van De Lijn volledig herwerkt en in lijn gebracht met de website. Dit resulteerde in een stijging van het aantal gebruikers met 80%.

De website is voortdurend in ontwikkeling. Niet bediende haltes worden weergegeven op website en apps. Onder andere de B2B pagina's, het klantenformulier en de pdf-documenten 'dienstregeling' werden herwerkt. Belevingspagina's en gemeentepagina's werden ontwikkeld en zullen in de loop van 2017 ingevuld worden.

De Lijn blijft investeren in reizigersinformatie en wil inspelen op reizigersbehoeften door gebruik te maken van nieuwe technologische opportuniteiten.

Specifiek zet De Lijn met het strategisch project RISE in op accurate en consistente real-time informatie op fysieke touch-points met performante digitale platformen en CRM systemen.

De uitrol van de nieuwe generatie real-time informatieborden gebeurt vanaf 2018. Door het centraal aansturen van de trajectinformatie naar de verschillende front end systemen (website, apps, IRTIS I en busstationsborden) zullen deze stapsgewijs vanaf 2018 correcte en gesynchroniseerde real-time informatie weergeven. Een basisverwachting van de reiziger.

Wat de halteaankondiging op de bussen betreft, zal in 2017 de invoer van gedetailleerde ritgegevens via een koppeling met de boordcomputer ontwikkeld worden. Vanaf 2018 kunnen deze dan in dienst gesteld worden.

De volledige reizigersbeleving wordt in kaart gebracht en waar mogelijk gedigitaliseerd, dit met als doel om efficiënter en meer relevant te kunnen inspelen op de behoeften van onze klanten.

De Lijn zal inzetten op ondersteuning van de lokale economie door nieuwe web-services te ontwikkelen en deze ter beschikking te stellen aan partners.

#### **4.2.3. Stiptheid en betrouwbaarheid van de dienstverlening**

##### **Stiptheid**

Verkeerscongestie blijft het hoofdpijn punt als het op stiptheid aankomt. De doorstromingsproblematiek gaat De Lijn op vele fronten te lijf. Enkele voorbeelden van de acties van De Lijn:

- Jaarlijkse organisatie provinciale studiedagen voor lokale mobiliteitsambtenaren (in 2016 volgden ruim 60 enthousiastelingen de opleiding);
- In 'Op 1Lijn', het bimaandelijks tijdschrift dat De Lijn uitgeeft ten behoeve van de gemeenten, verschijnen met de regelmaat van een klok publicaties over doorstroming;
- Bij wegheergerichten biedt De Lijn gemeenten haar expertise aan en in het geval van moeilijke doorgangen gaan deskundigen steeds ter plekke;

- De Lijn neemt actief deel aan het overleg in de werkgroep voor herziening van vademecums (voorgezeten door AWW/gewestwegbeheerder) en in het Vlaams Huis van Verkeersveiligheid;
- In de Task Force Doorstroming stemmen AWW, MOW en De Lijn samen het doorstromingsprogramma af op de noden van de onderscheiden partijen maar ook op mogelijke opportuniteiten die zich voordoen door bijvoorbeeld werken te bundelen. Momenteel wordt gefocust op aanleg van uitgestulpte voetpadhaltes, aanpassingen aan verkeerslichten ten voordele van openbaar vervoer en herinrichtingen van wegen met het oog op een betere doorstroming voor alle vervoer. Ook de plannen van de minister om trambussen als doorstart naar een tramexploitatie al in te voeren, worden in de werkgroep geconcretiseerd.

### **Betrouwbaarheid dienstverlening**

Het is logisch dat reizigers een zo groot mogelijke betrouwbaarheid van de dienstverlening van De Lijn verwachten en dit 365 dagen per jaar.

Niet-gereden ritten worden dan ook ten allen tijde tot een minimum beperkt. De Lijn werkt daarom elke dag aan een betrouwbare dienstverlening. Dit houdt in dat de vervoermaatschappij de ondersteunende processen die leiden tot beschikbaarheid van personeel en van voertuigen, optimaal uitvoert.

Om de beschikbaarheid van voertuigen te waarborgen voert De Lijn een rigoureuus onderhouds- en herstellingsprogramma uit op al haar voertuigen. De uniformisering van het onderhoud, over alle onderhoudscentra heen, werd opgezet door de centrale Coördinator Onderhoud en zal in 2017 ruim een derde van alle bus-series omvatten. Uiteraard zullen alle toekomstige leveringen dezelfde aanpak genieten. Daarbovenop houdt De Lijn een aantal reservevoertuigen aan als operationele buffer.

Opdat steeds een voldoende aantal medewerkers beschikbaar zouden zijn, ontwikkelde De Lijn haar personeelsbeleid afgelopen jaar verder onder meer met een handleiding voor leidinggevenden en faciliterende HR- medewerkers met betrekking tot het verzuimbeleid van de organisatie.

Sleutelementen die daarin aan bod komen betreffen de alertheid voor verzuim en de wijze waarop verzuim constructief op te volgen met het voeren van gesprekken en het maken van afspraken. Hulpmiddelen daartoe werden ontwikkeld en zijn opgenomen in het dynamische chauffeursbeheerplatform.

Naast een ziekteverzuimbeleid zet De Lijn eveneens in op sociaal overleg met de syndicale organisaties met de vaste wil om via constructieve dialoog de sociale vrede te bewaren. In de recent afgesloten beheersovereenkomst van De Lijn is opgenomen dat De Lijn zich zo dient te organiseren dat, in geval van overmacht, door staking of andere oorzaken, via de gerichte inzet van beschikbaar personeel, prioritaire lijnen maximaal kunnen bediend blijven.

#### **4.2.4. Service**

Voor De Lijn, net zoals voor de reiziger, is de chauffeur het eerste aanspreekpunt en rechtstreekse vertegenwoordiger van onze dienstverlening, waarden en kwaliteiten. Het is dan ook terecht dat we

sterk inzetten op de chauffeur en continu aandacht hebben voor de tevredenheid van de chauffeurs, hun opleiding en alle facetten die invloed hebben op hun prestaties.

Om in een betere begeleiding van chauffeurs te kunnen voorzien, heeft De Lijn besloten om de functie van 'teamcoaches' te creëren. Deze zullen vanaf 2017 in eerste lijn de chauffeurs ondersteunen en begeleiden in alle aspecten van hun dagelijks functioneren. Tot het takenpakket van de teamcoaches zal onder andere behoren: het opvolgen van chauffeurs wat betreft hun rijstijl, de omgang met reizigers alsook de terugkoppeling en eventuele bijsturing die nodig is als gevolg van eventuele tekortkomingen.

Daarnaast blijft De Lijn sterk inzetten op opleiding als basis voor de professionaliteit van haar chauffeurs. In 2016 volgden 4.741 chauffeurs een opleiding in het kader van het behouden van hun vakbekwaamheidsattest. In het merendeel van deze voortgezette opleidingen wordt aandacht besteed aan dienstverlening naar de reiziger toe, namelijk opleidingen met betrekking tot de interactie met de reiziger (zoals 'in dialoog met de klant', 'agressievrij werken', 'toegankelijkheid', ...) en opleidingen met betrekking tot de rijvaardigheid van de chauffeurs (zoals 'preventief rijden', 'ecorijden', ...). In 2017 staan dezelfde voortgezette opleidingen op het programma alsook de herwerkte opleiding 'comfort en noodsituaties'. In 2017 zal bovendien de basisopleiding van chauffeurs herwerkt worden en zal 'klantvriendelijkheid' als aparte module hierin opgenomen worden.

#### **4.2.5. Toegankelijkheid**

De codificaties voor toegankelijkheid zijn sinds februari 2016 bijgestuurd. Hierdoor is er meer duidelijkheid met betrekking tot het aantal klantenreacties op vlak van toegankelijkheid. De 314 klantenreacties bestonden uit 156 vragen, 1 felicitatie, 5 suggesties en 152 klachten waarvan de meeste over haltes, voertuigen en hulpmiddelen (13 rolstoel, 8 scootmobiel).

De Lijn tracht met haar toegankelijkheidsbeleid aan deze knelpunten tegemoet te komen door haar diensten, conform de Universal Design (UD) benadering, op een zo functioneel mogelijke wijze aanbieden voor een zo groot mogelijke groep van potentiële gebruikers, zonder dat hiervoor een aparte behandeling is vereist. Omdat toegankelijkheid niet alleen van belang is voor mensen met een handicap, vormt het een belangrijk onderdeel van de kwaliteitsvolle dienstverlening aan de reiziger.

Zo werd in 2016 de mobiele applicatie voor de halte inventarisatie, tevens een platform voor haltebeheer, in gebruik genomen. De halteploegen van De Lijn die instaan voor het beheer van de uitrusting van de haltes werden in februari opgeleid en zijn nu aan de slag met de tool. Dit biedt de garantie dat de toegankelijkheidsdata op een correcte wijze worden opgenomen en na de nulmeting up to date worden gehouden. Er is tevens werk gemaakt van de oplevering van de integratie met de achterliggende systemen om de verzamelde data op een eenvoudige wijze, door middel van iconen, te kunnen koppelen aan de routeplanner en de andere reisinformatie zoals bijvoorbeeld de doortochttabellen en de info op de halteborden. Op die wijze zal, na de afronding van de nulmeting in het voorjaar 2017, de toegankelijkheidsinformatie zo maximaal mogelijk ter beschikking kunnen worden gesteld aan de gebruikers.

Om tot een planmatige aanpak van toegankelijke haltes te komen werd midden 2016 het project 'meer mobiele lijn' opgestart. Er werd gestart met een onderzoek naar de parameters waaraan een 'meer mobiele lijn' moet voldoen. Het aandeel en de verdeling van de rolstoeltoegankelijke haltes, een verantwoordelijkheid van de wegbeheerders, is vandaag de belangrijkste tekortkoming. Met de toegankelijkheidsinformatie van de halte-inventaris kunnen vervolgens de aan te passen haltes worden gedetecteerd om, in samenwerking met de wegbeheerders, minder goed uitgebouwde lijnen het statuut 'meer mobiele lijn' te kunnen geven.

Rekening houdend met de voortgang in het percentage toegankelijke voertuigen en de informatie over de toegankelijkheidsstatus van de haltes, wordt de mogelijkheid verkend om tot meer eenduidige richtlijnen voor de openbaarvervoergebruikers en de chauffeurs te komen. Dat zou tot gevolg kunnen hebben dat het voorafgaand aanvragen van een rolstoelrit, 'de reservatie' mogelijk blijft, maar niet noodzakelijk. Voorwaarde is wel dat de toegankelijkheidsstatus van de haltes gekend is bij zowel de chauffeurs als de openbaar vervoergebruikers. Met de introductie van de proefprojecten 'meer mobiele lijn' kan dit principe worden uitgetest.

Aan de klantgerichtheid wordt gewerkt met de o.a. de opleiding Vakbekwaamheid 'Toegankelijkheid' die door de rijsschool van De Lijn werd ontwikkeld. Chauffeurs moeten de opleidingsmodules Vakbekwaamheid volgen in het kader van het behoud van hun rijbewijs. De rijsschoolinstructeurs werden opgeleid met een "train the trainer"- sessie met o.a. een inhoudelijke inbreng rond het thema 'klantvriendelijk omgaan met personen met een handicap', mee gegeven door personen met een beperking. In 2016 werd de uitrol voor de opleiding vakbekwaamheid 'toegankelijkheid' in de entiteit West-Vlaanderen afgerond. De rijsschoolinstructeurs in de andere entiteiten werden opgeleid en behaalden eveneens hun FOD erkenning zodat ook daar de uitrol van de opleiding kon worden opgestart.

Bijkomend werd voor De Lijn-medewerkers die in contact staan met de klanten een opleidingsmodule 'Klantvriendelijk onthaal voor iedereen' opgezet i.f.v. omgang met personen met beperking. Doelgroep hier waren de medewerkers van De LijnInfo, Lijnwinkel en belbuscentrale.

In 2016 werd door IMOB, Universiteit Hasselt de onderzoeksresultaten, conclusies en beleidsaanbevelingen van het onderzoek 'vervoerbare verplaatsingshulpmiddelen' in opdracht van het departement MOW toegelicht. Aansluitend werd door het dep. MOW om een schriftelijk officieel advies van UNIA gevraagd. Doel van de studie is om een heldere kijk te krijgen op hulpmiddelen die wel en niet mee kunnen op zowel de bus of tram als op voertuigen die ingezet worden voor de openbardienstverplichting tot vervoer van personen met een handicap of ernstig beperkte mobiliteit.

#### **4.2.6. Diversiteit**

Vroeger vielen klantenreacties gerelateerd aan discriminatie onder de ruimere noemer 'conflict met klant'. Sinds februari 2016 wordt echter gewerkt met een nieuwe codificatielijst die meer duidelijkheid schept rond het aantal klantenreacties dat we binnen krijgen op vlak van discriminatie. Daarbij wordt ook een verdere opsplitsing in subcategorieën gemaakt volgens alle beschermde kenmerken uit het gelijke kansendecreet

(<http://www.gelijkekansen.be/Hetbeleid/Wetgeving/Vlaanderen/GKGBdecreet.aspx>) . Met de nieuwe codificaties beschikken we over een extra informatiebron via dewelke mogelijke aandachtspunten aan het licht kunnen komen.

In totaal heeft De Lijn in de periode van februari tot en met december 2016 129 klantenreacties inzake discriminatie ontvangen:

- Racisme: 73 klantenreacties
- Seksuele geaardheid: 2 klantenreacties
- Handicap (overlap met toegankelijkheid): 22 klantenreacties
- Taal: 3 klantenreacties
- Algemeen: 31 klantenreacties

De Lijn voert sedert enkele jaren een diversiteitsbeleid uit dat is samengesteld uit een brede waaier aan maatregelen. Enkele maatregelen worden hier uitgelicht:

- Opleidingen:  
In 2016 heeft De Lijn extra ingezet op de ondersteuning van leidinggevend en lijncontroleurs op vlak van interculturele communicatie. Voor leidinggevend betrof het een opleiding die we via de Dienst Diversiteitsbeleid van de Vlaamse Overheid konden aanbieden aan zij die hier interesse in hadden. Daarnaast werd een gelijkaardige opleiding op maat ontwikkeld die als proef aan lijncontroleurs werd gegeven. Na een positieve evaluatie is beslist om deze opleiding, in functie van de noden en opportuniteiten, stelselmatig uit te breiden naar lijncontroleurs van andere entiteiten.  
Daarnaast werd in 2016 de opleiding ‘professioneel handelen in diversiteit’ voor chauffeurs goedgekeurd als opleidingsmodule voor chauffeurs in het kader van het behouden van hun vakbekwaamheidsattest. De volgende stap die De Lijn nu onderneemt betreft het aanduiden van interne lesgevers zodat deze opleiding ook effectief kan worden uitgerold naar chauffeurs toe in 2017.
- Interne en externe beeldvorming:  
De Lijn promoot en toont haar divers personeelsbestand in haar jobadvertenties (bv. vrouwelijke chauffeur die over haar job vertelt) en vermeldt expliciet onder elke vacature dat De Lijn gelijke kansen aanbiedt aan iedereen en dat kwaliteiten belangrijker zijn dan leeftijd, geslacht, etnische afkomst en nationaliteit.  
Naar reizigers toe bestaat het visuele communicatieconcept van De Lijn erin om diverse sfeerbeelden uit de realiteit te gebruiken om zo de link te leggen met de dagelijkse beleving van tram- en busreizigers. Aangezien de bevolking in Vlaanderen steeds diverser wordt, is het ook normaal dat deze diversiteit zichtbaar is in onze communicatie. Iets waar we overigens ook bij interne communicatie de nodige aandacht aan besteden.

## 5. Afhandeltermijnen

De gemiddelde afhandeltijd door de centrale klantendienst bedroeg in 2016 8 kalenderdagen en blijft daarmee stabiel ten opzichte van het jaar voordien. Dat dit cijfers stabiel blijft, is kenmerkend.

De klantendienst heeft namelijk gedurende meerdere maanden met een onstabiel CRM-systeem te kampen gehad als het gevolg van een software-update.

Om de afhandeltijd niet negatief te beïnvloeden, schakelde De Lijn het contactcenter in ter ondersteuning van de attesten. Die attesten worden grotendeels via een automatische processor aan onze reizigers afgeleverd, maar in bepaalde gevallen (vb. onvoldoende of tegenstrijdige ritgegevens) worden ze manueel aangeboden. Door de ondersteuning van het contactcenter kon de klantendienst zich blijven focussen op de klachten en de doorstroming ervan.

71.5% van de klachten werd binnen de 9 dagen beantwoord. 14,9% kwam uit tussen de 10 en 19 dagen. 10.3% van onze reizigers ontving een antwoord na 20 tot 34 dagen. 2.7% van de klachten werd na maximum 44 dagen beantwoord. Het totaal aantal klachten dat binnen de 45 dagen van en antwoord dient te worden voorzien, kwam hiermee op 99.4%.

## **6. Toekomstige evoluties klachtenbehandeling binnen De Lijn**

De klantendienst heeft in 2016 hard gewerkt aan een update van de meest gebruikte antwoordbrieven. De CRM-perikelen hebben jammer genoeg de lanceerdatum naar achteren geschoven (oorspronkelijk mikten we op de zomer van 2016), maar uitstel is geen afstel. Focus zal liggen op de verstaanbaarheid en tone of voice met daarin een directe link naar onze vernieuwde huisstijl. De aanspreking zal bijvoorbeeld informeler worden (je i.p.v. u, met uitzondering van onze 65+'ers), maar daarnaast zullen de brieven ook persoonlijk ondertekend worden door de klachtenbehandelaar in plaats van het zakelijke 'De Lijn Klantendienst'. We hopen midden februari met deze nieuwe set frisse brieven te starten.

We willen richting 2017 ook bepaalde zaken op een vlottere en digitale manier aanbieden aan onze klanten. Zo willen we ons contactformulier op de website uitbreiden voor verloren voorwerpen en hopen we door een aanpassing in de geautomatiseerde tool dat attesten nog sneller bij onze reiziger kunnen aangeboden worden.

De overlegstructuur met de lokale antennes en/of afdeling Exploitatie willen we ook in het nieuwe jaar warm houden, maar de invulling daarvan willen we anders benaderen dan in 2016.

Ten slotte plannen we richting 2017 met de Vlaamse Ombudsdienst een sessie met als doel is om onze klachtenbehandelaars alerter te maken voor discriminatie-klachten. Wat is discriminatie en wat is het niet? Sommige zaken worden niet door de reiziger letterlijk benoemd, maar impliceren wel een klacht rond dit thema. Hierbij willen we de waakzaamheid verhogen.

Kelly Serretti  
Teamleider Klantenreacties & De LijnInfo

Greet Aelter  
Afdelingshoofd Zorg & Onderzoek

## 1. Algemeen

In 2016 werden er **69.584** PV's uitgeschreven (dd. 16/01/2017).

Tot op heden ontvingen we **17.930 (26,38%)** reacties (1<sup>ste</sup> fase procedure) en **5.336 (7,85%)** verzoekschriften (2<sup>de</sup> fase procedure).

## 2. Reacties – 1<sup>ste</sup> fase procedure

We ontvingen in totaal **17.930 (24,99%)** reacties op **69.584** PV's.

Van het aantal ontvangen reacties (**17.930**) werden er in totaal **516 (0,03%)** geseponneerd en **5.585 (31,15%)** resulteerden in een 0-euro boete en dit volgens onderstaande verhouding:

Aantal dossiers met reactie	Abonnement vergeten – 0-euro boete	Andere - Reactie geground - Seponeren	Reactie ongegrond – Niet seponeren
17.930	5.585	516	11.829

Daarenboven zijn er nog **4.832** dossiers waarin een 0-euro boete werd opgelegd voor de vaststelling 'Abonnement vergeten' waar de klant echter geen reactie indiende.

Hierdoor werden in totaal **516** dossiers geseponneerd en resulteerden **10.417** dossiers in een 0-euro boete in de eerste fase van de procedure.

## 3. Verzoekschriften – 2<sup>de</sup> fase procedure

We ontvingen in totaal **5.336 (7,66%)** verzoekschriften. Deze verzoekschriften worden opgedeeld in 'Verzoekschrift na (niet-gegronde) reactie' (tweede reactie van klant) en 'Verzoekschrift zonder reactie' (eerste reactie van klant).

*Verzoekschriften na reactie:*

Totaal Aantal	Verzoekschrift geground – seponeren	Percentage	Verzoekschrift ongegrond	Percentage
1.815	231	12,73 %	1.584	87,27 %

*Verzoekschriften zonder reactie:*

Totaal Aantal	Verzoekschrift geground – seponeren	Percentage	Verzoekschrift ongegrond	Percentage
3.521	303	8,61 %	3.218	91,39 %

In totaal werden **534 (10,01 %)** verzoekschriften als geground beoordeeld. **4.802 (89,99%)** verzoekschriften werden als niet-gegrond beoordeeld.



#### 4. Samenvatting

In het totaal werd er geen geldelijke vordering gesteld in de eerste (516 + 10.417 dossiers) en tweede (534 dossiers) fase voor 11.467 dossiers.

Hierbij dient echter opgemerkt te worden dat, voor de in 2016 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 – 0 euro boete	Andere - Reactie gegrond - Seponeren	Reactie ongegrond	Verzoekschriften	VZS gegrond - Seponeren	VZS ongegrond	Totaal aantal - Reactie + VZS	Totaal aantal geen geldelijke vordering	Totaal geen geldelijke vordering %
69.584	17.930	10.417	516	11.829	5.336	534	4.802	23.266	11.467	16,47%



## Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2016

Aantal gemelde klachten per subcategorie codificatie			
	2016	2015	
02.03 STIPTHEID - rit niet gereden	5034	4505	11,74%
09.01.05 SERVICE CHAUFFEURS - halte voorbijgereden	4131	4044	2,15%
02.02 STIPTHEID - te laat gereden	3904	3883	0,54%
09.01.04 SERVICE CHAUFFEURS - rijgedrag	2520	2487	1,33%
02.01 STIPTHEID - te vroeg gereden	1725	1934	-10,81%
09.01.01 SERVICE CHAUFFEURS - vriendelijkheid	1597	1871	-14,64%
09.01.06 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met klanten (geen geldconflict)	1595	1155	38,10%
09.01.13 SERVICE CHAUFFEURS - verkeerde reisweg	1581	1292	22,37%
01.05 AANBOD - capaciteitsproblemen	1218	1381	-11,80%
09.01.07 SERVICE CHAUFFEURS - conflicten met andere weggebruikers	992	738	34,42%
06.01 INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN - Toestand halte-infras	920	864	6,48%
01.06 AANBOD - omleiding (route)	690	484	42,56%
05. BOETES	627		
09.04.08 SERVICE BELBUSCENTRALE - procedure belbus	537		
15.01 SCHADEDOSSIERS - Aangifte	518	411	26,03%
09.01.10 SERVICE CHAUFFEURS - mobiel gebruik	509	486	4,73%
10.01.01 HALTES - Dienstregelingen	498	385	29,35%
09.09 SERVICE PERSONEEL - staking	489	145	237,24%
10.06.01 WEBSITE / APPS - Routeplanner / dienstregelingen	461	383	20,37%
04.03 PRIS & BETALINGSWIJZE - prodatagebruik	447	613	-27,08%
01.02 AANBOD - trajectaanpassing / uitbreiding / verzoek om bijkomende	435	334	30,24%
01.01 AANBOD - frequentie / amplitude	433	675	-35,85%
09.01.08 SERVICE CHAUFFEURS - tarief-en geldconflicten	427	516	-17,25%
10.01.02 HALTES - Omleidingen	418		
02. STIPTHEID	363	252	44,05%
13.01.04 PRODATA-VERVOERSBEWIDZEN - Omruiling	359	63	469,84%
13.03.09 ABONNEMENTEN - Online abonnementen	301	341	-11,73%
10.07 INFO - Reisinformatie	296	297	-0,34%
06.02 INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN - Locatie halte	283	262	8,02%
01.07 AANBOD - herstructureringen exploitatie	281	573	-50,96%
06.06 INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN - Lawaaihinder - Trillin	268	245	9,39%
08.02 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel op het voertuig	264	207	27,54%
07.02 VOERTUIGEN - mankementen	260	274	-5,11%
09.01 SERVICE CHAUFFEURS	260	387	-32,82%

Nieuwe codificatie

Nieuwe codificatie

Nieuwe codificatie

*Te algemene codificatie gebruikt door BO!*

Vernieuwde codificatie -> 2015 onder 'vraag'

Vgl. met 10.2.1 INFO: BESCHIKBAARHEID - tijdelijke informatie

11.05 AUTOMATEN - Defecten automaten	260	326	-20,25%	
10.01.03 HALTES - Real-time informatie	237	269	-11,90%	
13.04 VERVOERBEWIDZEN - MOBIB	229	274	-16,42%	Vernieuwde codificatie (opgesplitst per type vervoerbewijs)
10.06.07 WEBSITE / APPS - Technisch defect	205	984	-79,17%	
03.01 AANSLUITING - Niet halen van een voorziene aansluiting de Lijn/ De	200	242	-17,36%	
13.04.06 MOBIB - kaart	194	111	74,77%	
06.07 INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN - Spoor- en bovenleiding	192	121	58,68%	
13.01 VERVOERBEWIDZEN - PRODATA-VERVOERBEWIDZEN	192	89	115,73%	Vernieuwde codificatie (opgesplitst per type vervoerbewijs)
13.04.05 MOBIB - Uitnodiging	190	22	763,64%	
09.04.05 SERVICE BELBUSCENTRALE - bereikbaarheid	172	43	300,00%	
09.01.03 SERVICE CHAUFFEURS - informatieverschaffing	165	204	-19,12%	
13.02.04 SMS-TICKET - Terugbetaling	157	27	481,48%	Vernieuwde codificatie (opgesplitst per type vervoerbewijs)
10.06 INFO - WEBSITE / APPS	155	143	8,39%	
01. AANBOD / PLANNING	152	155	-1,94%	
09.01.02 SERVICE CHAUFFEURS - voorkomen	144	125	15,20%	
06.03 INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN - Verzoek om bijkomst	141	148	-4,73%	
09.04.03 SERVICE BELBUSCENTRALE - correctheid reservatie	139	125	11,20%	
13.03.06 ABONNEMENTEN - Wijziging contactgegevens	138	44	213,64%	Vernieuwde codificatie (opgesplitst per type vervoerbewijs)
16. ALGEMEEN	137	93	47,31%	
09.01.09 SERVICE CHAUFFEURS - roken	135	124	8,87%	
09.02.01 SERVICE CONTROLEURS - gedrag en optreden	130	145	-10,34%	
13.03 VERVOERBEWIDZEN - ABONNEMENTEN	130	106	22,64%	Vernieuwde codificatie (opgesplitst per type vervoerbewijs)
01.12 AANBOD - andere	129	118	9,32%	
07.01 VOERTUIGEN - comfort en ruimte	129	134	-3,73%	
09.11.01 SERVICE LDNWINKEL + LOKET - gedrag en optreden personeel Li	127	156	-18,59%	
09.01.16 SERVICE CHAUFFEURS - verkeerde lijnfilm	121			Nieuwe codificatie
13.04.01 MOBIB - algemeen	115	39	194,87%	
13.01.05 PRODATA-VERVOERSBEWIDZEN - Restsaldo	114	9	1166,67%	Vernieuwde codificatie (opgesplitst per type vervoerbewijs)
10.06.08 WEBSITE / APPS - Werking applicaties	112	50	124,00%	
13.03.05 ABONNEMENTEN - Voordeeltarieven (DINA, PMH, 65+)	108	82	31,71%	
14.01 VERLOREN - Voorwerp	87	101	-13,86%	
03.02 AANSLUITING - Niet halen van een voorziene aansluiting de Lijn/ and	84	192	-56,25%	
01.09 AANBOD - melding tijdelijke verstoring	81	37	118,92%	
13.03.04 ABONNEMENTEN - Terugbetaling	79	38	107,89%	

10. INFO	78	1	7700,00%	<i>Te algemene codificatie gebruikt door BO!</i>
09.01.15.01 SERVICE CHAUFFEURS - racisme (religie)	73			Nieuwe codificatie
07.05 VOERTUIGEN - sluiten deuren bus	72	79	-8,86%	
08.01 VEILIGHEIDSGEVOEL - veiligheidsgevoel aan halte	72	101	-28,71%	
09.01.14 SERVICE CHAUFFEURS - stationnementen	72			Nieuwe codificatie
07.03 VOERTUIGEN - properheid van de voertuigen	70	93	-24,73%	
10.01 INFO - HALTES	67	385	-82,60%	
09.02.05 SERVICE CONTROLEURS - frequentie controle	64	41	56,10%	
06. INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN	63	47	34,04%	Aanpassing benaming
09.04.01 SERVICE BELBUSCENTRALE - vriendelijkheid	60	91	-34,07%	
16.02 ALGEMEEN - sollicitatie	58	6	866,67%	Problemen met jobsite
10.01.03.01 HALTES - Foutieve informatie	56	20	180,00%	
13. VERVOERBEWIDZEN	56	38	47,37%	
18.03 TOEGANKELIJKHEID - voertuigen	56	67	-16,42%	
13.02.05 SMS-TICKET - Technisch	53			Nieuwe codificatie
13.03.01 ABONNEMENTEN - Aankoopwijze	51	19	168,42%	
09. SERVICE	50	54	-7,41%	
13.02 VERVOERBEWIDZEN - SMS-TICKET	50			Nieuwe codificatie
04.01 PRIJS - opmerkingen m.b.t. algemeen tarief	48	198	-75,76%	
04.02 PRIJS - opmerkingen m.b.t. voordeel- of doelgroep tarief	47	157	-70,06%	
10.06.04 WEBSITE / APPS - Inhoud / lay-out	47			Nieuwe codificatie
09.04 SERVICE BELBUSCENTRALE	46	44	4,55%	
09.11 SERVICE LIJNWINKEL + LOKET	43			Nieuwe codificatie
04. PRIJS & BETALINGSWIJZE	42	86	-51,16%	
07.04 VOERTUIGEN - aard van het ingezette materiaal	42	73	-42,47%	
07.06 VOERTUIGEN - sluiten deuren tram	42	73	-42,47%	
09.08 SERVICE PERSONEEL - algemeen	41	69	-40,58%	
10.06.06 WEBSITE / APPS - Persoonlijk profiel	41			Nieuwe codificatie
13.03.02 ABONNEMENTEN - Prijs	41			Nieuwe codificatie
10.06.09 WEBSITE / APPS - Inhoud applicaties	40	36	11,11%	
16.08 ALGEMEEN - enquêtes	39			Nieuwe codificatie
13.03.03 ABONNEMENTEN - Gebruiksvoorwaarden	38	19	100,00%	
13.03.08 ABONNEMENTEN - Aanvraag	38	18	111,11%	
06.04 INFRASTRUCTUUR & OMGEVINGSFACTOREN - Gebouwen	37	31	19,35%	
01.10 AANBOD - tijdelijk aanbod (evenementenvervoer, examens, oudejaa	36			Nieuwe codificatie
09.05.01 SERVICE KLANTENDIENST - procedure klantenreacties	36	38	-5,26%	
13.01.03 PRODATA-VERVOERSBEWIDZEN - Gebruiksvoorwaarden	35	9	288,89%	
13.04.04 MOBIB - Communicatie en informatie	33	16	106,25%	
09.03.02 SERVICE DE LIJNINFO - kennis en informatie	32	35	-8,57%	
09.04.07 SERVICE BELBUSCENTRALE - no show van de klant	32	171	-81,29%	

13.01.01 PRODATA-VERVOERSBEWIJZEN - Aankoopwijze	32			Nieuwe codificatie
07. VOERTUIGEN	31	27	14,81%	
09.01.15 SERVICE CHAUFFEURS - discriminatie	31			Nieuwe codificatie
13.03.07 ABONNEMENTEN - Duplacaat	31	8	287,50%	
01.08 AANBOD - aanvraag speciaal vervoer / leerlingenvervoer / evenement	30			Nieuwe codificatie
13.02.01 SMS-TICKET - Aankoopwijze	30			Nieuwe codificatie
15.02 SCHADEDOSSIERS - Lopende dossiers	29			Nieuwe codificatie
18.01 TOEGANKELIJKHEID - haltes	29	29	0,00%	
09.13 SERVICE ANDERE DIENSTEN (Boetes, FinAdmin,...)	28			Nieuwe codificatie
10.03 INFO - CAMPAGNES - OPMERKINGEN MET BETREKKING TOT CAMPAG	27	46	-41,30%	
15. SCHADEDOSSIERS	27	59	-54,24%	
09.04.02 SERVICE BELBUSCENTRALE - kennis en informatie	26	17	52,94%	
09.05 SERVICE KLANTENDIENST	26	21	23,81%	
01.03 AANBOD - aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/De Lijn	25	44	-43,18%	
09.03.04 SERVICE DE LDNINFO - bereikbaarheid	25	19	31,58%	
09.10.01 SERVICE ABONNEMENTENDIENST - procedure abonementendier	25	60	-58,33%	
10.01.03.02 HALTES - Defect bord	25			Nieuwe codificatie
10.06.10 WEBSITE / APPS - technische fout app	24			Nieuwe codificatie
13.04.02 MOBIB - Interoperabiliteit	24	4	500,00%	
09.02 SERVICE CONTROLEURS	23	18	27,78%	
10.05 INFO - (LDN)FOLDERS	23	23	0,00%	
08. VEILIGHEIDSGEVOEL	22	26	-15,38%	
09.01.15.04 SERVICE CHAUFFEURS - handicap	22			Nieuwe codificatie
13.01.02 PRODATA-VERVOERSBEWIJZEN - Prijs	22			Nieuwe codificatie
16.07 ALGEMEEN - commerciële aanbiedingen	22	2	1000,00%	
18.06 TOEGANKELIJKHEID - Rolstoelen en scootmobiels	21	2	950,00%	
07.07 VOERTUIGEN - nieuwe voertuigen	19			Nieuwe codificatie
18. TOEGANKELIJKHEID	19	20	-5,00%	
17.02 ALGEMENE REISVOORWAARDEN - fiets	17			Nieuwe codificatie
09.10 SERVICE ABONNEMENTENDIENST	16	31	-48,39%	
01.04 AANBOD - aanvraag bijkomende aansluiting De Lijn/NMBS	15	39	-61,54%	
09.02.02 SERVICE CONTROLEURS - kennis en informatie	15	18	-16,67%	
09.11.03 SERVICE LDNWINKEL + LOKET - beschikbaarheid vervoerbewijzen	15			Nieuwe codificatie
13.02.02 SMS-TICKET - Prijs	15			Nieuwe codificatie
17. ALGEMENE REISVOORWAARDEN	14			Nieuwe codificatie
09.11.04 SERVICE LDNWINKEL + LOKET - bereikbaarheid Lijnwinkel/loket	13			Nieuwe codificatie
03. AANSLUITING	12			
10.02.03 PUBLICITEIT - Publiciteit op voertuigen	12			

12. eSHOP	12				
14.02 VERLOREN - Abonnement	12	7	71,43%		
18.02 TOEGANKELIJKHEID - premetro	12	16	-25,00%		
10.05.01 (LIJN)FOLDERS - inhoud	11				
17.01 ALGEMENE REISVOORWAARDEN - Huisdieren	11				Nieuwe codificatie
09.01.15.06 SERVICE CHAUFFEURS - andere	10				Nieuwe codificatie
09.03 SERVICE DE LIJNINFO	10	9	11,11%		
09.03.01 SERVICE DE LIJNINFO - vriendelijkheid	10	8	25,00%		
17.04 ALGEMENE REISVOORWAARDEN - Eten en drinken	10				Nieuwe codificatie
10.01.04 HALTES - Huisregels / Halteregels (verboden te roken)	9				Nieuwe codificatie
11.01 AUTOMATEN - beschikbaarheid vervoerbewijzen via automaten	9	7	28,57%		
09.12.02 SERVICE - EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN - beschikbaarheid v	8	10	-20,00%		
11. AUTOMATEN	7	59	-88,14%		
11.04 AUTOMATEN - gebruiksgemak automaten	7	10	-30,00%		
16.03 ALGEMEEN - schoolopdrachten	7				Nieuwe codificatie
17.03 ALGEMENE REISVOORWAARDEN - Buggy's	7				Nieuwe codificatie
18.04 TOEGANKELIJKHEID - gebouwen	7	7	0,00%		
18.05 TOEGANKELIJKHEID - Blue Assist	7	1	600,00%		
10.02 INFO - PUBLICITEIT	6	3	100,00%		
13.02.03 SMS-TICKET - Gebruiksvoorwaarden	6				Nieuwe codificatie
13.06 VERVOERBEWIDZEN - M-TICKET	6				Nieuwe codificatie
01.11.01 AANBOD - GROEPSVERVOER - Info	5	1	400,00%		
09.06 SERVICE VERSTERKINGSRITTEN EN EVENEMENTENVERVOER - corre	5	1	400,00%		
10.06.03 WEBSITE / APPS - Beschikbaarheid publicaties	5				Nieuwe codificatie
13.05 VERVOERBEWIDZEN - Begeleiderskaart	5	2	150,00%		
13.06.01 M-TICKET - Aankoopwijze	5				Nieuwe codificatie
13.06.04 M-TICKET - Terugbetaling	5				Nieuwe codificatie
17.05 ALGEMENE REISVOORWAARDEN - Vooraan opstappen	5				Nieuwe codificatie
09.07 SERVICE LEERLINGENVERVOER - correctheid uitvoering	4	8	-50,00%		
09.12 SERVICE - EXTERNE VOORVERKOOPPUNTEN	4	31	-87,10%		
13.04.03 MOBIB - Administratiekost	4	40	-90,00%		



14. VERLOREN	4	1	300,00%	
01.11 AANBOD - GROEPSVERVOER	3	1	200,00%	
09.01.12 SERVICE CHAUFFEURS - meertaligheid	3	8	-62,50%	
09.01.15.05 SERVICE CHAUFFEURS - taal	3			Nieuwe codificatie
09.01.15.03 SERVICE CHAUFFEURS - seksuele geaardheid	2			Nieuwe codificatie
09.02.03 SERVICE CONTROLEURS - voorkomen	2	2	0,00%	
09.05.04 SERVICE KLANTDIENST - bereikbaarheid	2	1	100,00%	
10.02.01 PUBLICITEIT - Publiciteit aan gebouwen	2	1	100,00%	
10.02.02 PUBLICITEIT - Publiciteit aan haltes	2	0		
10.05.02 (LIJN)FOLDERS - beschikbaarheid	2	0		
10.06.05 WEBSITE / APPS - Gemeentepagina's	2			Nieuwe codificatie
13.03.10 ABONNEMENTEN - fiscaal attest	2	1	100,00%	
17.06 ALGEMENE REISVOORWAARDEN - Bagage	2			Nieuwe codificatie
09.05.02 SERVICE KLANTDIENST - vriendelijkheid	1	0		
09.05.03 SERVICE KLANTDIENST - felicitaties	1	8	-87,50%	
09.11.05 SERVICE LIJNWINKEL + LOKET - Tweetaligheid Lijnwinkel/loket	1	0		
10.04 INFO - SOCIAL MEDIA	1			Nieuwe codificatie
10.04.02 SOCIAL MEDIA - Verstoringberichten	1			Nieuwe codificatie
10.06.02 WEBSITE / APPS - Netplannen	1	8	-87,50%	
11.02 AUTOMATEN - beschikbaarheid automaten	1	7	-85,71%	
13.02.06 SMS-TICKET - Fiscaal attest	1			Nieuwe codificatie
13.06.02 M-TICKET - Prijs	1			Nieuwe codificatie
13.06.05 M-TICKET - Technisch	1			Nieuwe codificatie

42852

Belangrijke opmerking: gezien de veranderingen in de codificaties, is het totaal aantal klachten voor 2015 niet correct.



## Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2016

### Aantal gemelde klachten per drager

Medium ontvangst	Aantal 2016	Aantal 2015	% verschil	% aandeel 2016
Brief	2.119	2.168	-2,26%	4,9
E-mail	2.896	2.695	7,46%	6,8
Fax	9	11	-18,18%	0,0
Mondeling	609	713	-14,59%	1,4
Online KRS	25.593	21.999	16,34%	59,7
Social media	3.921	6.829	-42,58%	9,2
Telefoon	7.705	7.482	2,98%	18,0
<b>Som:</b>	<b>42.852</b>	<b>41.897</b>	<b>2,28%</b>	





## Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2016

### Aantal gemelde klantenreacties per soort

Soort klantenreactie	Aantal 2016	Aantal 2015	
Attest	15.760	9.446	66,84%
Feliciteatie	630	751	-16,11%
Klacht	42.852	41.897	2,28%
Suggestie	287	441	-34,92%
Vraag	17.915	17.861	0,30%
Verloren voorwerp	22.458	20.889	7,51%
<b>Som:</b>	<b>99.902</b>	<b>91.285</b>	<b>9,44%</b>



## Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2016

Bijlage 2

### Aantal gemelde klachten

Aantal 2016 (t/m 16/12/2016)	Aantal 2015	
42.852	41.897	2,28%



## Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2016

Afhandeltermijnen		
	2016	2015
% klachten afgehandeld binnen 45 kalenderdagen	99,42%	99,59%
Gemiddelde afhandeltijd klachten	8	8



## Rapportering klachtenbeeld De Lijn 2016

Aantal gemelde klachten per entiteit			
Entiteit	Aantal klachten 2016	Aantal klachten 2015	% aandeel entiteit
1 Antwerpen	13.921	13.638	32,48
2 Oost-Vlaanderen	8.644	8.276	20,17
3 Vlaams-Brabant	8.874	8.403	20,70
4 Limburg	5.026	4.546	11,73
5 West-Vlaanderen	4.429	4.434	10,33
9 Centrale Diensten / Klantendienst	1.958	2.600	4,59
<b>Som:</b>	<b>42.852</b>	<b>41.897</b>	

# **Jaarrapport klachten en meldingen 2016**

Agentschap Wegen en Verkeer

## Inhoud

1. Inleiding: een nieuwe wind voor het klachten- en meldingenbeleid in 2016 .....	3
Onderweg naar een meer klantgerichte organisatie .....	3
Naar een klantendienst voor AWW .....	5
2. Analyse huidige klachten- en meldingenbeleid volgens de servicemeter van de Vlaamse Ombudsdienst.....	6
a) Indicatoren rond klachtencaptatie .....	6
Een realistisch aantal klachten in functie van de context.....	6
Vlotte bereikbaarheid .....	7
b) Indicatoren rond ‘kwaliteitsvolle klachtenbehandeling’ .....	8
Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar / klachtenprocedure .....	8
Doorlooptijd klachtenbehandeling .....	8
Zorgvuldige eerstelijnsklacht antwoorden (bv. ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik..) .....	9
Verwijzing naar Vlaamse Ombudsdienst .....	10
c) Indicatoren rond kwaliteitsmanagement .....	10
Inspanning voor de professionalisering van de klachtenbehandeling.....	10
Kwaliteitsrapportering .....	11
3. Klachten- en meldingen 2016 in cijfers.....	12
a) Aantal klachten en meldingen verdeeld over de verschillende knelpunten .....	12
Weg .....	12
Installaties langs de weg .....	14
Fietspaden.....	16
b) Een greep uit het klachtenbeeld van 2016 .....	17
Complexe mobiliteitsdossiers - herinrichting Woluwedal (R22) .....	17
Wijziging van toeritten bij heraanleg van gewestwegen.....	19
Geluids- en trillingshinder .....	20
Meldingen rond defecte zone 30 borden .....	21
c) Schadeclaims .....	21
d) Oproepen Vlaams Tunnel- en Controlecentrum (VTC).....	22
4. Ambities voor 2017 .....	23
5. Conclusie .....	24

# 1. Inleiding: een nieuwe wind voor het klachten- en meldingenbeleid in 2016

In 2016 sloeg het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) een nieuwe weg in met haar klachten- en meldingenbeleid. Tot eind 2015 werd het takenpakket klachtenmanagement binnen AWV aan het takenpakket van de kwaliteitsmanager van het agentschap toegevoegd. Begin 2016 startte een nieuwe coördinator klachten en meldingen die zich specifiek richtte op het uittekenen van een nieuw klachten- en meldingenbeleid voor het Agentschap Wegen en Verkeer.

De nieuwe coördinator klachten en meldingen legde haar oor te luisteren bij collega-organisaties om inspiratie op te doen voor een vernieuwing van het klachten- en meldingenbeleid van het Agentschap Wegen en Verkeer. Daarnaast werd ook de samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst versterkt. Ook met Informatie Vlaanderen (1700) werd vergaderd om te gaan kijken hoe we in de toekomst nauwer kunnen gaan samenwerken.

Waar er binnen AWV vroeger een nogal strikt onderscheid gehanteerd werd tussen een klacht en een melding werd duidelijk dat een geïntegreerde aanpak noodzakelijk was om beter tegemoet te komen aan de verwachtingen van de klant. De Werkgroep Klachtenmanagement, vroeger een overlegplatform voor alle klachtencoördinatoren van het agentschap, werd daartoe omgedoopt tot de Werkgroep Klachten en meldingen. De werkgroep kreeg een nieuwe, meer gevarieerde samenstelling van klachten- en meldingenbehandelaars. De aanpak van de vergaderingen van de Werkgroep Klachten en meldingen werd vernieuwd, met als doel om de werkgroep om te schakelen naar een actieve denktank die kritisch meedenkt over het klachtenbeeld van het Agentschap Wegen en Verkeer.

## Onderweg naar een meer klantgerichte organisatie

**De grootste inspanningen in 2016 gingen naar de analyse van onze huidige werking en het uittekenen van een klachten- en meldingenbeleid dat beter aansluit bij de noden van zowel de klant als van onze eigen organisatie.** Hierbij werd er bepaald waar we als agentschap naartoe willen op het vlak van klantgerichtheid. Wat willen we wel doen? En wat niet?

Het Agentschap Wegen en Verkeer investeerde de voorbije jaren sterk in een open dialoog en communicatie met burgers en klanten. Denken we maar aan de opstart van het Meldpunt Wegen, de investeringen in sociale media, ... . Toch beseffen we dat, ondanks de vele inspanningen, **onze huidige afhandeling van de vele vragen, suggesties, meldingen en klachten die het agentschap ontvangt niet de gewenste resultaten met zich meebrengt.** Weggebruikers en omwonenden moeten vaak te lang wachten op een antwoord dat niet steeds even kwaliteitsvol en klantgericht geformuleerd is. De technische profielen binnen ons agentschap moeten vandaag te veel tijd investeren in het formuleren van antwoorden.

Samen met verschillende AWV-medewerkers werd een Visienota Klantgerichtheid opgesteld. Er werd daarbij expliciet voor een breed participatief proces gekozen. Het is immers belangrijk dat deze visie door alle geledingen van het agentschap wordt gedragen.

Tijdens dit proces werd ook **ingezet op een actieve bevraging van verschillende belanghebbenden**

om hun verwachtingen zo goed mogelijk in kaart te brengen en op basis daarvan te kunnen bepalen of en hoe wij tegemoet wensen te komen aan deze verwachtingen.

De voorbije jaren namen we namelijk al verschillende initiatieven om onze belanghebbenden te bevragen. Enerzijds via regelmatige tevredenheidsbevragingen rond specifieke projecten of processen (bijvoorbeeld tevredenheidsmetingen bij de gebruikers van het Meldpunt Wegen). Anderzijds via structurele klanttevredenheidsonderzoeken van onze belanghebbenden. Hierbij wordt tweejaarlijks een groep belanghebbenden bevraagd: de ene keer de burgers, de andere keer onze partners.

In het kader van deze denkoefening rond klantgerichtheid wilden we de verwachtingen van onze externe klanten en van onze partners nog beter aanvoelen. Daartoe organiseerden we onder andere een panelgesprek met enkele steden en gemeenten en een overleg met verschillende vertegenwoordigers van steden en gemeenten in een overlegplatform van de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG). Deze resultaten werden vergeleken met de resultaten van een rondgang naar Oost-Vlaamse steden en gemeenten op initiatief van Wegen en Verkeer Oost-Vlaanderen.

Daarnaast organiseerden we een korte bevraging naar de verwachtingen van de burgers bij het indienen van een melding via het Meldpunt Wegen. Om onze eigen inschattingen rond ons niveau van klantgerichtheid in kaart te brengen, organiseerden we ook een bevraging bij alle AWW-medewerkers rond het thema klantgerichtheid.

Dankzij de input uit al deze bevragingen kunnen we er geleidelijk aan op inzetten om de **ervaringen van onze externe klanten en partners in overeenstemming te brengen met wat AWW wil bereiken in het kader van klantgerichtheid**. Het doel hierbij is om de realistisch bijgestelde verwachtingen van belanghebbenden te laten overeenkomen met de ervaringen die ze hebben in contact met AWW.

De Directieraad van het Agentschap Wegen en Verkeer keurde de visie klantgerichtheid eind december 2016 goed. In de visietekst maken we als agentschap **duidelijke keuzes over waar we naartoe willen op het vlak van klantgerichtheid**. Verschillende van die keuzes hebben een impact op ons toekomstig klachten- en meldingenbeleid.

Zo herbevestigen we onze keuze om volop in te zetten op **onze expertise als fundament voor onze organisatie**. Onze **primaire focus ligt op het realiseren van een veilige, vlotte en duurzame mobiliteit voor alle weggebruikers in Vlaanderen**. Dit is het bestaansrecht van AWW, het fundament waarop onze organisatie gebouwd is. Daarnaast willen we nog meer dan vandaag inzetten op een **proactieve, transparante en klantgerichte communicatie**. We willen de weggebruiker hierbij beschouwen als onze ogen en oren op het terrein. De **focus** bij het ontvangen van vragen en suggesties, meldingen en klachten ligt dan meer **op** het feit dat we **geen info willen missen in plaats van op** het feit dat we **geen info dubbel willen krijgen**.

Om deze ambities te realiseren, geven we een andere wending aan onze huidige klachten- en meldingenbeleid.



## Naar een klantendienst voor AWV

In 2015 startte AWV met de **ontwikkeling van een nieuwe applicatie om de vragen, suggesties, meldingen en klachten op te volgen**. Deze applicatie moest een einde maken aan de verschillende, niet met elkaar verbonden opvolgsystemen waarin meldingen en klachten geregistreerd werden. Door te werken met 1 centraal systeem willen we dubbele registraties voorkomen en vermijden we dat er verschillende antwoorden vertrekken op gelijkaardige vragen.

Een centraal opvolgingssysteem is echter onvoldoende als we echt willen inzetten op een efficiënte verwerking, opvolging én analyse van deze klantenfeedback. Daarom kiezen we voor een **klantendienst van AWV, die de eindverantwoordelijkheid draagt voor de verwerking, afhandeling en analyse van alle klantenreacties**.

**Met de uitrol van deze klantendienst willen we enerzijds onze klanten beter gaan bedienen**. Dat doen we door een team van experts op te leiden. Zij zullen instaan voor het formuleren van klantgerichte, transparante en verstaanbare communicatie. Zo willen we ook de tijdigheid en de kwaliteit van onze antwoorden gevoelig verhogen.

**Anderzijds** hebben we met de keuze voor een klantendienst ook een **efficiëntiewinst voor onze organisatie** voor ogen.

Deze klantendienst zet in op het categoriseren van alle vragen, suggesties, meldingen en klachten. Dat laat toe om af te lijnen welke communicatie onmiddellijk door de klantendienst beantwoord kan worden en voor welke vragen en meldingen nog input vereist is van de inhoudelijk verantwoordelijken op het terrein. Zo komt er meer tijd vrij voor het formuleren van klantgerichte antwoorden op die vragen en klachten die wel een specifiek antwoord vereisen. Bovendien ontstaan er geen bottlenecks meer in de verschillende afdelingen van ons agentschap. Zo kunnen de technische profielen in ons agentschap zich focussen op de technische uitvoering en opvolging.

Door de informatie te bundelen, kan de klantendienst actief aan de slag gaan met alle input die zij uit klantencontacten ontvangen. Zo kan de klantendienst bepaalde tekortkomingen in de werking van AWV aanwijzen en signaleert zij die op de juiste fora en bij de juiste betrokkenen. Op basis van deze input kunnen we verbeteracties op touw zetten.

## 2. Analyse huidige klachten- en meldingenbeleid volgens de servicemeter van de Vlaamse Ombudsdienst

### a) Indicatoren rond klachtencaptatie

#### Een realistisch aantal klachten in functie van de context

Waar we vroeger een nogal strikt onderscheid hanteerden tussen een klacht en een melding, zetten we in 2016 de eerste stappen naar een meer geïntegreerd klachten- en meldingenbeleid. Zo werden afspraken gemaakt over wat we behandelen als een klacht of als een melding. Bij een sterke emotionele of gevoelige lading willen we bijvoorbeeld dat de klantenreactie onmiddellijk opgevolgd wordt als een klacht. Wanneer de klant ons aanspreekt op het uitblijven van een antwoord of wanneer hij aangeeft niet tevreden te zijn met het door AWV geformuleerde antwoord, willen we dat de melding geëscaleerd wordt tot een klacht. Hoewel die richtlijnen in de praktijk al veel meer toegepast worden, leidt dit vooralsnog niet tot een hoger aantal klachten (zie ook hoofdstuk 3 Klachten en meldingen in cijfers).

Een hoger aantal klachten is uiteraard geen doel op zich. Toch beseffen we dat het aantal klachten (134) ten opzichte van het totaal aantal meldingen (10.464) zeer laag ligt binnen ons agentschap.

Dit ligt deels aan het hoge en geografisch zeer verspreide aantal medewerkers die vandaag klachten en meldingen registreren binnen ons agentschap. Wat het moeilijk maakt om richtlijnen tot bij alle medewerkers te krijgen en ervoor te zorgen dat ze op een uniforme manier opgevolgd worden. In 2017 zetten we in op deze uniforme werking door over te gaan naar een klantendienst voor AWV, dat als één team zal samenwerken en aangestuurd zal worden door één teamhoofd.

De hoofdreden voor het lage aantal klachten ten opzichte van het totaal aantal meldingen ligt echter aan het feit dat we momenteel nog werken met verschillende niet aan elkaar gerelateerde opvolgsystemen. Zo worden vragen, meldingen en klachten in aparte opvolgsystemen geregistreerd. Dat bemoeilijkt een vlotte omzetting van het type klantenreactie. Indien we bijvoorbeeld een vraag om informatie ontvangen via het Meldpunt Wegen, dan zal die beantwoord worden via het Meldpunt Wegen en zit die automatisch gecategoriseerd als een melding. Dat geldt ook voor een melding die escaleert tot een klacht. Met de uitrol van de nieuwe applicatie voor de registratie van alle klantenreacties (vraag, suggestie, melding, klacht) zal het mogelijk worden om een klantenreactie vlot en correct te categoriseren.

Bij de discussie rond een vernieuwd klachtendecreet dat onderdeel zal gaan uitmaken van nieuwe Vlaamse bestuursdecreet werd ook voorgesteld om het onderscheid tussen klachten en meldingen te laten varen. Het AWV wil dit voorstel in 2017 verder onderzoeken. Het blijft voor ons echter zeker noodzakelijk om meldingen te kunnen escaleren of om een klantenreactie van bij de start te kunnen categoriseren als klacht omwille van de gevoeligheid van een dossier. Dat zou eventueel opgevangen kunnen worden door een verschil in te bouwen tussen een 'eenvoudige' klacht (wat we nu melding noemen) en een 'geëscaleerde' klacht.

Onze keuze voor een meer geïntegreerd klachten- en meldingenbeleid houdt ook in dat we in dit klachtenrapport voor het eerst over het totale klachten- en meldingenbeleid rapporteren met eenzelfde categorisering van knelpunten (zie ook hoofdstuk 3 Klachten en meldingen in cijfers). Omwille van het gebrek aan een uniform opvolgsysteem moeten we het totaal aantal klachten en meldingen zien als een cijfer dat bij benadering een beeld geeft van het totaal aantal klachten en

meldingen dat wij vandaag ontvangen. De grootteorde van het cijfer (10.600 klachten en meldingen) onderstreept dat onze klanten zeer begaan zijn met het thema mobiliteit en dat zij de weg naar ons agentschap zeker vinden.

## **Vlotte bereikbaarheid**

Door een mix van kanalen aan te bieden, willen we als Agentschap Wegen en Verkeer dan ook volop inzetten op een maximale bereikbaarheid voor vragen, suggesties, meldingen en klachten van klanten.

Vandaag kan de klant bij AWV via onderstaande kanalen bij het agentschap terecht:

- Telefonisch via de wegentelefoon (specifiek voor klachten of meldingen) of bij het afdelingssecretariaat van de verschillende afdelingen van ons agentschap
- Per e-mail
- Per brief
- Per fax
- Via sociale media
- Via het contactformulier op onze website ([www.wegenenverkeer.be/contact](http://www.wegenenverkeer.be/contact))
- Via het Meldpunt Wegen ([www.meldpuntwegen.be](http://www.meldpuntwegen.be))

In 2017 zal deze bereikbaarheidsmix geëvalueerd en bijgestuurd worden. We willen nog steeds een uitgebreide kanalenmix aanbieden, maar die mix moet duidelijker en efficiënter. Met de keuze voor de klantendienst kiezen we ervoor om als één agentschap naar buiten te treden met één telefoonnummer en één e-mailadres. Daarvoor passen we ook de informatie op onze website aan, zodat de klant via de contactinformatie onmiddellijk terecht komt bij de klantendienst.

In 2017 willen we de samenwerking met Informatie Vlaanderen verder versterken. We maken concrete afspraken om ervoor te zorgen dat we de vragen en meldingen die zij ontvangen voor het Agentschap Wegen en Verkeer zo vlot mogelijk kunnen capteren.

Ook zullen we nagaan hoe we het gebruik van sociale media kunnen integreren in ons klachten- en meldingenbeleid. Vandaag wordt het gebruik van sociale media niet actief gepromoot als kanaal om klachten en meldingen door te geven, maar uiteraard vindt de klant ook via Facebook of Twitter zijn weg om vragen, meldingen en klachten door te geven.

In 2017 zal de vernieuwing van het Meldpunt Wegen verder uitgewerkt en vormgegeven worden. Deze vernieuwing, oorspronkelijk aangekondigd voor 2016, werd achteruit geschoven omdat we eerst wilden landen met onze langetermijnvisie. De lancering van het nieuwe Meldpunt Wegen is voorzien voor 2018, wanneer ook de achterliggende applicatie en de klantendienst operationeel zullen zijn.

## b) Indicatoren rond 'kwaliteitsvolle klachtenbehandeling'

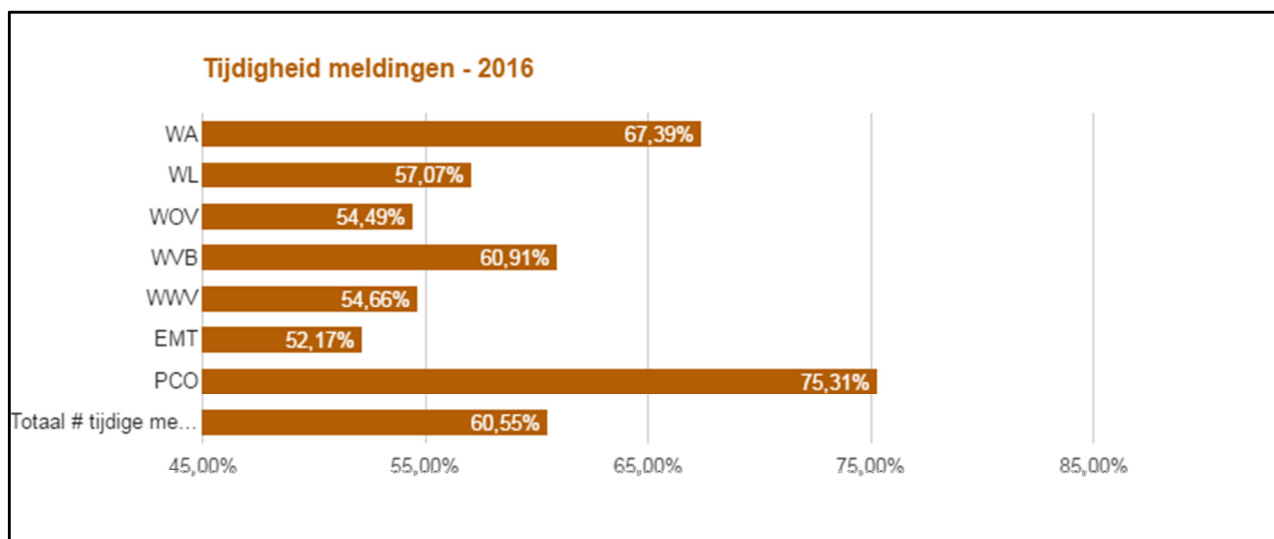
### Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar / klachtenprocedure

De algemene klachten- en meldingenprocedure die AWV momenteel toepast, wordt toegelicht via de website van het agentschap.

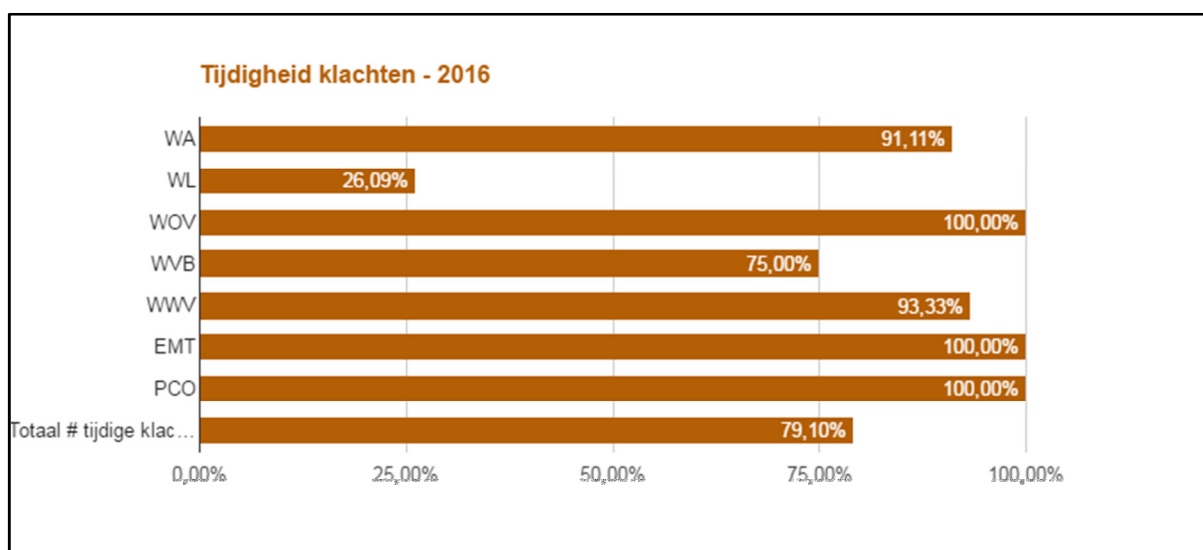
Met de komst van de klantendienst zal ook de informatie op onze website geüpdatet worden.

### Doorlooptijd klachtenbehandeling

Voor meldingen hanteert het agentschap momenteel een doorlooptijd van 21 kalenderdagen. Voor klachten volgt AWV de doorlooptijd opgelegd door het klachtendecreet van 45 kalenderdagen.



Figuur 1 - Tijdigheid meldingen 2016



Figuur 2 - Tijdigheid klachten 2016

Zowel voor klachten als voor meldingen is het bewaken van een goede doorlooptijd al jaren een knelpunt in onze organisatie. Dat heeft verschillende oorzaken. Zo is er de veelheid aan kanalen waarlangs we klachten en meldingen ontvangen. Die zijn op hun beurt gekoppeld aan verschillende opvolgsystemen. Sommige meldingen worden zo ook dubbel geregistreerd. Onze huidige opvolgsystemen bieden echter te weinig ondersteuning om de veelheid aan klachten en meldingen op een overzichtelijke manier op te volgen, waardoor sommige meldingen te lang onbeantwoord blijven of dubbel geregistreerde meldingen open blijven staan.

Daarnaast zijn er in onze huidige werking telkens verschillende medewerkers betrokken om tot een antwoord te komen op een klacht of een melding. Het proces van de verwerking van de klacht of melding (door secretariaatsmedewerker of klachtencoördinator), het aanleveren van de input (door technisch expert) en het inhoudelijk nakijken van de input (door afdelingshoofd of gedelegeerde) leidt tot vele bottlenecks in het proces.

Door de keuze voor een klantendienst voor AWV, waarbij we een team van experts opleiden dat de eindverantwoordelijkheid draagt voor het hele proces van begin tot einde, zijn we ervan overtuigd dat we zowel de tijdigheid als de kwaliteit van onze antwoorden gevoelig kunnen verhogen.

### **Zorgvuldige eerstelijnsklacht antwoorden (bv. ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik..)**

Voor elke schademelding gaat steeds een wegtoezichter ter plaatse om een vaststelling op te maken. Indien onze wegtoezichters schade aan de weg vaststellen, wordt dit geregistreerd en verder opgevolgd.

Bij de uitrol van de nieuwe applicatie voor de opvolging van al onze klantenreacties zullen deze klachten en meldingen rechtstreeks doorgestuurd worden naar de tablet waarmee de wegtoezichter dagelijks op de baan gaat. Zo wordt de input uit de klachten en meldingen snel opgepikt en kan deze op een vlotte manier leiden tot acties op het terrein. De informatie die de wegtoezichter ingeeft tijdens de vaststelling zal ook terugstromen naar het opvolgsysteem van de klantendienst dat met die input aan de slag kan om een gepast antwoord op te maken.

In het Beleidsplan 2016-2022 roept de Vlaamse ombudsman op om meer in te zetten op verzoeningen, één-op-één gesprekken met burgers en andere betrokken instanties. Zo kan het woord-en-wederwoord-principe op een heel directe manier worden toegepast.

Op dit moment worden dit soort verzoenings- of bemiddelingsgesprekken zeker nog niet systematisch toegepast binnen AWV. Het gebeurt soms op initiatief van een klachtencoördinator, soms op initiatief van een medewerker en soms pas na een escalatie van een schriftelijke communicatie.

Wij zijn ervan overtuigd dat je door middel van een verzoeningsgesprek kan bekomen dat bepaalde klachten escaleren en dat je tegelijkertijd tegemoet komt aan de verwachting van de klant om zich gehoord te voelen in een conflictsituatie.

Tegelijkertijd maken we de kanttekening dat deze verzoeningsgesprekken een grote tijdsinvestering vergen. Ook is het nut van het verzoeningsgesprek sterk gerelateerd aan het type klacht. Voor het overgrote deel van onze huidige klachten en meldingen zal een schriftelijk of telefonisch contact volstaan om antwoord te bieden op de vraag of nood van onze klanten.

Met de uitrol van de klantendienst en de ondersteunende applicatie willen we in 2017 in de eerste plaats inzetten op het verhogen van de tijdigheid en de kwaliteit van onze antwoorden. We zetten in op begrijpelijk taalgebruik en transparante antwoorden met begrip voor de situatie van de klant.

Deze doelstellingen verwezenlijken is al een voldoende ambitieus project voor 2017. Daarom kiezen we er in eerste instantie voor om in 2017 in te zetten op een tijdig en kwaliteitsvol schriftelijk contact. Eens de klantendienst voldoende ingewerkt is, kunnen we verder evalueren hoe en wanneer we meer zullen inzetten op één-op-één bemiddelingsgesprekken met burgers en andere betrokken partners.

### **Verwijzing naar Vlaamse Ombudsdienst**

In 2016 werd een standaard sjabloon opgemaakt voor een ontvangstmelding en een definitief antwoord bij klachten. Hieraan werd de als afsluitende zin een verwijzing naar de klachtenprocedure via de Vlaamse Ombudsdienst toegevoegd: *“Indien u niet tevreden bent met het antwoord op deze klacht, dan kan u volgens de bepalingen van het klachtendecreet van de Vlaamse overheid van 1 juni 2001 een klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst ([www.vlaamseombudsdienst.be](http://www.vlaamseombudsdienst.be)).”*

## **c) Indicatoren rond kwaliteitsmanagement**

### **Inspanning voor de professionalisering van de klachtenbehandeling**

De coördinator klachten en meldingen van AWV neemt actief deel aan het netwerk klachtenmanagement van de Vlaamse overheid. Ze onderhoudt ook contacten met collega-klachtenmanagers binnen andere organisaties en met het Vlaams Centrum voor Kwaliteitszorg.

Met de ontwikkeling van een langetermijnvisie hebben we in 2016 een belangrijke stap gezet om ons klachten- en meldingenbeleid verder te professionaliseren.

In 2017 zullen we door de uitrol van een klantendienst voor AWV verdere stappen zetten naar een meer klantgerichte en efficiënte organisatie. Het teamhoofd van de klantendienst (een functie die ingevuld zal worden door de huidige coördinator klachten en meldingen) zal verantwoordelijk zijn voor de opvolging van geëscaleerde klachten, complexere dossiers en tweedelijnsklachten via de Vlaamse Ombudsdienst.

De klantendienst zal deel uitmaken van het communicatie team AWV. De klantendienst zal ook investeren in goede contacten met de verschillende andere teams en afdelingen binnen het agentschap om zo steeds over de meest actuele en relevante informatie te beschikken. Dat laat toe om klantvriendelijk geformuleerde, relevante, correcte en uniforme informatie te verstrekken op vragen of noden van onze klanten. Tegelijkertijd bewaakt de klantendienst haar onafhankelijk karakter opdat ze inhoudelijk voldoende gemotiveerde, geobjectiveerde en klantvriendelijk geformuleerde standpunten kan innemen als antwoord op klachten van onze klanten.

De klantendienst zal ook verantwoordelijk zijn voor het detecteren en signaleren van knelpunten in de werking van het agentschap. Een nauwe samenwerking met de Commissie Continue Verbeteren (waarin de verschillende kwaliteitsverantwoordelijken vertegenwoordigd zijn) moet ervoor zorgen dat die knelpunten opgepikt worden en leiden tot verbeteracties binnen de organisatie.

De klantendienst zal op regelmatige tijdstippen rapporteren aan de Directieraad in verband met de

resultaten (indicatoren, vastgestelde knelpunten, mogelijke verbetertrajecten, ...)

### **Kwaliteitsrapportering**

De kwaliteit van de rapportering van het klachten- en meldingenbeeld is momenteel nog niet optimaal. De registratie in verschillende niet-op-elkaar-afgestemde opvolgsystemen maakt een goede rapportering moeilijk.

Anderzijds is het vandaag ook moeilijk om echt aan de slag te gaan met de resultaten van het klachten- en meldingenbeeld, omdat de opvolging ervan zo verspreid is binnen ons agentschap.

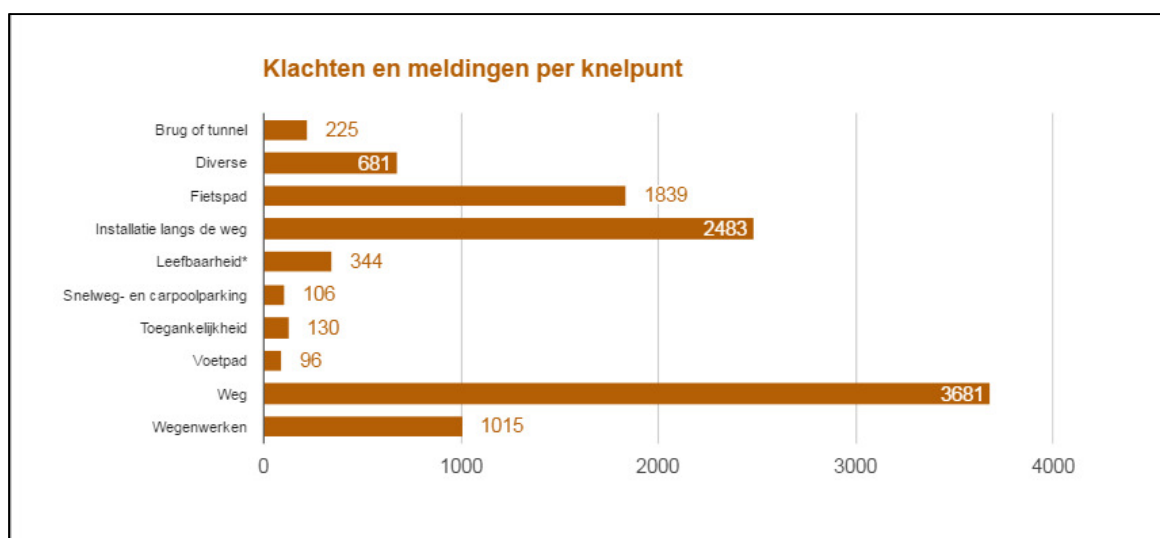
Door de keuze voor een klantendienst en de ontwikkeling van een ondersteunende applicatie zal ook de kwaliteit van de rapportering en het inzetten op verbeteracties stelselmatig verbeteren.

### 3. Klachten- en meldingen 2016 in cijfers

#### a) Aantal klachten en meldingen verdeeld over de verschillende knelpunten

Het totaal aantal klachten (134) is gestegen ten opzichte van 2014 (88). Dit heeft te maken met de nieuwe richtlijnen rond het categoriseren van klachten en meldingen (zie ook hoofdstuk 2a). Het totaal aantal meldingen (10.466) bleef ongeveer gelijk ten opzichte van 2014 (10.303).

**In totaal gaat het om 10.600 klachten en meldingen die onderverdeeld worden in 10 knelpunten.**



Figuur 3 - Klachten en meldingen per knelpunt <sup>1</sup>

De knelpunten 'Weg' (3681 of 34% van het totaal aantal klachten en meldingen), 'Installaties langs de weg' (2483 of 23% van het totaal aantal klachten en meldingen) en 'Fietspaden' (1839 of 17% van het totaal aantal klachten en meldingen) blijven net als vorig jaar de grootste 3 knelpunten.

#### Weg

Binnen het knelpunt weg zijn er 2 grote thema's. 1363 klachten en meldingen (of 37% van het totaal met knelpunt 'weg') gingen over de staat van het wegdek. 710 klachten en meldingen (of 19% van het totaal aantal met knelpunt 'weg') handelden over signalisatie.

Voor de klachten en meldingen rond schade aan het wegdek en beschadigde signalisatie zijn de overgrote meerderheid van de meldingen te beantwoorden met standaardantwoorden.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> \*Knelpunt Leefbaarheid omvat klachten en meldingen rond geluids-, trillings- en lichthinder

<sup>2</sup> Naar aanleiding van de nieuwe klantenservice zullen alle standaardantwoorden in 2017 opnieuw onder de loep genomen worden. In de eerste plaats om te onderzoeken hoe we ze nog klantgerichter en transparanter kunnen formuleren voor onze klanten. Daarnaast om ook enkele inhoudelijke verbeteringen door te voeren. Zie ook hoofdstuk 4) Ambities voor 2017.



**Schade aan de weg**

*Bedankt om deze schade aan het wegdek te melden! Wij geven u graag eerst wat meer uitleg over schade aan de wegen en de manier waarop wij deze schade aan onze wegen detecteren en herstellen.*

*Door de vrieskou, overladen voertuigen, ouderdom, ... lopen onze wegen schade op. Deze beschadigingen beginnen meestal als kleine scheurtjes ten gevolge van ouderdom en verergeren door belasting en vrieskou. Kleine scheurtjes of andere gebreken in het wegdek kunnen immers vollopen met dooiwater. Als het dan opnieuw gaat vriezen, zet het water uit en ontstaan er grotere oneffenheden of scheuren.*

*Al onze wegen worden op zeer regelmatige basis geïnspecteerd door onze wegtoezichters. Indien zij schade aan de weg vaststellen, wordt dit steeds geregistreerd en verder opgevolgd. Indien de veiligheid van de weggebruikers in het gedrang komt, wordt er onmiddellijk actie ondernomen om de veiligheid van alle weggebruikers te kunnen garanderen. De schade wordt dan ook zo spoedig mogelijk hersteld.*

*Hoewel we steeds de nodige maatregelen nemen om de verkeersveiligheid te garanderen, kunnen we niet altijd meteen overgaan tot een herstelling. Bij vriestemperaturen is het bijvoorbeeld niet aangewezen om structurele herstellingen van het wegdek uit te voeren.*

*Daarnaast worden bepaalde herstellingen uitgesteld omdat ze later meegenomen kunnen worden in een grootschaliger onderhoud of een herinrichting van de weg.*

*Naar aanleiding van uw melding sturen wij een wegtoezichter ter plaatse om de toestand van de weg te inspecteren. Indien de verkeersveiligheid in het gedrang komt, zullen wij meteen de nodige actie ondernemen.*

*Wij willen u graag bedanken voor uw bezorgdheid over de weginfrastructuur en de veiligheid van de weggebruikers en hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.*

**Beschadigde signalisatie**

*Bedankt om deze beschadiging aan onze signalisatie te melden. Wij geven u graag eerst wat meer uitleg over de manier waarop de signalisatie langs autosnelwegen en gewestwegen gecontroleerd wordt.*

*Ons agentschap heeft wegtoezichters in dienst die onder andere instaan voor het inspecteren van onze gewest- en autosnelwegen. Indien zij beschadigde signalisatie vaststellen, gaan zij na of een dringende herstelling nodig is. Zo niet, zal de herstelling van de signalisatie worden opgenomen in de volgende herstellingsronde.*

*Uw melding werd onmiddellijk doorgestuurd aan de betrokken dienst van ons agentschap. Indien de beschadiging ons nog niet bekend is, zal een wegtoezichter de situatie ter plaatse beoordelen en desgevallend de nodige actie ondernemen.*

*Wij willen u graag bedanken voor uw bezorgdheid over de weginfrastructuur en de veiligheid van de weggebruikers en hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.*

## Installaties langs de weg

Ook binnen het knelpunt 'installaties langs de weg' past de overgrote meerderheid van het totaal aantal klachten en meldingen binnen 2 thema's. 1380 klachten en meldingen (of 56% binnen het knelpunt 'installaties langs de weg') handelen over defecte openbare verlichting. 1023 klachten en meldingen (of 41% binnen het knelpunt 'installaties langs de weg') handelen over verkeerslichten.

### Defecte openbare verlichting

Voor het beantwoorden van meldingen rond defecte openbare verlichting wordt een standaardbrief gebruikt.

#### ***Defecte openbare verlichting***

*Wij wensen u te bedanken om dit defect aan de openbare verlichting te melden. Wij geven u eerst graag wat meer uitleg over hoe de wegverlichting langs de gewestwegen in Vlaanderen onderhouden wordt.*

*Het Agentschap Wegen en Verkeer wil bewust omgaan met wegverlichting. Wij willen daarom inzetten op een goede wegverlichting daar waar dit nodig is om de veiligheid van de bewoners en de voorbijgangers en een goede en veilige doorstroming van het verkeer te waarborgen.*

*De wegverlichting langs de gewestwegen in Vlaanderen wordt ofwel onderhouden door een nutsbedrijf ofwel door het Agentschap Wegen en Verkeer zelf. Indien het gaat om een installatie van een nutsbedrijf wordt uw melding automatisch aan hen doorgestuurd. U hoeft dan zelf niets meer te ondernemen.*

*Voor het onderhoud van de wegverlichting langs gewestwegen doet het Agentschap Wegen en Verkeer een beroep op een aannemer. Dit onderhoud gebeurt in cycli. Dit wil zeggen dat de aannemer elke vier maanden op pad gaat om alle wegverlichting te controleren. Waar dat nodig is, worden de defecte lichtpunten hersteld. Indien er tussen twee herstelrondes een lamp defect is, dan wordt in de meeste gevallen geen afzonderlijke interventie gedaan. Op deze manier tracht het Agentschap Wegen en Verkeer de beschikbare middelen voor het onderhoud aan de wegverlichting efficiënt te benutten.*

*Indien de veiligheid van de weggebruiker door het ontbreken van de wegverlichting in het gedrang komt, gaan we uiteraard wel meteen tot de herstelling over.*

*Uw melding werd doorgestuurd aan de betrokken werfcontroleur elektrische weginstallaties, die de situatie ter plaatse zal beoordelen en de gepaste actie zal ondernemen.*

*Wij willen u bedanken voor het melden van dit probleem. Door deze informatie en de regelmatige inspecties, uitgevoerd door de deskundigen van ons agentschap, wordt de werking van de openbare verlichting zo optimaal mogelijk gehouden om de verkeersveiligheid te bevorderen.*

**De opvolging van deze meldingen rond defecte openbare verlichting levert momenteel nog een enorme werklast voor de technische profielen op het terrein.** In 2017 zullen we met de uitrol allereerst inzetten op het beter stroomlijnen van dit proces. We onderzoeken hoe de klantendienst ondersteunend kan werken om de opvolging van dit groot aantal meldingen te vergemakkelijken. In een later stadium willen we het proces verder stroomlijnen door verschillende databanken (de nieuwe applicatie ter ondersteuning van de werking van de klantendienst en de applicatie die

gebruikt wordt om de defecte meldingen op te volgen) met elkaar te gaan verbinden. Dit zal budgettair echter niet meer haalbaar zijn in 2017 en is dus ten vroegste mogelijk in 2018.

### Verkeerslichten

Bij de klachten en meldingen rond verkeerslichten gaat een groot deel over filevorming die de burger wijt aan een slechte afstelling van de verkeerslichten. Daarnaast zijn er klachten rond de doorstroming (groentijden) voor de zwakke weggebruikers en voor De Lijn.

#### **Conflict fietsers en afslaande automobilisten**

In de categorie verkeerslichten keert ook het conflict tussen fietsers en afslaande automobilisten regelmatig terug. Het gaat dan om de situatie waarbij automobilisten er onterecht vanuit gaan dat de fietsers rood hebben, omdat het verkeerslicht voor de voetgangers op rood staat. Dit conflict doet zich op veel lichtengeregelde kruispunten in Vlaanderen voor.

In het verleden werd minder ingezet op het vermijden van conflicten met zwakke weggebruikers. Nu streeft het Agentschap Wegen en Verkeer ernaar om conflicten met zwakke weggebruikers zoveel mogelijk te vermijden.

Bij nieuwe kruispunten of grote herinrichtingen wordt er bij het ontwerp naar gestreefd om het kruispunt maximaal conflictvrij te maken.

Ook op de bestaande kruispunten streeft het agentschap ernaar om de conflicten met zwakke weggebruikers te vermijden. De mate waarin we een bestaand kruispunt conflictvrij kunnen maken, hangt echter af van een aantal factoren. Er is voldoende ruimte nodig om lange links- en rechtsafslagstroken te voorzien. Veel bestaande kruispunten liggen echter ingeklemd tussen bebouwing, waardoor er onvoldoende ruimte beschikbaar is. Daarnaast speelt ook de capaciteit van het bestaande kruispunt om het doorgaande verkeer te verwerken een bepalende rol. Volledig conflictvrije regelingen betekenen immers vaak langere wachttijden, omdat de beperkte tijd over meer groenfasen verdeeld moet worden. Om de capaciteit van een kruispunt te verhogen, zijn echter vaak infrastructuurinterventies nodig, die op hun beurt niet overal mogelijk zijn.

Wanneer we de voetgangers en fietsers niet volledig conflictvrij kunnen regelen, overwegen we andere opties. AWV is gestart met een actieplan om deze doelstellingen te implementeren in de bestaande verkeersregelingen. Gezien AWV een groot aantal kruispunten met verkeerslichten in haar beheer heeft (momenteel ongeveer 1650), loopt dit actieplan over meerdere jaren.

#### **Acties in het kader van klachten- en meldingenmanagement**

In het najaar stelde de Werkgroep Klachten en meldingen vast dat verschillende afdelingen een standaardantwoord gebruikten bij het beantwoorden van deze meldingen. Het standaardantwoord bleek niet altijd actueel en beantwoordde niet altijd aan de normen op het vlak van klantgerichtheid. Bij navraag in de verschillende afdelingen bleek dat ook de opvolging van deze meldingen uiteenlopend was.

Sommige afdelingen onderzoeken elke melding over dit soort conflictsituatie afzonderlijk en bekijken op basis daarvan welke oplossing aangewezen is voor dat specifieke kruispunt. In deze afdelingen wordt een kruispunt waarover een klacht wordt ingediend naar boven geschoven op de prioriteitenlijst. Andere afdelingen onderzoeken de meldingen niet en passen de kruispunten aan volgens de vastgelegde prioriteiten.

Om hier een lijn in te trekken werd een overleg ingepland met de coördinator klachten en meldingen en de leden van de Adviesgroep voor Verkeersveiligheid op de Vlaamse Gewestwegen (AVVG) om te komen tot één aanpak voor AWW bij het behandelen van deze meldingen. De coördinator klachten en meldingen zal dit in 2017 verder opvolgen.

## **Fietspaden**

Binnen het knelpunt 'fietspaden' gaat de grootste meerderheid van de klachten en meldingen over de 'staat van het fietspad' (619 van de 1839 klachten en meldingen of 34% binnen het knelpunt 'fietspad').

Bij het beantwoorden van deze meldingen kan onderstaand standaardantwoord gebruikt worden.

### ***Schade aan het fietspad***

*Bedankt om de schade aan het fietspad te melden. Wij geven u graag eerst wat meer uitleg over de manier waarop het Agentschap Wegen en Verkeer de fietspaden langs gewestwegen onderhoudt.*

*Tweejaarlijks wordt de staat en conformiteit van alle fietspaden langs gewestwegen opgemeten. De resultaten van deze metingen worden gepubliceerd in het Rapport Staat en inrichting van fietspaden langs gewestwegen. Meer info over de meest recente metingen kan u terugvinden op <http://www.wegenenverkeer.be/taken-en-bevoegdheden/duurzame-mobiliteit/fietspadeninvesteringen.html>.*

*Het is echter niet mogelijk om alle fietspaden meteen te herstellen. Vaak wordt de herstelling van fietspaden meegenomen in een grotere herstelling waarbij ook de weg een onderhoudsbeurt krijgt of de weg en het fietspad volledig worden heraangelegd.*

*Bij het bepalen van onze prioriteiten staat verkeersveiligheid voorop. Fietspaden die onveilig zijn leggen we opnieuw aan om ze veiliger te maken. Door bijvoorbeeld te kiezen voor veilige ongelijkgrondse kruisingen (zoals een fietsbrug over het kruispunt of een fietstunnel onder het kruispunt) in plaats van gelijkgrondse kruisingen kunnen we de veiligheid van de fietsers te verbeteren. Deze investeringen vergen echter een grotere inspanning dan een gewone onderhoudsbeurt, maar leveren wel een grote winst op gebied van verkeersveiligheid.*

*Onze wegentoezichers zijn dagelijks op de baan om oneffenheden en schade aan de fietspaden te identificeren.*

*Naar aanleiding van uw melding zullen wij de staat van het fietspad in de \$straat\$ te \$grondgebied\$ onderzoeken. Indien er een gevaar is voor de verkeersveiligheid zullen we de nodige maatregelen nemen om de verkeersveiligheid te garanderen. De herstellingswerken zullen worden opgenomen in de planning.*

*Wij willen u graag bedanken voor uw bezorgdheid over de weginfrastructuur en de veiligheid van de weggebruikers en hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.*

## b) Een greep uit het klachtenbeeld van 2016

### Complexe mobiliteitsdossiers - herinrichting Woluwedal (R22)

#### Wat?

Sinds de jaren negentig neemt het verkeer op de Vlaamse wegen sterk toe. Het Agentschap Wegen en Verkeer zet zich, samen met verschillende partners en ondersteund door de Vlaamse Regering, volop in om de nodige verbeteringen te realiseren. Bij projecten van een grote omvang komen echter verschillende criteria naar boven die tegen elkaar afgewogen moeten worden om de haalbaarheid te evalueren. Dit zorgt ervoor dat het uitwerken van een goede oplossing tijd vraagt.

Zo bracht ook de herinrichting van de gewestweg Woluwedal (R22) dit jaar een groot aantal klachten met zich mee voor de klachtencoördinator van Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant.

#### Het doel van dit project:

- Een grondige herinrichting van de zone tussen de Oudstrijderslaan en de Leuvensesteenweg (N2), inclusief de twee kruispunten.
- Het installeren van een milieuvriendelijk, gescheiden rioleringsstelsel voor regen- en afvalwater en een ondergronds bufferbekken van 800 kubieke meter (800.000 liter!).
- De voorzieningen voor de zachte weggebruiker op Woluwedal te verbeteren.
- De verkeerslichtenregeling en de afwikkeling van het verkeer op dit kruispunt verkeersveiliger te maken.

#### Grote vertragingen bij de uitvoering

Tijdens de studiefase was gebleken dat de ondergrond onvoldoende stabiel was om de nieuwe riolering rechtstreeks in de ondergrond te plaatsen. Daarom werd voorgesteld om een fundering bestaande uit palen te plaatsen waarop de riolering zou kunnen rusten. Een vooronderzoek toonde aan dat het uiteindelijke funderingsvoorstel voldoende stabiel zou zijn. De uitvoeringswijze werd dan ook opgenomen in het bestek voor de uitvoering van de werken.

De uitvoering van het project ging van start in augustus 2015. Bij de opstart stootte de aannemer een aantal keren op nutsleidingen die niet gekend waren of niet correct op de plannen stonden. Daardoor liepen de werken jammer genoeg vertraging op, gezien de aanleg van de riolering of de weg niet hervat kon worden zolang de nutsmaatschappij in kwestie niet ter plaatse was gekomen om de nodige verplaatsingen uit te voeren.

In november 2015 voerde het Agentschap Wegen en Verkeer een controle van de werken door middel van een paalbelastingsproef, waarbij de draagkracht van de palen wordt gemeten. Hierbij stelden we vast dat de uitgevoerde palen over onvoldoende draagkracht beschikten.

Om de veiligheid te garanderen, werd dan ook beslist de werken stil te leggen omdat de fundering van de riolering onvoldoende draagkracht had. Het Agentschap Wegen en Verkeer vroeg aan de aannemer om een oplossing voor deze slechte uitvoering voor te stellen. Verschillende oplossingen werden bekeken, maar nooit werd een oplossing voorgesteld die volledig voldeed aan de oorspronkelijke eisen van het contract en voldoende garantie gaf voor een duurzame oplossing op lange termijn. De lange duurtijd om tot een oplossing te komen, was te wijten aan de technische complexiteit en de discussie over de verantwoordelijkheid van de slechte resultaten.

De aannemer werd verschillende keren aangemaand de funderingspalen volledig opnieuw aan te leggen, maar hier werd nooit op ingegaan. In juni werd ook een nieuw tracé uitgewerkt door het

studiebureau en aan de aannemer bezorgd. Daarna talmdede de aannemer opnieuw om de werken terug op te starten. Uiteindelijk zijn de werken opnieuw gestart op 19 september 2016. De discussie over de verantwoordelijkheid was nog steeds niet uitgeklaard, maar er werd wel een akkoord bereikt over de verdere uitvoeringsmethodiek en er werden afspraken gemaakt over het verder uitklaren van de verantwoordelijkheid van de onvoldoende draagkrachtige funderingspalen.

#### Klachtenbeeld

Het complexe verloop van dit dossier leverde begrijpelijk een hoog aantal klachten op. Deze klachten gingen over het uitblijven van enige activiteit op de werf, de uitgelopen timing, het gebrek aan communicatie en de keuze om niet volcontinu (24 uur op 24) te werken. Daarnaast waren er ook klachten over de signalisatie tijdens deze werf, de bereikbaarheid van de handelaars, de doorstroming aan de kruispunten en de wijziging van de oversteektijd voor voetgangers aan het kruispunt.

#### **Acties naar aanleiding van de klachten en meldingen**

Naar aanleiding van bepaalde klachten nam Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant acties om beter tegemoet te komen aan de vragen van de weggebruikers en omwonenden. Zo werd na overleg met enkele vertegenwoordigers van de handelaars beslist om extra verkeersborden te plaatsen om de bereikbaarheid van de handelaars en de ondernemers in de zone rond de Jozef Van Damstraat te verbeteren. Zo werden ook verkeerslichtenregeling aan het Woluwedal aangepast om een betere doorstroming te garanderen.

Aan andere klachten kon Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant niet tegemoet komen omwille van technische of budgettaire redenen. Bij deze klachten werd de burger steeds geïnformeerd over de redenen waarom het agentschap niet kon ingaan op de klachten.

Zo werden bij de klachten rond het uitblijven van enige activiteit op de werf uitgelegd dat het uitwerken van een technisch sluitende oplossing helaas tijd vroeg. Verschillende voorstellen moesten telkens deskundig beoordeeld worden op hun haalbaarheid. Eens de beslissing viel dat de werken opnieuw moesten gebeuren, moest het nieuwe tracé van de riolering ingetekend worden en moest het ontwerp afgewerkt worden. Dat was een technisch uitdagende taak, omdat er in de werfzone waar er gewerkt wordt (kant rijrichting Vilvoorde) niet veel plaats is. Niet alleen zijn er de "slechte" palen die plaats innemen, er liggen in deze zone ook een grote collector (die bij hevige regenval water opvangt om wateroverlast te vermijden), de koker van de Woluwe en veel nutsleidingen. De nieuwe riolering moest dus in deze krappe ruimte ingepast worden, wat geen sinecure bleek.

Zo kon ook op de klacht waarbij gevraagd werd om volcontinu, 24 uur op 24, te werken, niet ingegaan worden. Dit omwille van veiligheidsredenen, omdat het voor het uitvoeren van deze complexe ingrepen onverantwoord was om deze zonder daglicht uit te voeren. Daarnaast omwille van de hinder die dit zou veroorzaken voor de omwonenden. En ten slotte ook omwille van budgettaire, omdat de financiële kost voor de belastingbetaler te hoog zou liggen, en logistieke redenen (onvoldoende personeel om de werken 24 uur op 24 op te volgen). Aan de verzoekers werden deze redenen steeds duidelijk meegegeven.

Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant zette sterk in op communicatie tijdens dit traject om de weggebruikers en omwonende zoveel mogelijk te informeren over de stand van zaken. Er werd verwezen naar de website van het Agentschap Wegen en Verkeer en de mogelijkheid om zich in te schrijven op de digitale nieuwsbrief. Daarnaast werd ook verwezen naar de persberichten die

werden uitgezonden over dit project. De klachtencoördinator van Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant werkte voor de klachten nauw samen met het team communicatie, opdat het team communicatie hun berichtgeving zoveel mogelijk kon aanpassen op basis van de input die verkregen werd uit de klachten.

## **Wijziging van toeritten bij heraanleg van gewestwegen**

### **Wat?**

Bij (her)aanleg van een gewestweg hanteert het Agentschap Wegen en Verkeer bepaalde richtlijnen rond de toegang tot het gewestdomein.<sup>3</sup>

In het verleden werd minder strikt omgesprongen met de wetgeving rond het toekennen van het aantal inritten tot gewestwegen. De mobiliteitscontext is ondertussen echter sterk gewijzigd en de inzichten op het vlak van wegbeheer en verkeersmanagement evolueren logischerwijze mee.

Bij een heraanleg van een gewestweg hanteert het Agentschap Wegen en Verkeer dan ook bepaalde richtlijnen met het doel om het aantal toegangen tot de gewestweg te beperken. Het agentschap zet hiermee voornamelijk in op het verhogen van de verkeersveiligheid voor de zwakke weggebruiker, door het aantal conflictpunten met de zwakke weggebruiker te beperken. Daarnaast wordt de parkeerruimte langs gewestwegen op deze manier zoveel mogelijk gevrijwaard.

Wanneer een omwonende de toegang tot de woning versmald ziet of één van van de twee inritten tot de woning ziet verdwijnen, is dit begrijpelijk een moeilijk verhaal om te brengen.

### **Acties in het kader van klachten en meldingen**

Bij het onderzoek bleek AWV in het overgrote meerderheid van de klachten te handelen in overeenstemming met de geldende richtlijnen. Het bleek echter vaak fout te lopen bij de manier waarop de verzoekers zich bejegend voelden. De knelpunten liggen in het tijdig communiceren van de op handen zijnde aanpassing en de manier waarop gecommuniceerd wordt (het ervaren van een gebrek aan empathie met de situatie van de verzoeker).

De coördinator klachten en meldingen rapporteerde dit specifieke knelpunt aan de Commissie Communicatie, die zal onderzoeken hoe er meer aandacht aan dit aspect kan gegeven worden bij de communicatie over werkzaamheden. Ook in 2017 zal de coördinator klachten en meldingen deze problematiek verder blijven opvolgen.

Met de Visienota Klantgerichtheid, die in december 2016 werd goedgekeurd door de Directieraad, willen we de weg inslaan naar een meer klantgerichte organisatie. Hierbij formuleren we de ambitie dat elke AWV-medewerker zich gedraagt als een betrouwbare en oplossingsgerichte partner. Dit houdt enerzijds in dat we doen wat we zeggen en ons dagelijks in te zetten om bij te dragen aan de realisatie van onze AWV doelstellingen volgens onze eigen intern vastgelegde afspraken. Dit houdt anderzijds in dat we ons op een empathische, begripvolle manier opstellen wanneer onze werkzaamheden gevolgen hebben voor onze belanghebbenden. Om dit te realiseren willen we onze klantwaarden, oplossingsgericht en betrouwbaar, in de volgende jaren vertalen naar het competentieprofiel van elke AWV-medewerker.

---

<sup>3</sup> <http://wegenenverkeer.be/vragen/wat-de-regelgeving-bij-het-aanleggen-van-inritten-bij-uw-eigendom>

## **Geluids- en trillingshinder**

### **Wat?**

Klachten en meldingen rond geluids- en trillingshinder blijven aanwezig in ons klachtenbeeld (273 klachten en meldingen in 2016).

In 2016 werd de eerste fase van het actieplan voor geluidshinder verder uitgevoerd. Samen met de beleidsdomeinen Leefmilieu en Ruimtelijke ordening werkte het Agentschap Wegen en Verkeer in 2016 aan de opmaak van het actieplan 2<sup>de</sup> fase voor 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. Zo werden in 2016 o.a. geluidsschermen geplaatst langs de E313 in Beringen.

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 trillinghinder of schade is door de staat van de weg, werden in 2016 heel wat onderhoudswerken uitgevoerd aan de autosnelwegen en het gewestwegennet.

Ook werkten het Agentschap Wegen en Verkeer en het departement Leefmilieu, Natuur en Energie dit jaar samen aan de opmaak van een nieuw richtlijnenboek Geluid en trillingen. Dit boek bevat normen, richtlijnen en een significantiekader voor het opmaken van MER's voor de discipline geluid. In het najaar 2016 werd de geactualiseerde methodiek op een workshop aan de mer-deskundigen voorgesteld. Op basis van hun reacties wordt het richtlijnenboek in 2017 verder uitgewerkt en aangepast. Het doel is om hier in 2017 mee te landen.

### **Acties in het kader van klachten en meldingen**

Binnen de Werkgroep Klachten en meldingen werden verdere afspraken gemaakt voor de behandeling van klachten en meldingen rond geluids- en trillingshinder.

De Vlaamse Ombudsdienst merkte terecht op dat de omwonenden die geluids- of trillingshinder ondervinden in de eerste plaats willen dat de hinder ophoudt. De bestaande standaardbrieven voor geluids- en trillingshinder focussen echter enkel op het juridische aspect (schade aan de woning ten gevolge van de hinder). De standaardbrieven werden in het verleden echter te snel gebruikt als enige antwoord op de klacht. Dit leidde begrijpelijk tot frustraties bij de burger die zich niet gehoord voelde door de overheid.

In het najaar van 2016 werd in de Werkgroep Klachten en meldingen vastgelegd dat deze standaardbrieven niet geschikt zijn als enige antwoord op een klacht of melding rond geluids- en trillingshinder. Ze kunnen wel gebruikt worden als een aanvulling van het antwoord om de burger te informeren over de juridische mogelijkheden (wanneer verwezen wordt naar schade aan de woning ten gevolge van trillingshinder).

Het antwoord op een klacht of melding rond geluids- en trillingshinder wordt pas opgemaakt na beoordeling ter plaatse door de technische medewerkers van het agentschap. Indien we een oplossing kunnen aanbieden door het uitvoeren van kleine herstellingen (bijvoorbeeld door een herstelling van een loszittend riooldekseel), wordt hier ook maximaal op ingezet. In ons antwoord proberen we een zicht te geven op de timing (een schatting die door de districten gemaakt wordt op basis van de beschikbare budgetten en de bestaande prioriteiten).



Niet alle klachten of meldingen rond trillings- of geluidshinder kunnen echter opgelost worden door een kleine herstelling. Op sommige plaatsen dient de weg volledig heringericht te worden. Binnen het budgettaire kader waarin AWW opereert, is het helaas niet mogelijk om op alle projecten tegelijkertijd in te zetten. Niet alle herinrichtingsprojecten kunnen dus op korte termijn uitgevoerd worden. Op nog andere plaatsen bevindt de oorzaak van de trillingshinder zich in de ondergrond en kunnen ook herinrichtingsprojecten geen oplossing bieden.

Ook indien er geen onmiddellijke oplossing mogelijk is willen we hierover, meer dan in het verleden, transparant communiceren. Dit beleid zal in 2017 verder vormgegeven worden.

## **Meldingen rond defecte zone 30 borden**

### **Wat?**

De afdeling Elektromechanica en Telematica beheert ongeveer 1200 dynamische zone 30 borden. Deze borden worden beheerd via een opvolgsysteem waarin alle alarmen van de dynamische zone 30 borden zichtbaar zijn. Dankzij dit opvolgsysteem kan de afdeling Elektromechanica snel ingrijpen wanneer een alarm gemeld wordt. Ook de meldingen van weggebruikers zijn een bijkomende bron om storingen aan zone 30 borden snel te detecteren. Het gaat daarbij om zone 30 borden om borden die de hele tijd blijven branden, om led-lichten in het bord die niet branden, waardoor het bord niet meer leesbaar is, om vragen van burgers om de brandtijden waarop de zone 30 borden oplichten aan te passen (vroeger of later, beter aangepast aan de schooluren) of om borden die volledig defect zijn.

### **Acties in het kader van klachten en meldingen rond zone 30 borden**

Elke melding wordt onderzocht door de verantwoordelijke projectingenieur die, indien nodig, een onderhoudstechnieker langs stuurt om de herstelling uit te voeren.

De brandtijden van de zone 30 borden worden door de scholen zelf aangevuld in een kalenderwebsite. Op basis van deze schooltijden worden de brandtijden van de zone 30 borden automatisch gegenereerd. Bij meldingen voor aanpassingen van de brandtijden wordt er contact opgenomen met de school om te bekijken of er een aanpassing nodig is aan de informatie in de kalenderwebsite. De melder krijgt een antwoord waarbij de werking van de brandtijden toegelicht waarin, na terugkoppeling met de school, ook wordt meegegeven of de brandtijden wel dan niet aangepast zullen worden.

In het kader van Open Data wordt momenteel onderzocht hoe de brandtijden van de zone 30 borden breder ter beschikking kunnen gesteld worden van privé-organisaties die de navigatiesystemen in wagens sturen. Zo zou het navigatiesysteem in de wagen aangeven wanneer het zone 30 bord al dan niet actief is en actief het rijgedrag kunnen bijsturen (30 km/u versus 50 km/u).

## **c) Schadeclaims**

De juridische dienst van het departement Mobiliteit en Openbare Werken registreerde in de periode 1 januari 2016 – 31 oktober 2016 755 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 bedroeg op 1 november 2016 968.376,29 euro of gemiddeld 1.282,62 euro. In 506 dossiers (67,02 % van het totaal) nam de juridische dienst op 1 november 2016 al een standpunt in. De overige dossiers zijn om uiteenlopende redenen (de expertise is nog lopende, het strafdossier is nog niet beschikbaar, het standpunt van een andere betrokken partij wordt afgewacht, ...) nog niet (definitief) beoordeeld.

De beoordeling door de juridische dienst resulteerde in 124 gevallen in een minnelijk regelingsvoorstel (24,51 % van de reeds beoordeelde zaken), terwijl de aansprakelijkheid in de overige zaken wordt betwist (382 dossiers of 75,49 % van de reeds beoordeelde zaken). De reeds betaalde schadevergoeding bedraagt momenteel 160.669,01 euro of gemiddeld 1.295,72 euro. Naar analogie met de voorgaande jaren heeft veruit de meest voorkomende klacht betrekking op putten en verzakkingen (287 dossiers of 38,01 % van het totaal).

Terwijl het aantal schadeclaims de voorbije jaren verminderde, valt er in 2016 dus een stijging te noteren. Dit valt niet te verklaren door uitzonderlijke klimatologische omstandigheden of een achteruitgang op het vlak van de algemene toestand waarin de wegen verkeren, maar houdt verband met enkele werken die gepaard gingen met een reeks schadegevallen (bv. 34 schadeclaims wegens steenslag binnen een werfzone in Limburg). Daarnaast kunnen ook toevallige factoren vreemd aan het onderhoud van de weg (bv. een plots verlies van een lading of brandstof) een rol spelen.

#### **d) 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 afstandsbevakings- en afstandsbedieningsysteem. Deze meldingen worden geregistreerd in specifieke computersystemen zoals het ABBAMelda-systeem. Aan deze meldingen wordt binnen een strikt gesteld tijdsbestek zoals opgelegd in het bestek gevolg gegeven.

Daarnaast 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 en beheerders van eigen installaties.

In 2016 werden 23.252 technische meldingen geregistreerd en opgelost (22.983 in 2015, 23.805 in 2014, 24.946 in 2013, 26.720 in 2012). Dit aantal ligt in de lijn met het cijfer van vorig jaar.

## 4. Ambities voor 2017

De voornaamste focus zal in 2017 liggen op het veranderingstraject voor onze organisatie, met name de omschakeling naar een klantendienst voor AWW.

Aan de start van 2017 gaan we op zoek naar de medewerkers die het nieuwe klantendienstteam kunnen bemannen. De klantendienst zal echter pas operationeel worden na de uitrol van de nieuwe, uniforme applicatie voor de opvolging van alle vragen, suggesties, meldingen en klachten die het agentschap ontvangt. Die uitrol is voorlopig voorzien voor het najaar van 2017. Tot dan zal de huidige werking behouden blijven.

In de tussentijd, na de aanduiding van de medewerkers van de klantendienst, zal er hard gewerkt worden aan het verder concretiseren van de werking van de klantendienst. Het ruwe takenpakket van de klantendienst hebben we uitgetekend.

In 2017 zullen de medewerkers van het klantendienstteam verschillende openstaande vragen concreter invullen:

- Samenwerking van de klantendienst met de verschillende teams binnen het agentschap
- Samenwerking met de verschillende partners (denken we aan steden en gemeenten, maar ook Informatie Vlaanderen (1700), de Vlaamse Ombudsdienst, de juridische dienst van het Agentschap Wegen en Verkeer, ...)
- Opvolging van de werking van de nieuwe applicatie
- Uitwerken van het sociale media-beleid van de klantendienst
- Categoriseren van klantenreacties en opzetten van de nodige kanalen om steeds over voldoende accurate input te beschikken om bepaalde meldingen en vragen op een snelle en klantgerichte manier te kunnen beantwoorden
- Analyse van de huidige standaardantwoorden (klantgerichte formulering + verbetering van enkele, kleine fouten) en onderzoeken hoe deze optimaal in te zetten
- In kaart brengen opleidingsnoden van het klantendienstteam + organiseren van de opleidingen
- In kaart brengen van rapporteringsnoden
- Verder uittekenen van het intern communicatieplan voor de uitrol van de klantendienst
- Voorbereiden van een vernieuwing van het Meldpunt Wegen (voorlopig voorzien voor 2018)
- Duidelijk weergeven hoe burgers de weg naar de klantendienst vinden

## 5. Conclusie

2016 was een jaar waarin een nieuwe wind ging waaien in het klachten- en meldingenbeleid. Hoewel het Agentschap Wegen en Verkeer reeds vele inspanningen levert om een open dialoog en communicatie te voeren met de klant, moeten we toegeven dat het nog beter kan.

Door te kiezen voor de uitrol van een klantendienst, die de eindverantwoordelijkheid zal dragen **voor de verwerking, afhandeling en analyse van alle klantenreacties**, zetten we een stap naar een meer klantgerichte organisatie. Onze eerste ambitie is om de tijdigheid en de kwaliteit van onze antwoorden te verhogen. Na het wegwerken van de eerste groeipijnen zal de volgende ambitie zijn om op een constructieve manier aan de slag te gaan met de input die de vele klachten en meldingen ons opleveren. Zo willen we, los van de individuele dossiers, gaan kijken naar pijnpunten in onze werking die kunnen leiden tot verbeteracties.

## **Rapportering klachten 2016 beleidsdomein MOW:**

### **Departement MOW**

#### **1 Klachtenbeeld 2016**

##### **Evolutie van de klachten in 2016**

Bij de meeste afdelingen van het departement (met uitzondering van het Vlaams Huis voor de Verkeersveiligheid en de afdeling Beleid) was er een status quo in 2016. Grote stijgingen en dalingen zijn er nergens geweest; over het algemeen bleven de meldingen per afdeling / per categorie vergelijkbaar met 2015.

2016 was echter een turbulent jaar op niveau van *contactnames* (klachten, vragen, meldingen, suggesties,...) van burgers voor twee afdelingen binnen het departement: de afdelingen Beleid en het Vlaams Huis voor de Verkeersveiligheid kregen door de Zesde Staathervorming de nieuwe (operationele) taken van resp. de attesten binnenvaart en de rijopleidingen en homologaties erbij.

De nieuwe procedures en processen die hiervoor dienden uitgetekend, aangeleerd en begeleid te worden uit verschillende afdelingen, maakten dat deze taken nog klachtgevoeliger werden dan ze reeds waren bij de federale overheid. Nooit eerder werd het departement geconfronteerd met zo een grote dialoog met burgers en klanten.

##### **Toename klachten rond vaarbewijzen**

Voor wat betreft de attesten binnenvaart heeft de **afdeling Beleid** sinds 15 maart 2016 deze taak overgenomen van de federale overheid. Ze kregen deze bevoegdheid onverwacht, naar aanleiding van rechtspraak. Mensen noch middelen werden door de federale overheid overgedragen om deze taken op te vangen.

Het heeft een aantal maanden geduurd vooraleer examens werden georganiseerd, dossiers werden behandeld en attesten werden afgeleverd. Dit omdat de afdeling zich diende te verdiepen in de materie en interne procedures en afspraken gemaakt moesten worden om de taak op te nemen. Ook dienden nog contracten afgesloten te worden voor informaticatoepassingen en moesten samenwerkingsakkoorden tot stand gebracht worden met een examencentrum.

Intussen lopen alle procedures volgens de afgesproken lijnen. Enkel de doorstromingstijd van een dossier is nog eerder lang en loopt op wanneer er veel dossiers op hetzelfde moment binnenkomen. Dit vooral omwille van gebrek aan personeel.

In 2016 ontving de afdeling Beleid ongeveer 2500 mails met vragen naar informatie. De algemene vragen naar informatie werden per kerende beantwoord. De vragen naar individuele dossiers worden wekelijks beantwoord.

Beleid ontving 5 formele klachten (zie overzichtstabel infra). Een formele klacht is een schrijven van een klant waarin deze letterlijk (of in gelijkaardige bewoordingen) aangeeft een klacht te hebben.

De klachten gaan enkel over het afleveren van attesten voor beroepen in de binnenvaart. Over andere 'meer uitvoerende' taken (toegang tot beroep over de weg, dossiers minder mobiel vervoer, ...) waren er geen klachten. Voor wat betreft de beleidstaken is er bij Beleid binnen de verschillende domeinen veel overleg met de sector waardoor vragen en suggesties daaruit gecapteerd worden.

In de toekomst zal Beleid verder werken aan de optimalisatie van het proces en de betere inzet van personeel. Hiervoor wordt een studie gemaakt die in een procesanalyse voorziet en die moet resulteren in verbeteringsvoorstellen. Deze studie loopt in 2017 (start voorzien in februari) en moet toelaten om tegen het einde van 2017 optimalisaties te implementeren.

### **Toename klachten rond homologaties en rijopleidingen**

Voor het **Vlaams Huis voor de Verkeersveiligheid (VHV)** was het onmogelijk om het aantal klachten ontvangen in 2016 correct op te lijsten. Reden hiervoor:

- klachten en contactopnames worden ontvangen en geregistreerd via verschillende kanalen
- de veelheid aan generieke mailadressen waarop de klachten en contactopnames binnenkomen
- de juiste definitie van wat geldt als klacht

Veel klachten betreffen de te lange wachttijd van een homologatiedossier. De wachttijden uit 2015 werden weggewerkt door inzet van bijkomend personeel, maar in het najaar 2016 is er voor sommige dossiers opnieuw een wachttijd ontstaan door problemen met het facturatiesysteem.

De meeste klachten inzake technische keuring betreffen een volgens de burger onterechte afkeuring van hun voertuig.

In 2017 zal VHV grondig werk maken van een verbeterde captatie van de klachten. Dit zal kaderen in een nieuwe toepassing die ook de contacten tussen het departement MOW en haar klanten dient te verbeteren. Registratie en opvolging van klachten zal één van de elementen hierin zijn.

## **2 Inspanningen in 2016 en 2017**

Het departement heeft afgelopen jaren reeds inspanningen geleverd om beter om te gaan met de klachten van burgers. Toch was het niet voorbereid op de grote instroom van klachten of contactopnames van burgers in 2016.

### **Verbeteracties op afdelingsniveau:**

De inspanningen in 2016 waren in eerste plaats logistieke en organisatorische *quick wins*.

Bv. bij de afdeling Maritieme Toegang werd de klachtenbehandeling gecentraliseerd bij één stafmedewerker; ter anticipatie van omvangrijke wegenwerken in de Waaslandhaven werd een specifiek emailadres aangemaakt om te gebruiken in communicatie en klachtenbehandeling; door het vaker weerkeren van dezelfde vraag werden bepaalde

standaardantwoorden vertaald naar 'vaak gestelde vragen' zodat de burger op de website van het Verkeerscentrum zelf antwoorden kon vinden.

De verbeteracties bij afdeling Beleid en VHV waren dan weer niet van die aard om de toevloed van contactnames op te vangen. Momenteel worden klachten ontvangen en geregistreerd via verschillende kanalen en dienen burgers vaak te lang te wachten op een kwaliteitsvol antwoord. Ook het proces binnen de afdelingen verloopt te traag: verwerking van de klacht of vraag (door klachtencoördinator – centraal) gevolgd door het aanleveren van de input (door dossierbehandelaar) en tot slot inhoudelijk nazicht door verschillende leidinggevenden.

Beide afdelingen zijn zich hier van bewust en zijn bereid hieraan te verhelpen. Al aantal procedures werden grondig (her)bekeken (vaarbewijzen, homologatie, technische keuring, ADR, rijopleiding, vakbekwaamheid, CARA).

Alle actoren beseffen dat het noodzakelijk is om een structurele, gecentraliseerde oplossing te vinden. In de toekomst zal daarom gestreefd worden naar een geïntegreerd kanaal, een *online klachtenplatform*, waar alle meldingen in detail zullen worden opgenomen. Dit kanaal zal dan ook gepromoot worden; een aantal andere kanalen zullen worden afgebouwd.

## **Verbeteracties op departementaal niveau:**

### **Overlegmomenten**

In 2016 kwam het **netwerk Klachtenmanagement** van het beleidsdomein MOW niet samen. De communicatie van het forum verliep dit jaar via het digitaal platform (eRoom) dat voor de leden van het netwerk werd gecreëerd. Alle voorbereidende documenten naar aanleiding van de jaarrapportering werden via deze tool gedeeld, besproken en becommentarieerd door alle leden. Thematische overlappingsen tussen de entiteiten werden zo gecapteerd. Dit digitaal platform is tevens een instrument om te brainstormen over de stroomlijning van de vele fora waar klachten toekomen. Het netwerk becommentarieerde zo o.a. het Jaarverslag 2015 van de Vlaamse Ombudsdienst en het daarbij horende evaluatierapport voor het beleidsdomein.

De departementale klachtencoördinator nam samen met de coördinatoren van de agentschappen deel aan het netwerk klachtenmanagement van de Vlaamse overheid.

7 december 2016 was er een **overleg** met Wim Raeymakers van de Vlaamse Ombudsdienst en vertegenwoordigers van de Stafdienst, de afdeling Beleid en VHV. 11 januari 2017 was er eveneens een gesprek tussen de secretaris-generaal en de Vlaamse Ombudsman.

Volgende punten werden besproken:

- reflectie over klachtenrapportage 2015 Departement MOW (focus diensten met burgercontacten)
- wijziging procedure voor klachtenrapportage 2016
- verwachtingen klachtenrapportage 2016 Departement MOW

Sinds 2014 werkt het beleidsdomein MOW met een rapporteringssjabloon dat in samenspraak met de Vlaamse Ombudsdienst werd opgemaakt. Met dit sjabloon werd

tegemoet gekomen aan de aanbevelingen van de Ombudsdienst rond uniformiteit en transparantie (o.a. integratie van de servicemeter in het sjabloon).

Op het overleg merkte de Vlaamse Ombudsdienst op dat de rapportering van 2015 een verdienstelijke poging was. Het louter invullen van het sjabloon door de afdelingen volstaat echter niet. Er dient meer constructief nagedacht te worden over de open vragen (o.a. over toekomstige verbeteracties) en de conclusies. Enkel daardoor kan het rapport een intern relevant document worden voor het departement.

De aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst werden ter harte genomen. De Stafdienst heeft het initiatief genomen om **extra overlegmomenten** te voorzien met de afdelingen Beleid en VHV, o.a. net voor het finaliseren van de rapportering van 2016. Op die manier werden de open vragen uit het rapporteringsjabloon op een constructieve en rechtlijnige manier beantwoord, met duidelijke toekomstvisie, dit om tegemoet te komen aan de verwachting van de Vlaamse Ombudsdienst.

### **Ontwikkelen van een nieuwe visie inzake klachtenmanagement in 2017**

In 2017 zal het departement de manier waarop omgegaan wordt met klachten, suggesties en opmerkingen radicaal hertekenen.

In onze nieuwe visie op klachtenmanagement leggen we de ambities en de wijze waarop we deze gaan realiseren vast. Ambities zullen bijvoorbeeld betrekking hebben op de mate van klantgerichtheid van afhandeling, tevredenheid van klagers, laagdrempeligheid, het aantal klachten (zoveel mogelijk ontevreden klanten klagen) en het leren van klachten.

Ook wordt in de visie vastgelegd wat deze ambities betekenen voor bijvoorbeeld de communicatie met klanten, de inrichting van de klachtenbehandeling (organisatie, proces, medewerkers), de verantwoordelijkheden en de interne rapportages.

Elke afdeling en elke medewerker in de gehele organisatie is op de een of andere manier betrokken bij klachtenmanagement. Dit omdat ze beslissingen nemen en activiteiten uitvoeren die kunnen leiden tot onvrede onder klanten en dus tot klachten, maar ook omdat ze dienen te leren uit klachten en dienen te voorkomen dat ze nogmaals ontstaan.

Zonder klachtgerichte leidinggevendenden geen klachtgerichte medewerkers.

Leidinggevendenden hebben een belangrijke rol in het coachen van medewerkers in het herkennen van klachten, deze klantgericht af te handelen en te zorgen dat geleerd wordt van klachten. Onze leidinggevendenden dienen een motivatoren en inspiratoren te zijn en zullen continu het belang van klachten moeten aangeven. Klachten zijn om van te leren en niet om mee te slaan. Verder is het van belang dat leidinggevendenden zelf het goede voorbeeld geven bij de klachtbehandeling.

In deze nieuwe visie zal de decentrale aanpak verlaten worden. In alle websites en in alle communicatie verwijzen we bijvoorbeeld nog naar een geïntegreerd aanspreekpunt. Ook contactnames van burgers, die ons via het kabinet of andere externe kanalen bereiken, zullen geïntegreerd worden in het systeem.

Het spreekt voor zich dat we bij het uitwerken van de visie, alsook bij de praktische uitwerking van het proces, maximaal zullen leren van de *best practices* bij collega's van de andere entiteiten binnen de Vlaamse overheid.



Voor het verwerken van contactnames zal het departement in 2017 vorm geven aan een geïntegreerd aanspreekpunt. Momenteel worden klachten en vragen ontvangen en geregistreerd via verschillende kanalen. In de toekomst streeft het departement naar één centrale captatie waar alle meldingen in detail zullen worden opgenomen. Dit kanaal zal dan ook gepromoot worden zodat een maximale bereikbaarheid ontstaat voor contactnames.

Via dit platform zullen bezoekers geleid worden naar de passende omschrijving van hun klacht of vraag. Dit gebeurt via een goed doordachte, hiërarchische vragenlijst met verschillende niveaus. Bij het doorlopen van de vragenlijst om de klacht te bepalen, zullen ook reeds mogelijke antwoorden aangeboden worden op de website via FAQ's.

Principes van de tool:

- Vragen en klachten buiten de bevoegdheid van het departement MOW zullen zoveel en zo efficiënt mogelijk afgeleid worden van het online klachtenplatform. Meldingen die geen klacht inhouden en vragen om informatie zullen per onderwerp doorverwijzen naar websites, Q&A's, adressenlijsten en/of de dienst 1700 van de Vlaamse overheid waar de gevraagde informatie teruggevonden of opgevraagd kan worden.
- De invoer-module zelf wordt een dynamische formulier waarbij de vraagstelling en invulvelden worden aangepast naargelang de aard en het type van de contactname. De aard en het type bepalen eveneens welke dienst en welke perso(o)n(en) zal/zullen worden aangeschreven met de klacht. De bezoeker kan bijlagen toevoegen die zijn/haar klacht of vraag documenteren en hij/zij krijgt een kopie toegezonden per e-mail. Deze e-mail is eveneens voorzien van een unieke dossier gebonden code waarnaar de persoon die de contactname plaatste kan verwijzen indien verdere opvolging nodig is.
- Het geïntegreerd aanspreekpunt zal rekening houden met de principes van de Servicemeter: het zal intuïtief, laagdrempelig en gebruiksvriendelijk zijn. Hierbij streven we naar eenvoud in weergave, opbouw en taalgebruik. Het moet eveneens woord en wederwoord toelaten. Er zal voorzien worden in een standaard sjabloon voor een ontvangstmelding en een definitief antwoord bij klachten.
- Intern kan een klacht of vraag op masterniveau toegewezen worden aan dossierbeheerders met één druk op de knop. Dit masterniveau zorgt voor een eerste triage/verdeling van de klachten. Elke dossierbeheerder krijgt enkel de klachten in eigen beheer te zien. Hij/zij heeft ook steeds toegang tot oudere dossiers die gebruikt kunnen worden ter inspiratie. Deze dossiers kunnen opgezocht worden via verschillende criteria (unieke code, naam, datum, ...).
- De dossierbeheerders kunnen klachten en vragen beantwoorden via het online platform. Ook zij kunnen een bijlage toevoegen om hun antwoord te documenteren. Het antwoord wordt automatisch naar de persoon die de klacht of vraag plaatste verzonden. Alle antwoorden en bijlagen worden geregistreerd in het systeem en kunnen op elk moment opgevraagd, doorzocht en ingekeken worden.
- Na het ontvangen van het antwoord kan de indiener van de klacht of vraag een vervolg breien aan het dossier als hij/zij niet tevreden is met het resultaat of antwoord. Het vervolg blijft gekoppeld aan de originele klacht of vraag zodat op elk moment de volledige historiek in zijn geheel bekeken kan worden.
- Een persoon met een *masterfunctie* (dit is de coördinator van de dossierbeheerders) krijgt een overzicht van alle dossiers onder zijn/haar

verantwoordelijkheid, waarbij steeds duidelijk is welke contactname door wie wordt behandeld en welke vragen nog niet werden beantwoord. Op deze manier kan een superviserende rol opgenomen worden. Deze persoon kan ook zelf dossiers beantwoorden of dossiers doorverwijzen naar een andere dossierbeheerder.

- Er wordt ook een administratieve pagina voorzien voor interne evaluatie en rapportering op *supermaster* niveau. Hier worden statistieken aangeboden over het verloop van de klachten. Hoeveel klachten werden er ontvangen per onderwerp en voor een periode naar keuze? Hoe snel wordt een klacht beantwoord? Hoeveel meldingen werden niet beantwoord?

Met deze module wordt het onderscheid tussen de verschillende categorieën (contactname, vraag, suggestie, melding, klacht,...) in se verwaarloosbaar: wat al deze categorieën verbindt is de *verwachting* van de klant op een adequaat, kwaliteitsvol en snel antwoord.

Het oprichten van dit klachtenplatform wordt via een projectfiche en een uitgewerkt actieplan opgevolgd in de Directieraad van het departement.

Er zal gezorgd worden dat er een koppeling is van de klachten aan de informatie uit de systemen van dossierregistratie en - opvolging (Sharepoint, eRoom,...): de nood aan één opvolgingssysteem waar alle informatie raadpleegbaar is, dringt zich op en zal meegenomen worden in het transitietraject.

Eind 2017 zal dit klachtenplatform geëvalueerd en bijgestuurd worden.

### **Andere verbeteracties in 2017**

In 2017 zal er nauwer samengewerkt worden tussen de verschillende klachtenbehandelaars binnen de afdelingen van het departement (met de nadruk op de driehoek Stafdienst – Beleid – VHV).

De samenwerking met 1700 zal versterkt worden. Er zullen goede afspraken gemaakt worden om de vragen en meldingen die zij ontvangen zo vlot mogelijk te capteren. Ook de samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst zal versterkt worden.

Tevens zal de departementale klachtencoördinator zijn oor te luister leggen bij collega's van andere departementen (bv. reeds afspraak gemaakt bij Financiën en Begroting) om inspiratie op te doen voor het klachtenbeleid anno 2017.

De website <http://www.mobielvlaanderen.be/> zal aangepast en aangevuld worden met up to date informatie, zodat de burger daar reeds alle basisgegevens kan terugvinden.

Intern de afdelingen wordt er uiteraard verder gewerkt aan de optimalisatie van de processen en de betere inzet van personeel. Bij afdeling Beleid wordt bv. een studie gemaakt die in een procesanalyse voorziet en die moet resulteren in verbeteringsvoorstellen. Deze studie loopt in 2017 (start voorzien in februari) en moet toelaten om tegen het einde van 2017 optimalisaties op te starten. Bij VHV werden intussen de afspraken vastgelegd en lopen alle procedures volgens afgesproken lijnen. Enkel de doorstromingstijd van een dossier is nog eerder lang en loopt op wanneer er veel dossiers op hetzelfde moment binnenkomen.

De afdelingen waar de rol van klachtenbehandelaar nog niet geformaliseerd werd in een functiebeschrijving, zullen trachten de klachtenbehandeling te professionaliseren door dit te centraliseren bij één persoon. Dit zal logischerwijs mee opgenomen worden in het traject van het opstarten van het online klachtenplatform. Die aangeduide klachtenbehandelaars zullen dan ook uitgenodigd worden voor het netwerk Klachtenmanagement (departement/beleidsdomein) dit om de contacten tussen collega-klachtenmanagers te onderhouden.

Er zal in 2017 op regelmatige basis gerapporteerd worden naar de Directieraad over knelpunten, mogelijke verbetertrajecten en de voortgang van de uitrol van het online klachtenplatform.

### 3 Klachten: cijfers

cijferoverzicht van de klachten over de periode 2016:

#### Vooraf:

- voor het Vlaams Huis voor de Verkeersveiligheid was het onmogelijk om het aantal klachten ontvangen in 2016 correct op te lijsten. Cf. supra.

Een ruwe schatting kan de afdeling wel maken:

- ca. 250 klachten (technische keuring)
- ca. 100 klachten (homologaties)

Deze zijn in de tabel niet opgenomen.

- Totaal aantal contactnames bij het Verkeerscentrum: 871 (49 werden formeel als klacht beschouwd en zijn hieronder opgenomen). 14 hiervan waren niet voor het Verkeerscentrum bestemd en werden doorgestuurd naar de betrokken entiteit.

	<b>Aantal</b>
<b>Totaal aantal</b> klachten:	56

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

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	

	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	56
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	51
	deels gegrond:	4
	ongegrond:	1

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

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	
	mail:	55
	telefoon:	1
	fax:	
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b>	rechtstreeks via burger:	52
	via Vlaamse Ombudsdienst:	2
	Via middenveld:	1
	Andere kanalen:	1

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	<i>0-45 dagen:</i>	54
	meer dan 45 dagen:	2
	gemiddelde:	

<b>oorzaken</b> klachten:	
Trage dossierafhandeling binnenvaartbewijzen	5
Schadegevallen Geotechniek	1
Snelheid van uitvoering Geotechniek	1
Beeldstanden – rijstrooksignalisatie (Verkeerscentrum)	20
Tunnels (Verkeerscentrum)	20
Verkeersinformatie (Verkeerscentrum)	9
ter info: Het Verkeerscentrum ordent de contactnames in inhoudelijke categorieën die ongeveer corresponderen met de producten die het de burger aanbiedt. Deze zijn: Verkeersnieuws – Verkeersinformatie – Verkeersindicatoren – reistijden – studies – vaak getelde vragen. Deze producten worden via verschillende kanalen aangeboden, o.a. via: de dynamische signalisatie boven de snelwegen, de (mobiele) website, RDS-TMC en camera's.  Door te categoriseren is het voor het Verkeerscentrum gemakkelijker na te gaan voor welke categorieën door de burger het meeste contact wordt opgenomen en waarover dan ook logisch de meeste klachten vallen te noteren.	
De klachtenbehandelaars kunnen klachten van personeelsleden ontvangen maar verwijzen deze door naar de bevoegde dienst (afdeling Organisatie - personeelsdienst - vertrouwenspersoon - ...). De klacht wordt op die dienst geregistreerd en behandeld. Het aanspreekpunt zetelt ook in de departementale werkgroep 'Welzijn'.	

#### **4 overzicht van enkele typevoorbeelden van klachten**

Voor het Verkeerscentrum blijven de belangrijkste klachtencategorieën 'beeldstanden' en het niet tolvrij maken van de Liefkenshoektunnel.

Hier is een kleine verklaring nodig: beeldstanden is de omschrijving die het Verkeerscentrum geeft aan de projecties van de rijstrooksignalisatie boven de snelwegen. Als de snelheid op een rijstrook stroomopwaarts daalt dan reageert het snelheidsafbouwstelsel vrijwel onmiddellijk door d.m.v. de rijstrooksignalisatie de snelheid af te bouwen. Bestuurders die dit ervaren denken soms onterecht dat de file waarin ze terecht komen wordt veroorzaakt door de snelheidsbegrenzing. Dit resulteert soms in een klacht over de werking van het systeem.

Het Verkeerscentrum zoekt in haar historische verkeersinformatie deze incidenten op en verstrekt de burger een uitgebreid gestructureerd antwoord. Dit wordt meestal door de burger op prijs gesteld.

Het Verkeerscentrum merkt ook dat door de toenemende verkeersdruk, die kan gestaafd worden door de resultaten in de jaarrapporten indicatoren, er op welbepaalde plaatsen structurele files ontstaan. De bestuurders die moeilijkheden ondervinden om deze plaatsen voorbij te rijden zijn sneller geneigd om hierover een klacht te sturen.

Ook ontvangt het Verkeerscentrum regelmatig klachten over het niet automatisch tolvrij maken van de Liefkenshoektunnel bij verkeersopstoppingen in het Antwerpse.

Voorbeelden van concrete realisaties en bijzondere cases van meldingen uit 2016 zijn o.a. het aanpassen van tekst op de website en op de dynamische verkeersborden. Ook kwamen er na de aanslagen van 22 maart vragen om de informatie boven de snelwegen niet alleen in het Nederlands weer te geven.

## **5 Klachtencaptatie, -behandeling en –management**

De hieronder beschreven klachtencaptatie, - procedure en – management is de situatie *as is* in 2016. In 2017 zal dit alles een grondige wijziging ondergaan in functie van de uitrol van het online klachtenplatform.

### **klachtencaptatie / manier van dataverzameling**

Uit de tabel wordt duidelijk dat de klachten die binnenkwamen bij de afdelingen van het departement in 2016 in de meeste gevallen per mail werden 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.

Voor het Vlaams Huis van de Verkeersveiligheid (VHV) was er in 2015 reeds een online invulklachtenformulier voorzien. Afhankelijk van het onderwerp kan er gebruik gemaakt worden van dit online contactpunt (met invulformulier). Daarnaast komen heel wat klachten binnen via de Vlaamse Ombudsdienst.

De website van het Waterbouwkundig Laboratorium heeft eveneens een invulformulier.

Enkele afdelingen, zoals het Verkeerscentrum, 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. Komt er via Twitter een klacht binnen dan wordt deze naar het mailadres van het Verkeerscentrum doorgestuurd. Het heeft er bewust voor gekozen om geen openbaar telefoonnummer ter beschikking te stellen; enkel op de website is er een centraal mailadres en een verwijzing naar het Twitter-adres.

De rol van de Vlaamse Infolijn 1700 is klein. Jaarlijks beperkt zich dit tot een vijftal contacten om een klacht door te sturen van het 1700-nummer naar een afdeling. Vooral VHV werkt nauw samen met de Vlaamse Infolijn voor de 1<sup>e</sup> lijncommunicatie naar de burger. In 2017 zal de samenwerking met 1700 versterkt worden. Er zullen goede afspraken gemaakt worden om de vragen en meldingen die zij ontvangen zo vlot mogelijk te capteren.

De afdelingen voeren geen klantenbevragingen uit. Enkel bij het Waterbouwkundig Labo worden officiële klantenbevragingen wel als input gebruikt om de tevredenheid van klanten na te gaan. Indien de klant hier een negatieve score geeft, wordt ook nagegaan welke verbeteracties er genomen kunnen worden.

### **klachtenbehandeling – procedure:**

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 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 de meeste afdelingen in een excel-tabel of in een eRoom-applicatie; bij afdeling Geotechniek wordt er gewerkt met correctieformulierendatabank TOD (APEX).

Bij het Verkeerscentrum 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. Het mag duidelijk zijn dat ook deze wijze van registratie in 2017 een grondige wijziging zal ondergaan in functie van het opstarten van het online klachtenplatform. Een verbeterde, gecentraliseerde captatie van de klachten via het platform zal logischerwijze veranderingen en verbeteringen in de procedure van registratie en opvolging op afdelingsniveau initiëren.

Eén gemeenschappelijke factor 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 zelfs naar 10 werkdagen.

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

De principes van de servicemeter van de Vlaamse Ombudsdienst wordt door de afdelingen zo goed mogelijk toegepast :

- elke afdeling wil zo veel mogelijk klachten vermijden.
- de klachten worden zo zorgvuldig en snel mogelijk behandeld.
- het departement werkt met een ontvangstboodschap aan de klager. Hierbij wordt de termijn vermeld waarbinnen de klager een antwoord op de klacht zal ontvangen.
- het taalgebruik wordt zo eenvoudig en begrijpelijk mogelijk gemaakt. Er wordt zo weinig mogelijk jargon gebruikt.
- er is een ruimere captatie en behandeling (alle contactnames worden behandeld op universele manier; er wordt geen onderscheid gemaakt tussen een klacht in de strikte betekenis en een melding)
- de afdelingen streven naar een zo open en duidelijk mogelijk contact met de burger en andere klanten
- 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.
- de burger wordt steeds attent gemaakt op de bezwaarmogelijkheden en de toegang tot de Vlaamse Ombudsdienst.

Het Verkeerscentrum is de enige die niet werkt met ontvangstboodschappen. Het probeert zo snel mogelijk een bruikbaar antwoord te formuleren. In bepaalde gevallen kan er volstaan worden met een gepersonaliseerd standaardantwoord; in andere gevallen vraagt het antwoord meer techniciteit of zelfs een analyse en/of aanpassing van de eigen werking. De contactname van een burger wordt, wanneer relevant, steeds aangegrepen om de interne werking te verbeteren. Zo werd de indicatorenapplicatie op de website ontwikkeld n.a.v. de vraag naar de mogelijkheid van gepersonaliseerde indicatoren.

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.

#### **klachtenmanagement:**

De rol van klachtenbehandelaar wordt stilaan bij de meeste afdelingen opgenomen in de functiebeschrijving. Vaak is het de stafmedewerker of de kwaliteitsmanager die de rol van klachtenbehandelaar waarneemt. 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. Dit zal mee opgenomen worden in het project rond het opstarten van het online klachtenplatform.

## **6 Conclusie**

Uit dit rapport mag blijken dat 2016 een turbulent jaar was op niveau van klachten en contactnames van burgers binnen het departement. Nooit eerder was er zo een grote dialoog met burgers en klanten.

De bestaande systemen waren hier niet op voorbereid.

2017 zal een ambitieus jaar worden met grote veranderingen. Een verbeterde captatie van de klachten via het op te starten **geïntegreerd aanspreekpunt** zal logischerwijze verbeteringen in de gehele procedure van klachtenregistratie, -opvolging en -management op departementaal en afdelingsniveau initiëren.



# Rapportering klachten 2016 beleidsdomein MOW

## 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.

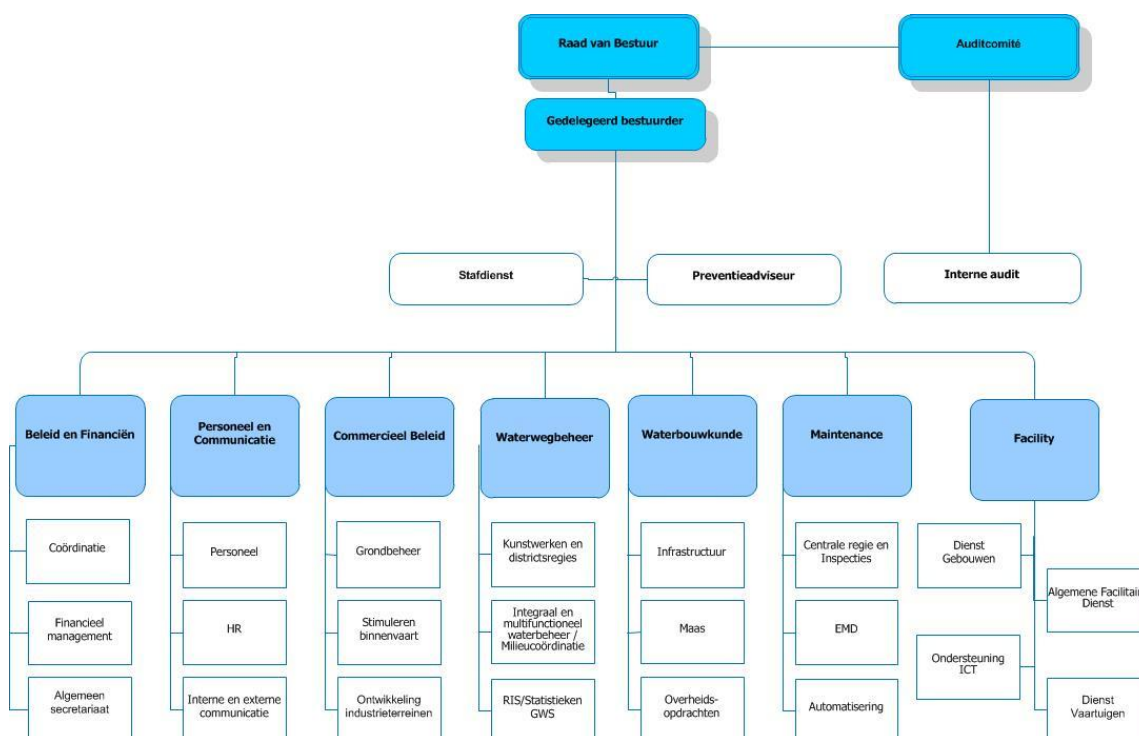
nv De Scheepvaart hecht hierbij groot belang aan een aantal waarden:

- 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:**

nv De Scheepvaart doet aanzienlijke inspanningen om het de gebruikers van de kanalen gemakkelijker te maken om een klacht in te dienen of om opmerkingen of suggesties te formuleren.

Op de website is een eenvoudig klachtenformulier voorzien. Daarnaast wordt het algemeen e-mailadres [klachten@descheepvaart.be](mailto:klachten@descheepvaart.be) overal consequent gecommuniceerd. Ook de mogelijkheid om 24/24, 7 dagen op 7 het RIS-centrum in Hasselt telefonisch te kunnen bereiken werd opnieuw duidelijk gecommuniceerd.

Natuurlijk blijft het ook mogelijk om per brief of via het klachtenboek voor schippers aan de sluizen, een klacht door te geven. Dit wordt echter steeds minder gebruikt.

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

### **2.2. klachtenbehandeling – procedure:**

Bij nv De Scheepvaart worden de klachten centraal ontvangen, geregistreerd, doorgestuurd, behandeld, gerapporteerd en geanalyseerd door de klachtenbehandelaar.

Alle klachten en meldingen worden sinds 2014 geregistreerd in een centrale databank. 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 ...).

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

Aangezien de meldingen/klachten via verschillende kanalen (persoonlijk, telefonisch, per brief of per e-mail) worden bezorgd, en via verschillende ingangen (onthaal directie, districten, website, ...) de vennootschap bereiken is het zeer belangrijk om sluitende afspraken te maken over de verdere afhandelingen van deze meldingen (Wie doet wat? Wie verwittigt wie? Wie antwoordt? ...)

Intern wordt voor het doorgeven van meldingen aan de dienst Communicatie alleen gebruikt gemaakt van het e-mailadres [communicatie@descheepvaart.be](mailto:communicatie@descheepvaart.be). Extern wordt [klachten@descheepvaart.be](mailto:klachten@descheepvaart.be) gecommuniceerd.

Dank zij de permanente aanwezigheid van een medewerker van het RIS-centrum (River Information Service centre), is nv De Scheepvaart nu doorlopend telefonisch bereikbaar. Daardoor ontvangt ook het RIS-centrum een aantal meldingen en klachten. Klachten worden door RIS doorverbonden met de klachtenbehandelaar. Als er niet kan worden doorverbonden, neemt de RIS-medewerker nota van de klacht samen met de nodige contactgegevens. Deze nota gaat naar de klachtenbehandelaar.

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 nota opgesteld. Bij dringende meldingen waarbij er gevaar is voor de scheepvaart of de infrastructuur volgt de RIS-medewerker de voorgeschreven procedure. Klachten buiten de diensturen zullen 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 klachtenbehandelaar vraagt na ontvangst van een klacht/melding (indien nodig) de nodige informatie op bij het betrokken afdelingshoofd. In het kader van de onafhankelijkheid van zijn opdracht kan de klachtenbehandelaar individuele personeelsleden aanspreken.

Deze personen moeten binnen de 10 dagen werkdagen 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. Afdelingen en diensten treden nooit rechtstreeks in contact met de klager (tenzij op uitdrukkelijke vraag van klachtenbehandelaar).

### **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 een efficiënte interne werkorganisatie, kan bij elke klacht snel en doelgericht worden opgetreden. De klachtenbehandelaar probeert bij elke klacht persoonlijk contact op te nemen met de klager en probeert zo snel mogelijk tot een oplossing te komen.

Door een centrale organisatie van de klachtenbehandeling door de dienst Communicatie is het onmiddellijk zichtbaar als er terugkerende klachten zijn. Hierdoor kan de klachtenbehandelaar snel voorstellen doen om de werking/dienstverlening te verbeteren.

nv De Scheepvaart besteedt veel aandacht 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 gegrond en gefundeerd antwoord krijgt. De klachtenbehandelaar antwoordt de klager. Afdelingen en diensten treden nooit rechtstreeks in contact met de klager (tenzij op uitdrukkelijke vraag van klachtenbehandelaar).

### **2.4. Klachtenmanagement:**

De centrale klachtenbehandelaar beheert de mailbox [klachten@descheepvaart.be](mailto:klachten@descheepvaart.be). 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.

De klachtenbehandelaar stelt de klager binnen de 45 kalenderdagen (conform regels) in kennis van de bevindingen van het onderzoek en motiveert deze. De gemiddelde beantwoordingstijd ligt echter significant lager en bedraagt gemiddeld zeven dagen. Alle antwoorden worden via de klachtenbehandelaar verstuurd. Dit draagt bij tot een uniforme behandeling van de klachten.

De klachtenbehandelaar maakt jaarlijks het klachtenrapport op en geeft adviezen voor eventuele concrete acties. Dit verslag wordt ook voorgelegd aan de raad van bestuur.

## 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 vertrouwenspersoon bezorgd, die ze verder behandelt. Deze klachten werden niet opgenomen in de databank omwille van het vertrouwelijke karakter en privacyredenen.

Via de intranetpagina's en periodieke gerichte communicatie wordt deze dienstverlening op regelmatige basis in de kijker geplaatst. In 2016 heeft de klachtenbehandelaar geen enkele interne klacht ontvangen.

### 3 Klachten: cijfers

cijferoverzicht van de klachten over de periode 2016:

	Aantal
<b>Totaal aantal</b> klachten:	115

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	8
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	6
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	1
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:		107
Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	94
	deels gegrond:	6
	ongegrond:	7

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	98
	deels opgelost:	2
	onopgelost:	7

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	3
	Mail - formulier:	79
	telefoon:	33
	fax:	0
	bezoek:	0

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b>	rechtstreeks via burger:	110
	via Vlaamse Ombudsdienst:	1
	Via middenveld:	1
	Andere kanalen:	3

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	<i>0-45 dagen:</i>	115
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

<b>oorzaken</b> klachten (thematisch bundelen indien mogelijk):	
Het gedrag van een medewerker van nv De Scheepvaart	9
De kwaliteit van de dienstverlening	23
Het groenonderhoud en sluikestort op/langs de kanalen	18
Gebreken aan de infrastructuur en de toestand van de jaagpaden van nv De Scheepvaart	15
Hinder/last bij de uitvoering van werken	16
Het waterpeil van de kanalen	2
Hinder door andere gebruikers van de kanalen	12
Aansprakelijkheidsstelling (schade aan schip, fiets)	8
<b>Andere</b>	4

## **4 Klachtenbeeld 2016**

In totaal werden er in 2016 107 ontvankelijke klachten genoteerd bij nv De Scheepvaart. Dit is een lichte daling van het aantal klachten ten opzichte van 2015 (-22 eenheden).

Burgers vinden snel hoe ze een klacht en/of melding kunnen doorgeven. Burgers melden ook gemakkelijk dat er schade is aan het jaagpad, dat er ergens snoeiwerken nodig zijn, dat er sluikestort wordt aangetroffen ... nv De Scheepvaart blijft de gebruikers van de jaagpaden voortdurend sensibiliseren en informeert alle betrokkenen bij de opstart van verschillende werken.

Van deze 107 ontvankelijke klachten waren er 94 gegrond, zeven ongegrond en zes deels gegrond. De ongegronde klachten betreffen het opvragen van persoonsgegevens van externen (schipper contactgegevens van een andere schipper of adresgegevens van een persoon met een vergunning rijden op het jaagpad). Hier wordt niet op ingegaan omwille van de privacy-regels. Er wordt in dergelijke gevallen doorverwezen naar de politie. De deels gegronde klachten handelen grotendeels over het gedrag van personeelsleden. Of deze klachten al dan niet gegrond zijn, kan vaak niet meer achterhaald worden aangezien beide partijen hun visie op de feiten meegeven.

We kregen in 2016 acht klachten die eigenlijk een aansprakelijkheidsstelling zijn omwille van schade aan een schip of fiets. Dergelijke klachten of meldingen komen in principe rechtstreeks bij de betrokken dienst terecht maar in 2016 hebben toch nog acht personen dit doorgegeven via het online klachtenformulier. Er is een kleine stijging bij de klachten over de kwaliteit van de dienstverlening. Deze hebben meestal te maken met de volgorde van het versassen van schepen aan de sluizen of met de bedieningsuren van de kunstwerken. We merken dat het vaak ook dezelfde personen zijn die een klacht indienen.

De onontvankelijke klachten kwamen van personen die dezelfde identieke klacht meerdere keren indienden via diverse kanalen.

### **4.1. Inhoudelijk**

#### **1. Klachten over het gedrag van een medewerker van nv De Scheepvaart (9 klachten)**

Er werden negen klachten ontvangen over de dienstverlening van nv De Scheepvaart aan de schippers. Dit is een lichte daling ten opzichte van 2015 (12 klachten)

Deze klachten handelen over dienstwagens die volgens de klager te snel reden op de jaagpaden. De resterende klachten komen van klagers die zich onterecht behandeld voelen door personeelsleden van nv De Scheepvaart. Of deze klachten al dan niet gegrond zijn, kan vaak niet meer achterhaald worden. Dergelijke aanvaringen zijn altijd een momentopname en geven een persoonlijk gevoel weer. Het zijn verhalen met twee kanten.

De klachtenbehandelaar vraagt in dergelijke gevallen steeds schriftelijk bijkomende informatie op bij het betrokken personeelslid. Deze worden ook telkens gewezen op de elementaire beleefdheidsregels en hun voorbeeldfunctie als zij in dienstkleedij burgers aanspreken. De klachtenbehandelaar biedt in dergelijke gevallen verontschuldiging aan namens nv De Scheepvaart voor eventueel ongepast opmerkingen of gedrag. Er wordt ook steeds benadrukt dat nv De Scheepvaart klantvriendelijkheid en integriteit bij haar werknemers voorop stelt en dat dit regelmatig aan alle werknemers wordt gecommuniceerd.

#### **2. Klachten over de kwaliteit van de dienstverlening (23 klachten)**

nv De Scheepvaart ontving in 2016 23 klachten van schippers over onze dienstverlening. Deze klachten hebben meestal te maken met de volgorde van het versassen aan de sluizen of de bedieningsuren van de kunstwerken. De klachtenbehandelaar vraagt in dergelijke gevallen steeds bijkomende informatie op bij de betrokken sluisbedienaar en/of dijkwachter. 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. In zo goed als alle gevallen blijkt dat de sluisbedienaar de geldende regels correct heeft opgevolgd en toegepast. Het valt op dat de klachten vaak van dezelfde schippers komen. Als we het totaal aantal versassingens op onze kanalen bekijken zijn deze klachten bijna verwaarloosbaar.

### **3. Klachten over het groenonderhoud en sluikestort langs/op de kanalen (18 klachten)**

In 2016 hebben 18 burgers een klacht/melding doorgegeven over onderhoud en sluikestort langs en op onze kanalen. Dit kan gaan van een boom die dreigt om te vallen, sluikestort in een beek, overhangende takken, verwijderen van bereklauw, onkruid, maaiwerken, processierupsen, enz. 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. Dergelijk klachten worden vooral gemeld via de meldingspagina op de website.

### **4. Klachten over gebreken aan de infrastructuur en de toestand van de jaagpaden van nv De Scheepvaart (15 klachten)**

15 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 een verkeersbord dat omligt, putten in het jaagpad, 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 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. De jaagpaden zijn heel populair bij recreanten, maar blijven bovenal technische wegen die bestemd zijn voor de exploitatie en het onderhoud van de kanalen.

### **5. Klachten over hinder/last bij de uitvoering van werken die in opdracht van nv De Scheepvaart worden uitgevoerd (16 klachten)**

nv De Scheepvaart voert heel wat grote infrastructuurwerken uit op en langs de kanalen, voornamelijk modernisering van het Albertkanaal. Met bijna 40 miljoen ton vervoerde goederen per jaar is het Albertkanaal de belangrijkste waterweg in Vlaanderen. Vooral het containervervoer kende het voorbije decennium een steile opgang. In het kader van de capaciteitsverhoging van het Albertkanaal investeert nv De Scheepvaart dan ook in de verdere uitbouw van het Albertkanaal. Alle bruggen worden verhoogd tot een vrije doorvaarthoogte van 9,10 meter. Het kanaalvak Wijnegem-Antwerpen wordt aangepast tot klasse VIb-bevaarbaarheid (bevaarbaar voor schepen tot 10.000 ton). Dit vergt investeringen in de verbreding en verdieping van het kanaal en in de aanpassing van de oevers.

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

Het is niet altijd eenvoudig om hier een oplossing te geven die iedereen tevreden stelt. Werken veroorzaken namelijk altijd enige hinder. Wel is gebleken dat een goed communicatie vooraf, tijdens en na de werken al heel wat wrevel kan voorkomen. Daarom voert nv De Scheepvaart steeds een

proactieve werfcommunicatie. Op de website worden 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, vergaderingen of brochures (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 de aannemer van de werken.

Zo kregen we bijvoorbeeld in 2016 enkele klachten van garagebedrijven die hinder ondervonden van de werken aan de brug in Genk. Het ging dan vooral over een stoflaag op de wagens. Dit is gemeld bij de aannemer die samen met de projectingenieur van nv De Scheepvaart de bedrijven bezocht en een oplossing uitwerkte. Er kwamen ook verschillende klachten over grond die tijdelijk langs het kanaal werd gestockeerd om daarna over de waterweg getransporteerd te worden.

#### **6. Klachten over het waterpeil van onze kanalen (2 klachten)**

In 2016 kregen we twee klachten over het waterpeil van onze kanalen. Het betreft in dergelijke gevallen schippers die betwisten dat de diepte van het kanaal op welbepaalde plaatsen voldoende is en overeenstemt met wat wordt aangegeven. Na nazicht bleek dit peil toch altijd correct te zijn of in andere gevallen was dit via een NTS-bericht tijdig doorgegeven. Deze klachten waren dan ook ongegrond.

#### **7. Klachten over hinder door andere gebruikers van de kanalen en de gronden langs de kanalen (12 klachten)**

12 klachten van de gebruikers van de kanalen gaan over andere gebruikers (beroeps- versus pleziervaart, wielertoeristen versus vrijetijdsfietsers, vissers versus schippers, schippers versus andere schippers). Dit is een aanzienlijke daling ten opzichte van 2015 (25 klachten) 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 (wielertoeristen die te snel rijden, fietsers die klagen over werfvoertuigen, onbeleefd gedrag van andere gebruikers, ...) Indien mogelijk gaan onze dijkwachters in dergelijke situaties ter plaatse kijken of hierin kan bemiddeld worden. Voertuigen die effectief te snel rijden worden tegengehouden en op de regels gewezen. Als een verwittiging niet voldoende is wordt een pv opgemaakt.

#### **8. Klachten over schade aan een schip of fiets waarbij de klager nv De Scheepvaart aansprakelijk stelt (8 klachten)**

Enkele klachten komen van burgers die schade hebben geleden langs en/of op de kanalen (bijvoorbeeld een fietser die gevallen is door een hoge berm omwille van werken op het jaagpad) Deze dossiers worden steeds doorgegeven aan de verzekeringsinstantie. Dergelijke klachten of meldingen komen in principe rechtstreeks bij de betrokken dienst terecht maar in 2016 hebben toch nog acht personen dergelijke klachten via het online klachtenformulier gemeld.

#### **9. Andere (4 klachten)**

We kregen ook vier klachten die over heel wat diverse dingen gaan (bijvoorbeeld mensen die klagen over de rommel in de tuin van hun buur en geluidsoverlast/vervuiling door passerende schepen) Eén klacht betrof het niet krijgen van een vergunning 'rijden op het jaagpad'. Deze bleek ongegrond omdat de aanvrager niet aan alle regels beantwoordde.



## **4.2. Verbeteracties in 2016**

De werfcommunicatie werd in 2016 verder geoptimaliseerd. Door een doorgedreven werfcommunicatie kan nv De Scheepvaart de belanghebbenden zo goed als 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. De vaste rubriek op de website omtrent de modernisering van het Albertkanaal werd verder geoptimaliseerd en wordt permanent geactualiseerd. Hierbij worden ook telkens de contactgegevens vermeld zodat een burger met vragen betreffende de werken ons snel en gemakkelijk kan contacteren. Hoofddoelstelling is proactief over werken communiceren zodat de burger reeds op voorhand weet wat er in zijn buurt zal gebeuren. Zo worden al heel wat klachten vermeden. Anderzijds weet de burger op deze manier waar hij terecht kan als er toch vragen en/of problemen zijn.

De personeelsleden zijn ook het afgelopen jaar nogmaals attent gemaakt op de regels van beleefdheid en richtlijnen voor de omgang van onze klanten en de burger. Er is hen daarnaast ook een opleiding klantvriendelijkheid aangeboden.

## **4.3. Toekomstige verbeteracties**

In 2017 wordt verder gewerkt aan de fusie tussen de twee Vlaamse waterwegbeheerders, Waterwegen en Zeekanaal NV en nv De Scheepvaart. De ondersteunende diensten werden per 1/1/2017 reeds gefusioneerd. De volledige integratie naar 'De Vlaamse Waterweg nv' wordt afgerond tegen 31/12/17.

Deze fusie heeft een positieve invloed op de gebruiker én op de burger. Naast mobiliteit zet De Vlaamse Waterweg nv sterk in op waterbeheersing en het bevorderen van het leven op en langs de waterwegen, van leefbaarheid over recreatie tot milieu, waardoor ze een belangrijke schakel wordt voor de gehele maatschappij.

Door de handen in elkaar te slaan en expertise, kennis en visie te delen over mobiliteit, leefbaarheid en waterbeheersing, zal De Vlaamse Waterweg nv nog sterker bijdragen aan de welvaart in Vlaanderen.

Als De Vlaamse Waterweg nv bieden we meer uniformiteit aan onze klanten. Zo hebben we als organisatie meer impact. Voor het hele grondgebied van Vlaanderen zal immers nog maar één stem voor de waterwegen spreken, zowel in Vlaamse, Belgische en/of internationale context. Hierdoor verdwijnt de kans op verschillende behandeling van dezelfde onderwerpen, zowel naar burger, bedrijf, als stad/gemeente toe. Eén Vlaamse waterwegbeheerder maakt dat er voor elke organisatie, onderneming en burger één aanspreekpunt is voor de waterwegen in Vlaanderen.

In 2017 krijgen alle personeelsleden die vaak in rechtstreeks contact komen met onze klanten opnieuw de mogelijkheid om een opleiding klantvriendelijkheid en geweldloos communiceren te volgen.

Er komt een nieuwe website en er wordt voor diverse thema's/projecten een uniforme aanpak uitgewerkt. Ook de klachtenbehandeling wordt op elkaar afgestemd.

De Vlaamse Waterweg nv wordt vanaf 2017 ook actief op sociale media. Hier zullen onze klanten ook klachten of verzoeken formuleren (Facebookpagina en Twitteraccount W&Z en De Vlaamse Waterweg nv) Er zullen hiervoor interne afspraken vastgelegd worden om dit ook systematisch op te volgen. Hierbij moet men wel rekening houden met het feit dat lang niet alle reacties op de sociale media inhoudelijk toelaten om conform de klachtenprocedure te worden behandeld.

# **Rapportering klachten 2016 beleidsdomein MOW:**

## **Agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust**

### **1 Inleiding**

#### **Beschrijving van de organisatie en de activiteiten**

- 1.1. geef een kort overzicht van de structuur van de entiteit / IVA/EVA - afdelingen – eventueel schematisch

Het Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust telt vier operationele afdelingen (Afdeling Scheepvaartbegeleiding, Afdeling Kust, DAB Vloot en DAB Loodswezen) en een Stafdienst.

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.

- 1.2. wat is de missie/visie?

Het Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust ( MDK) van de Vlaamse overheid 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.

- 1.3. wat zijn de kernopdrachten?

De kernopdrachten van het agentschap zijn:

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;

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.

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

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

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.

## **2 Inhoud van het jaarverslag**

**Opmerking: voor de afdeling Kust ,de afdeling Scheepvaartbegeleiding, de Stafdienst en DAB Vloot werden er voor 2016 géén klachten genoteerd.**

**Het verslag spitst zich dan ook alleen toe op DAB Loodswezen.**

Het Loodswezen dab is een onderdeel van het Agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust en ressorteert onder het departement Mobiliteit en Openbare werken van de Vlaamse overheid.

De missie van het Loodswezen is het veilig en vlot loodsen en beloosden van de scheepvaart van en naar de Vlaamse havens tegen een aanvaardbare prijs.  
De kernopdrachten zijn het loodsen van schepen, loodsen op afstand (LOA), het leveren van nautische expertise en advies , een actieve rol spelen in de coördinatie van de verkeersstromen van en naar de Vlaamse havens en het ontwikkelen van een automatisch datasysteem (LIS en koppelingen)

### **2.1. klachtencaptatie / manier van dataverzameling**

Klachten kunnen 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.

Gezien de digitalisering wordt het merendeel van de klachten 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.

Dit is zowel intern als extern duidelijk.

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 of de cheffloods die van dienst is 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.

Klachten worden 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.

## **2.2. klachtenbehandeling – procedure**

Het Loodswezen heeft een module in het LIS (Loodswezen 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

Zoals hierboven gesteld is het Loodswezen 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...

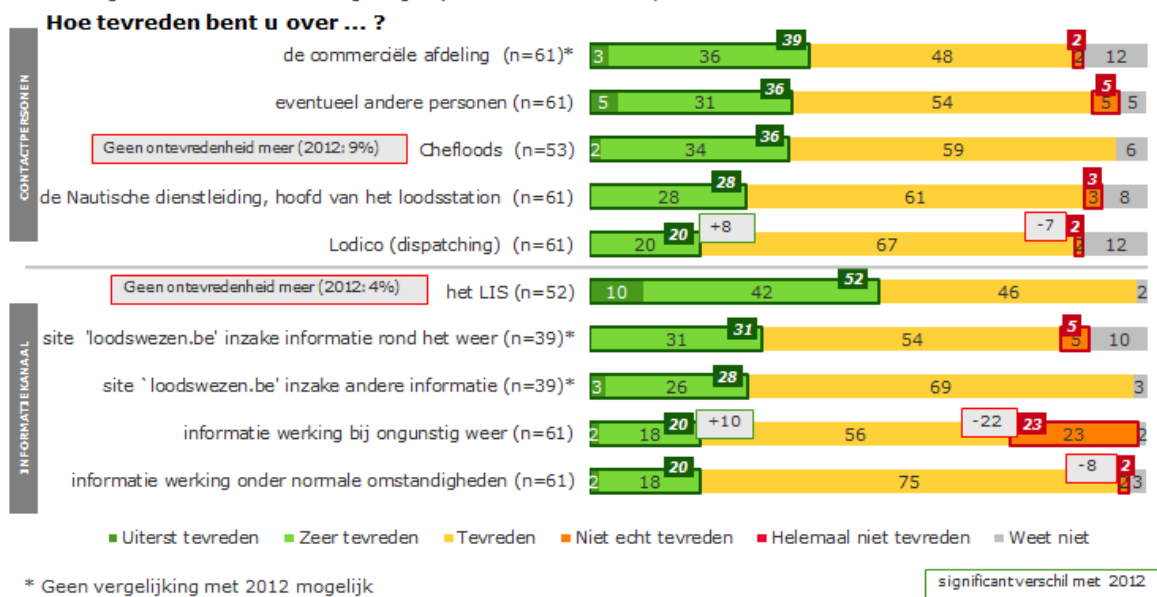
Dit komt tevens naar voor in de klantenquête die werd gehouden in 2015 waarvan de resultaten begin 2016 werden bekendgemaakt. 93 procent is tevreden tot zeer tevreden over de bereikbaarheid, het terecht kunnen. 87 procent is tevreden over de commerciële afdeling die voor het grootste deel van de klachtenbehandeling instaat.

De ganse klachtenbehandeling is geautomatiseerd wat maakt dat een eenvoudige en goede opvolging wordt vergemakkelijkt. Dit verhoogt ook de transparantie en de efficiëntie in het behandelen van klachten. Zo kunnen we stellen dat een hoge kwaliteit wordt nagestreefd in de klachtenafhandeling.

De volgende resultaten kwamen naar boven in de klantenquête met betrekking tot de klachtenbehandeling.

## Tevredenheid Loodswezen in detail

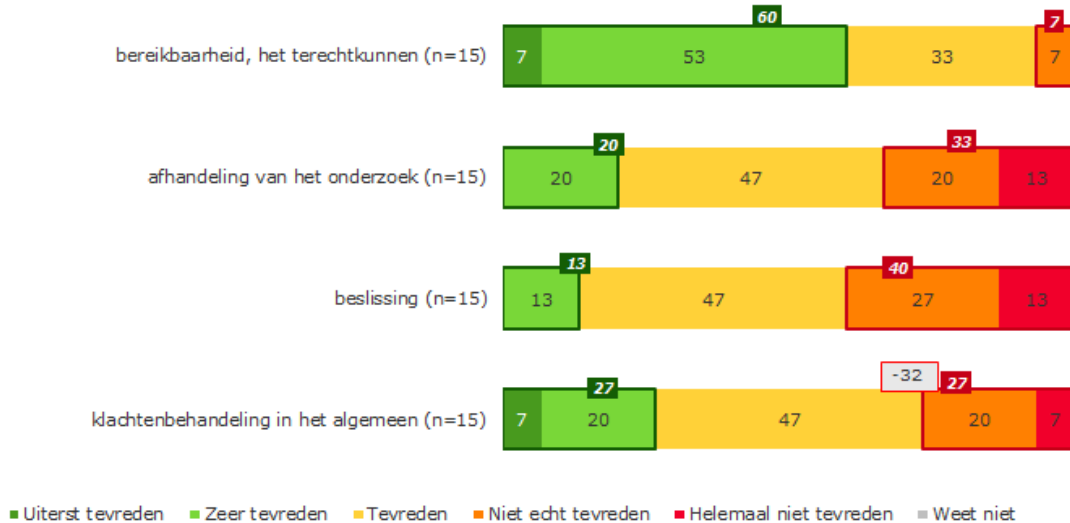
Men is tevreden over de contactpersonen. De ontevredenheid over de chefloods uit 2012 is verdwenen en de tevredenheid over Lodico is gestegen. Dit blijft wel de contactpersoon waar men het minst uitgesproken tevreden over is. Naar informatiekanaal toe, blijft men zeer tevreden over het LIS (de helft uitgesproken tevreden). Ongeveer 1 op 5 ontevreden over de info bij ongunstig weer, maar dit is een verbetering t.o.v. 2012. Ook over de info bij normale omstandigheden is de tevredenheid gestegen (slechts 2% ontevreden).



## Tevredenheid in detail klachtenbehandeling – kleine basis!

1 op 4 is in het algemeen niet tevreden over de klachtenbehandeling, dit is wel veel minder dan in 2012 (dus een verbetering). Over de bereikbaarheid is men zeer tevreden, de ontevredenheid situeert zich vooral op het vlak van de afhandeling van het onderzoek en de beslissing.

### In het algemeen, hoe tevreden bent u over ... ?



## Algemene tevredenheid klachtenbehandeling – kleine basis!

### Hoe tevreden bent u over de klachtenbehandeling bij het loodswezen?



Waarom geeft u een positief antwoord?	%	Waarom geeft u een negatief antwoord?
ik krijg goed antwoord \ klacht is goed opgelost	46	"Als er een fout wordt gemaakt is er altijd een financiële compensatie, maar niet zo in het loodswezen. Bedrijven ondervonden schade maar we kunnen nooit schade terug vorderen. Een dienstverlener die in gebreke is moet kunnen ophoesten voor de schade."
er wordt snel geantwoord	36	"Omdat ze er weinig kunnen aan doen. Ze behandelen de klacht wel maar concrete oplossingen op korte termijn kunnen ze zelden geven. Ze laten uitschijnen dat ze bv. qua beschikbaarheid van loodsen op korte termijn weinig kunnen veranderen." "Omdat de bevindingen intern worden gehouden, zeg maar, het loodswezen zal nooit communiceren wat er gebeurd is, mag niet communiceren, geeft geen rapporten uit. En, in hoofdzaak, dat je de loodsen niet verantwoordelijk kunt houden."

% OP BASIS: ZIJN POSITIEF OVER KLACHTENBEHANDLING (n=11)

% OP BASIS: ZIJN NEGATIEF OVER KLACHTENBEHANDLING (n=4)

## **2.4. klachtenmanagement**

De commercieel verantwoordelijke van het loodswezen is tevens ook 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.

Zoals uit de klantenenquête bleek is men zeer tevreden over de commerciële afdeling en dus ook inherent aan de klachtenbehandeling.

Het Loodswezen tracht ook klachten te capteren door regelmatig bezoeken te brengen aan klanten, reders,... Ook zijn er overkoepelende meetings met klantenverenigingen, havenbedrijven,...

Tweejaarlijks wordt een klantenenquête uitgevoerd waarbij de klachtenbehandeling bevestigd wordt. (zie hierboven)

## **2.5. klachten van personeelsleden**

Klachten van personeelsleden worden tevens opgevolgd via het LIS tenzij het vertrouwelijk karakter van primordiaal belang is. Klachten die worden opgevolgd in het LIS zijn dan ook klachten die betrekking hebben op de wederzijdse samenwerking met de klanten.

### 3 Klachten: cijfers

cijferoverzicht van de klachten over de periode 2016 :

	<b>Aantal</b>
<b>Totaal aantal</b> klachten:	102

Het betreft hier externe klachten. Klachten van klanten, reders, belanghebbenden,...

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

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

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	102
---------------------------------------	-----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	51
	deels gegrond:	-----
	ongegrond:	51

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens	opgelost:	51
	deels opgelost:	-----



mate van <b>oplossing</b>	onopgelost:	51
---------------------------	-------------	----

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	1
	mail:	100
	telefoon:	1
	fax:	-----
	bezoek:	

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b>	rechtstreeks via burger:	100
	via Vlaamse Ombudsdienst:	
	Via middenveld:	
	Andere kanalen:	2

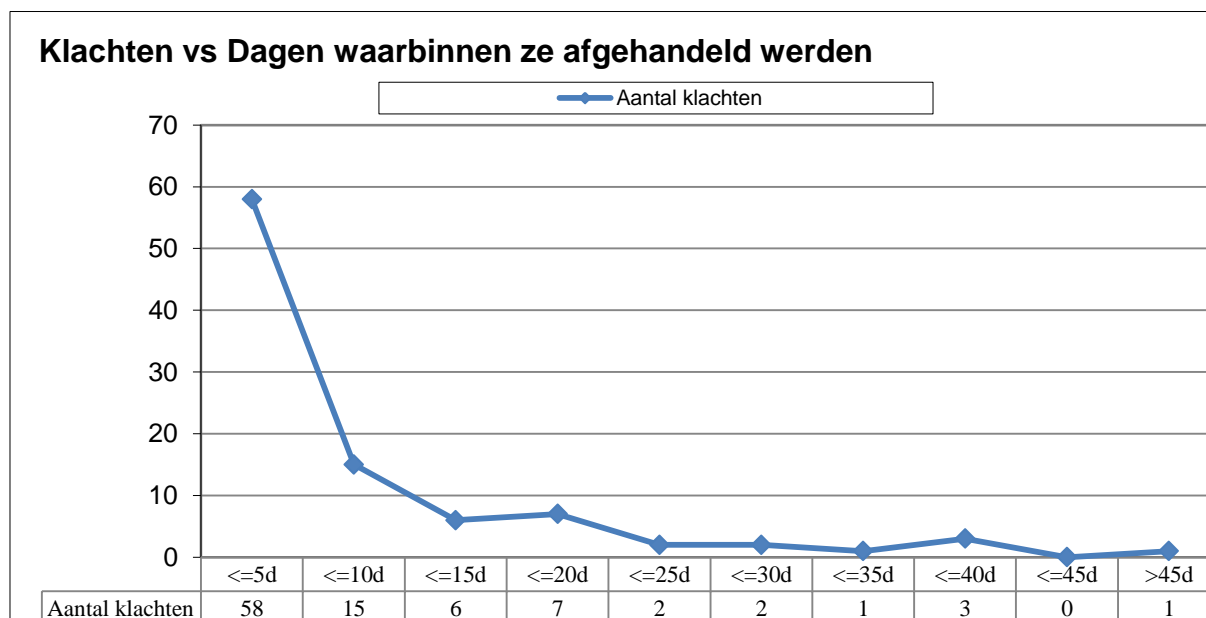
De burger betreft hier de klant: rederijkantoren, scheepsagenturen

Andere kanalen betreft havenbedrijf, ketenpartners,...

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	101
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	5,7

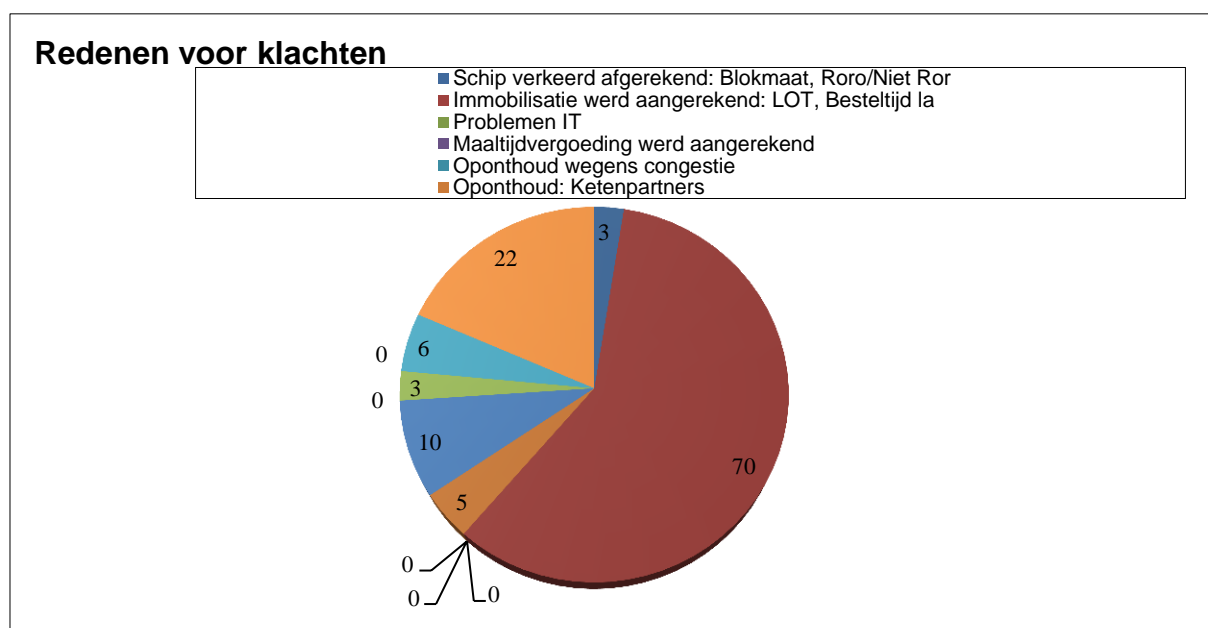
De gemiddelde tijd dat een klacht definitief werd afgehandeld betrof 5,7 werkdagen.

Zie grafiek LIS (interne en externe klachten)



<b>oorzaken</b> klachten (thematisch bundelen indien mogelijk):	
Extra kosten die werden aangerekend wegens het niet naleven van de loodsbestelregeling of oponthouden die de loods heeft geleden te wijten aan het schip/klant	69
Oponthouden – vertragingen van de scheepvaart door tekorten loodsen, ketenpartners	15
Financieel (schip verkeerd afgerekend RORO-Niet RORO)	8
Veiligheidsnormen	3
Correcte bejegening (dispuut loods – gezagvoerder)	3
Overige	4

Zie onderstaande grafiek: betreft wel interne en externe klachten



## 4 Klachtenbeeld 2016

### 4.1. inhoudelijk

Gezien het aantal beloodsingen op jaarbasis en het aantal facturen die daaruit voortvloeien kan gesteld worden dat het loodswezen relatief weinig klachten ontvangt. Dit wordt ook bevestigd door de klantenenquête waar de algemene tevredenheid duidelijk naar voren komt. De deskundigheid en kwaliteitsvolle dienstverlening zijn enorme troeven van het Loodswezen. Dit is dan ook de core business van het Loodswezen.

Het aantal klachten zijn licht gestegen ten opzichte van voorgaande jaren.

Dit heeft voornamelijk te maken met de wijzigingen in de immobilisatievergoedingen die zijn ingegaan met het nieuw loodsgeldbesluit per 1/8/2016. Tevens heeft dit ook te maken met de invoering van het elektronisch loodscertificaat waarbij loodsen op een transparantere, duidelijkere manier en meer accuraat vertragingen kunnen invoeren die vaak een implicatie hebben op de factuur. Klanten hebben hier vaak vragen/bemerkingen/klachten over.

#### **4.2. effectief doorgevoerde verbeteracties in 2016**

In het verleden werden er klachten ontvangen met betrekking tot de vergoedingen die werden aangerekend voor sleeptransporten. Met het nieuwe loodsgeldbesluit zijn deze op een veel transparantere en duidelijkere manier te bepalen. Dit is een enorme verbetering ten opzichte van voorgaande jaren.

Klachten over immobilisatiekosten hebben geleid tot een aantal veranderingen in het programma voor de facturatie en die er zo mee voor gezorgd hebben dat facturen correcter worden opgesteld. Dit zal nog verder worden opgevolgd in 2017.

#### **4.3. toekomstige verbeteracties:**

In de toekomst wenst het loodswezen het klachtenmanagement beter te beheren.

Binnen de organisatie wordt op een zeer goede, kwaliteitsvolle manier aan klachtenbehandeling gedaan maar wat betreft klachtenmanagement kunnen er nog enkele verbeteringen worden aangebracht. Het effectief opstellen van verbeteracties en het opvolgen of deze effectief worden geïmplementeerd vergen een gestructureerdere aanpak.

## **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.

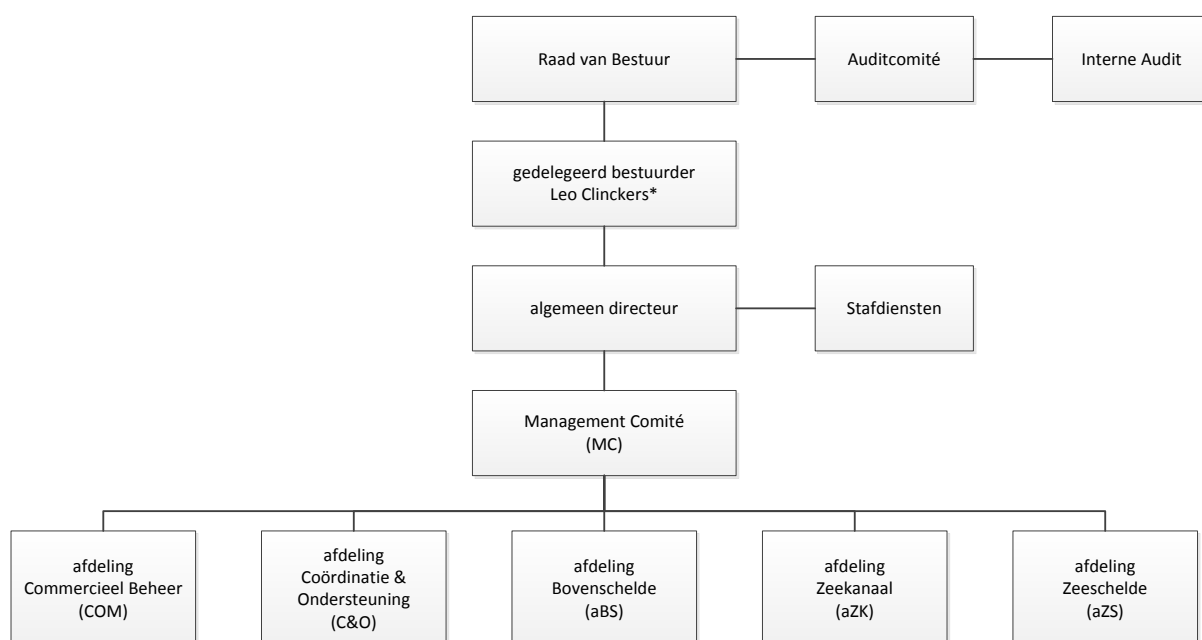
#### **2. Waterbeheersing**

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.

De structuur in 2016 ziet er als volgt uit:



\* sinds 01.12.2016 vervangen door wnd. gedelegeerd bestuurder Chris Danckaerts

## 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 mondeling tijdens een bezoek 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 of mondeling tijdens een bezoek ontvangen.

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](mailto: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 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 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 2016 :

	<b>Aantal</b>
<b>Totaal aantal</b> klachten:	31

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	2
---	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	1
	Beleid en regelgeving:	
	Geen Vlaamse overheid:	1 (W&Z niet de bevoegde overheid)
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten (*)	28
--	----

(\*): Eén klacht is hier niet opgenomen (nl. klacht van de Groene Brug te Brugge, zie verder bij inhoudelijke bespreking klachten). W&Z wacht immers nog op verdere specifieke informatie van de klager om te kunnen beoordelen of de klacht (on)ontvankelijk of (on)gegrond is. Dus er worden hier maar 28 klachten opgenomen (ipv 29).

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	15
	deels gegrond:	7
	ongegrond:	6

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	21
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	
	mail:	25
	telefoon:	2
	fax:	
	bezoek:	4

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b>	rechtstreeks via burger:	20
	via Vlaamse Ombudsdienst:	3
	Via middenveld:	
	Andere kanalen:	8

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	<i>0-45 dagen:</i>	27
	meer dan 45 dagen:	4
	gemiddelde:	

<b>oorzaken</b> klachten:	
---------------------------	--



klachten met betrekking tot de staat van het patrimonium	5
klachten met betrekking tot de uitbating van de veerdiensten	4
klachten met betrekking tot hinder door uitvoering van werkzaamheden	5
klachten met betrekking tot het gedrag van medewerkers van W&Z	4
klachten aangaande de communicatie	3
klachten aangaande de bediening van kunstwerken en lange wachttijden	7
klachten aangaande de toegankelijkheid tot het jaagpad	1
andere klachten	2

## 4 Klachtenbeeld 2016

### 4.1. inhoudelijk:

In totaal werden er in 2016 31 klachten ontvangen bij W&Z:

- 11 klachten bij de afdeling Bovenschelde;
- 4 klachten bij de afdeling Zeekanaal;
- 16 klachten bij de afdeling Zeeschelde.

28 klachten zijn in 2016 ontvankelijk. Van deze 28 ontvankelijke klachten waren er 6 ongegrond, 15 gegrond en 7 deels gegrond.

2 klachten waren onontvankelijk in 2016. Er werd immers 1 anonieme klacht ontvangen en 1 klacht waarvoor W&Z niet de bevoegde overheid was.

Over één klacht kan nog niet worden beoordeeld of deze al dan niet ontvankelijk is aangezien nog meer informatie omtrent de klacht wordt afgewacht.

De klachten kunnen worden opgedeeld in de volgende inhoudelijke categorieën:

1. klachten met betrekking tot de staat van het patrimonium (5),
2. klachten met betrekking tot de uitbating van de veerdiensten (4),
3. klachten met betrekking tot hinder door uitvoering van werkzaamheden (5);
4. klachten met betrekking tot het gedrag van medewerkers van W&Z (4);
5. klachten aangaande de communicatie (3);
6. klachten aangaande de bediening van kunstwerken en lange wachttijden (7);
7. klachten aangaande de toegankelijkheid tot het jaagpad (1);
8. andere klachten (2).

Het aantal klachten is in 2016 (31) lichtjes gestegen ten opzichte van 2015 (29). Het verschil is echter verwaarloosbaar.

Alhoewel het aantal klachten (4) dat bij de afdeling Zeekanaal ontvangen werd historisch laag is, valt toch op dat het merendeel ervan betrekking heeft op werken aan, en vooral, de bediening van bruggen. Ook uit andere bronnen zoals meldingen, vragen, opmerkingen en reacties via sociale media blijkt dat de burger zich steeds vaker ergert aan het feit dat hij dient te wachten tot een brug opnieuw opengesteld wordt voor het wegverkeer. Er zijn nochtans op het eerste zicht geen objectieve elementen die zouden aantonen dat de wachttijd aan deze kunstwerken daadwerkelijk opgelopen is, met uitzondering van het feit dat het gebruik van de waterweg door de beroepsvaart in 2016 dicht aanleunde bij het historisch record dat in 2011 werd gevestigd en dat er dus mogelijk meer of langere brugopeningen noodzakelijk zijn voor de binnenvaart. Langs de andere kant wordt door W&Z voortdurend geïnvesteerd in de bouw van nieuwe bruggen of de vernieuwing van bestaande bruggen waardoor de bedieningstijd vaak gereduceerd kan worden door het gebruik van hedendaagse technieken en materialen.

Er is bij de afdeling Zeeschelde een lichte stijging te zien van het aantal klachten (16) tegenover het vorige jaar. In 2016 werden 4 klachten meer ontvangen. Dit is vooral te wijten aan de grote infrastructuurwerken die in 2016 uitgevoerd zijn aan de Scheldekaaien te Antwerpen (4 klachten hebben hierop betrekking), deze werken zullen in 2017 worden beëindigd. De klagers konden zich wel vinden in het antwoord van W&Z op hun klachten m.b.t. de werken aan de Scheldekaaien.

Bij afdeling Bovenschelde is het aantal klachten (9) licht gedaald tegenover het jaar 2015 (11).

Het verschil in aantal klachten tussen de verschillende afdelingen is niet te verklaren, maar kan eventueel liggen aan een andere invulling van het begrip klacht en melding.

Hierna worden de klachten inhoudelijk toegelicht:

**1. Klachten met betrekking tot de staat van het patrimonium:**

1.1 Er werd een klacht ontvangen over de niet-werking van de liften en roltrappen in de Sint-Annatunnel te Antwerpen. De Sint-Annatunnel valt niet onder het beheer van W&Z.

Klacht is **onontvankelijk**.

1.2 Iemand klaagt over de verslechterende toestand van de Scheldedijk te Melle. W&Z was hiervan reeds op de hoogte en had reeds een voorlopige herstelling ingepland. Er is tevens een studie lopende in het kader van een definitieve herstelling van het jaagpad.

Klacht is **ontvankelijk en gegrond**. Is **opgelost**.

1.3 Iemand klaagt over de woekerende beplanting op de Scheldedijk te Dendermonde omdat dit het zicht voor fietsers beperkt. Er is opdracht gegeven aan de groenaannemer om het fietspad op de Sint Onolfsdijk vrij te maken van overhangende begroeiing.

Klacht is **ontvankelijk en gegrond**. Is **opgelost**.

1.4 Een klacht wordt ontvangen over de aanwezigheid van doornstruiken en andere begroeiing langs het jaagpad ter hoogte van de Reeksstraat te Tielrode met hinder voor voetgangers en fietsers tot gevolg. W&Z heeft opdracht gegeven aan de groenaannemer om de doornstruiken en de andere begroeiing te verwijderen.

Klacht is **ontvankelijk en gegrond**. Is **opgelost**.

1.5 Over de aanwezigheid van knijten ter hoogte van de Zeeschelde tussen Gentbrugge en Melle (project sluis te Heusden) wordt een klacht ontvangen. W&Z

heeft kennis van dit probleem. De vergunningen voor een nieuwe sluis zijn aangevraagd. De nieuwe sluis zal het probleem van de knijten verhelpen. Klacht is **ontvankelijk en gegrond**. Is **opgelost**.

## **2. Klachten met betrekking tot de uitbating van de veerdiensten:**

2.1 Iemand klaagde over het feit dat zij niet werden overgezet door de veerdienst van Weert naar Hamme. De veerman had de mensen niet opgemerkt. Het signaal wordt

nagekeken en zal indien nodig verbeterd worden.

Klacht is **ontvankelijk en gegrond**. Is **opgelost**.

2.2 Iemand dient een klacht in over een onvriendelijke veerman en het onveilig afmeren van het veer. De veerman werd gewezen op de gedragscode van W&Z en werd er tevens op gewezen dat elke in- en ontscheping op een veilige manier dient te gebeuren.

Klacht is **ontvankelijk en gegrond**. Is **opgelost**.

2.3 Een klacht werd ontvangen over het veer Weert-Hamme Driegoten. De veerman had volgens de klager niet gevaren ondanks het aanzetten van het knipperlicht. De klager had niet op de steiger gewacht maar bovenaan wegens de regen die dag. De veerdienst werd gecontacteerd door W&Z. Het knipperlicht valt uit na bepaalde tijd. Er worden verbetervoorstellen verwacht van de veerdienst en deze zullen worden geïmplementeerd zodat deze situatie zich in de toekomst niet meer kan voordoen.

Klacht is **ontvankelijk en gegrond**. Is **opgelost**.

2.4 Een klacht werd ingediend over het niet overzetten van het veer Hamme Driegoten op de geijkte tijdstippen (uur en half uur). Wegens de drukte aan het veer heeft de veerman meerdere overzetten dienen te doen (max. 50 personen aan boord)

waardoor het veer niet exact op de normale tijdstippen bediend kon worden.

Klacht is **ontvankelijk en gegrond**. Is **opgelost**.

## **3. Klachten met betrekking tot hinder door uitvoering van werkzaamheden:**

3.1 Een bewoner klaagt over de explosies ingevolge werken aan de Scheldekaaien. De werken werden actief gecommuniceerd aan de omwonenden. Er werd een veiligheidsperimeter ingesteld en de verantwoordelijkheid voor eventuele schade ligt bij de aannemer.

Klacht is **ontvankelijk en gegrond**. Is **opgelost**.

3.2 Iemand klaagt driemaal over geluidshinder door werken aan de Scheldekaaien te Antwerpen. W&Z en de aannemer doen het mogelijke om de geluidshinder te beperken, maar heiverken brengen echter geluidshinder met zich mee.

Klacht is **ontvankelijk en gegrond**. Is **opgelost**.

3.3 Er wordt nog een klacht ontvangen over de hierboven vernoemde geluidshinder door werken aan de Scheldekaaien te Antwerpen. W&Z en de aannemer doen het mogelijke om de geluidshinder te beperken, maar heiverken brengen echter geluidshinder met zich mee.

Klacht is **ontvankelijk en gegrond**. Is **opgelost**.

3.4 Net als de hierboven vermelde klachten wordt nog een bijkomende klacht ontvangen over de geluidshinder door de werken aan de Scheldekaaien.

Klacht is **ontvankelijk en gegrond**. Is **opgelost**.

3.5 Iemand klaagt over de vertraging van de renovatiewerken aan de Blauwe fietsersbruggen te Rumst. Wegens omstandigheden, met name slecht weer en vandalisme, is er inderdaad vertraging opgelopen. Dit werd echter wel duidelijk gecommuniceerd door W&Z.

Klacht is **ontvankelijk en gegrond**. Is **opgelost**.

#### **4. Klachten met betrekking tot het gedrag van medewerkers van W&Z:**

4.1 Een klager kaart het onvriendelijk gedrag van een binnenvaartbegeleider aan en het uitblijven van de terugbetaling van een tegoed. W&Z heeft ten aanzien van de burger bevestigd dat W&Z klantvriendelijkheid en integriteit bij haar werknemers voorop stelt en dit regelmatig bij haar werknemers op het hart drukt. W&Z heeft de binnenvaartbegeleider in kwestie verantwoording gevraagd. W&Z kan het exacte gedrag van de binnenvaartbegeleider van op die dag niet reconstrueren. W&Z kan enkel haar excuses aanbieden voor eventuele ongepast gedrag die op die dag zich heeft voorgedaan.

Klacht is **ontvankelijk en gegrond**. Is **opgelost**.

4.2 Er wordt een klacht ontvangen over het onvriendelijk gedrag van een binnenvaartbegeleider. W&Z heeft met haar schrijven ten aanzien van de burger bevestigd dat W&Z klantvriendelijkheid en integriteit bij haar werknemers voorop stelt en dit regelmatig bij haar werknemers op het hart drukt. W&Z heeft de binnenvaartbegeleider in kwestie verantwoording gevraagd. W&Z kan het exacte gedrag van de binnenvaartbegeleider van op die dag niet reconstrueren. W&Z kan enkel haar excuses aanbieden voor eventuele ongepast gedrag die op die dag zich heeft voorgedaan.

Klacht is **ontvankelijk en deels gegrond**. Is **opgelost**.

4.3 Een burger klaagt over het onprofessioneel gedrag van een medewerker. W&Z heeft intern navraag gedaan. W&Z kan de precieze bewoordingen van het gesprek van de klager met W&Z-medewerker niet reconstrueren. W&Z kan enkel stellen dat de klager meermaals door W&Z per schrijven op een correcte wijze werd geïnformeerd met betrekking tot verschillende materies die door de klager bij W&Z werd aangekaart. W&Z heeft met haar schrijven bevestigd dat W&Z klantvriendelijkheid en integriteit bij haar werknemers voorop stelt en dit regelmatig bij haar werknemers op het hart drukt. Het is belangrijk dat er wederzijds respect is tussen een burger en een beëdigd ambtenaar.

Klacht is **ontvankelijk en deels gegrond**. Is **opgelost**.

4.4 Er wordt geklaagd over het gedrag van een binnenvaartbegeleider. W&Z heeft zich intern bevraagd. Bij navraag wordt vastgesteld dat de binnenvaartbegeleider zich aan de voorgeschreven procedures heeft gehouden. W&Z heeft ten aanzien van de klager bevestigd dat W&Z klantvriendelijkheid en integriteit bij haar werknemers voorop stelt en dit regelmatig bij haar werknemers op het hart drukt. W&Z kan het exacte gedrag van de binnenvaartbegeleider van op die dag niet reconstrueren. W&Z kan enkel haar excuses aanbieden voor eventuele ongepast gedrag die op die dag zich heeft voorgedaan. W&Z heeft de klager nogmaals op het hart gedrukt dat er steeds met twee touwen dient te worden aangemeerd en dat, indien de klager daar nog niet klaar mee is, hij dit dient te melden via marifoon aan de binnenvaartbegeleiders. W&Z heeft tevens aangehaald dat ze er begrip voor heeft dat afmeren aan een muur zonder haalkommen moeilijker is en meer tijd in beslag kan nemen.

Klacht is **ontvankelijk en deels gegrond**. Is **opgelost**.

## **5. Klachten aangaande de communicatie:**

1.1. De klager meent dat er voorafgaand aan de aanvang van beperkte werkzaamheden aan de Battelbrug te Mechelen onvoldoende werd gecommuniceerd waardoor zij geheel onverwacht een aanzienlijke omweg moest maken om op haar bestemming te geraken. Uit interne navraag bleek dat ruim een week op voorhand signalisatie werd geplaatst aan de toegangswegen, dat een persbericht werd verspreid dat opgepikt werd door verschillende kranten en de regionale televisiezender en dat er zowel via de webstek van W&Z als via de sociale media kennisgevingen werden voorzien.

Klacht is **ontvankelijk en ongegrond**.

1.2. Een burger klaagt over het niet beantwoorden van marifoonoproepen. Bij navraag stellen de binnenvaartbegeleiders dat zij geen marifoonoproep hebben gehoord. W&Z kan de situatie niet reconstrueren en verontschuldigt zich voor eventuele ongemakken die de klager heeft ervaren.

Klacht is **ontvankelijk en deels gegrond**. Is **opgelost**.

1.3. Een klacht wordt ontvangen omtrent de communicatie door een binnenvaartbegeleider. W&Z heeft naar de klager toe geduid hoe de informatiedoorstroming, bv. in geval van stremming, verloopt. Berichtgeving loopt via NtS (Berichten aan de Schipperij). Dit is, samen met Radio Oostende, het middel waarmee W&Z communiceert met de schippers en niet via de website van W&Z. W&Z belt in de regel de schippers niet individueel op. W&Z heeft er op gewezen dat men zich kan abonneren op de berichten van <https://nts.flaris.be>.

Klacht is **ontvankelijk en deels gegrond**. Is **opgelost**.

## **6. Klachten aangaande de bediening van kunstwerken en lange wachttijden:**

6.1 Via stad Antwerpen klaagt iemand over het openen van de Kattendijksluis voor pleziervaartuigen tijdens de spitsuren van het wegverkeer. W&Z is gehouden aan de waterstanden om de sluis te openen. De bedieningsvensters vallen niet altijd samen met de spitsuren en de stad Antwerpen werkt daar aan dynamische verkeersafwisseling.

Klacht is **ontvankelijk en ongegrond**.

6.2 Een klager stelt vast dat de bedieningstijd van de Brielenbrug te Willebroek aanzienlijk langer duurt sinds het omvangrijke incident in september 2014 en vraagt zich af wanneer de normale bedieningstijd opnieuw van toepassing zal zijn. Sinds het incident met de Brielenbrug in september 2014 werd de bediening van de Brielenbrug om veiligheidsredenen inderdaad op een verlaagde snelheid uitgevoerd omdat een aantal componenten zwaarder belast werden dan voorheen. Om hieraan op korte termijn te verhelpen werd de standaarddoorvaarthoogte met ongeveer 9 meter gereduceerd. Daarnaast was reeds een studieopdracht lopende om te bekijken welke maatregelen nodig zijn voor een definitieve oplossing.

Klacht is **ontvankelijk en deels gegrond**. Is **deels opgelost**.

6.3 Een fietser stelt dat de bediening van de Boulevardbrug te Willebroek te traag verloopt en dat het te lang duurt na de passage van een vaartuig vooraleer de dalende beweging opnieuw wordt ingezet. Uit de gegevens van het digitale logboek is telkens gebleken dat de bediening op beide data geheel in lijn was met de normale bedieningstijd van een brug van dergelijke omvang. De betrokkene

werd er eveneens op attent gemaakt dat alle kunstwerken op het Zeekanaal bediend worden vanuit een centrale bedieningspost door een team van binnenvaartbegeleiders waardoor zij op bepaalde momenten hun aandacht moeten vestigen op verschillende bruggen tegelijkertijd.

Klacht is **ontvankelijk en ongegrond**.

- 6.4 Een heer klaagt over het gelijktijdig openen van bruggen. W&Z heeft de bedieningsinstructie voor de Dampoortsluis en de Dampoortbruggen in herinnering gebracht bij haar medewerkers en hierbij benadrukt dat het tanken van water tijdens het schutproces niet langer mag duren dan de tijd die nodig is om het schip te schutten (ongeveer 15 minuten). Er werden echter geen onregelmatigheden vastgesteld, alles is verlopen conform de ingestelde procedure.

Klacht is **ontvankelijk en ongegrond**.

- 6.5 Iemand klaagt telefonisch over lange wachttijden aan de Groene Brug te Brugge. De klager zou nog zijn klacht specificeren en laten vergezellen van een petitie. W&Z heeft tot heden niks meer ontvangen en heeft zelf nog telefonisch contact proberen op te nemen zonder resultaat.

Klacht is **onopgelost**, er kan niet worden vastgesteld of deze ontvankelijk en gegrond is zonder verdere informatie.

- 6.6 Er wordt geklaagd over het verbod op afmeren op de startplaats van een sluis tijdens de bedieningsuren. Na intern navraag kan W&Z stellen dat er zich geen onregelmatigheden hebben voorgedaan. Afmeren op de startplaats van een sluis tijdens de bedieningsuren is niet toegelaten. Na het einde van de bedieningsuren, dus na 18:00u, mogen schepen afmeren op de startplaats van de sluis om also als eerste te kunnen worden bediend de volgende dag. Het voorstel van de burger om zijn schip op te schrijven voor een specifieke schutting is niet haalbaar. Deze werkwijze werd reeds in het verleden uitprobeerd. Het scheepvaartreglement is eveneens duidelijk op dit punt (iemand's beurt telt vanaf melding in de 500 meter zone).

Klacht is **ontvankelijk en ongegrond**.

- 6.7 Een schipper klaagt telefonisch over lange wachttijden aan een sluis. Er kon echter nadien geen antwoord meer worden bezorgd aan de klager omdat het telefoonnummer niet gekend was.

Klacht is **onontvankelijk**.

## **7. Klachten aangaande de toegankelijkheid tot het jaagpad:**

- 7.1 Bij het beëindigen van een aantal werkzaamheden aan het jaagpad in de omgeving van Klein-Willebroek werden een aantal betonblokken op dergelijke wijze herplaatst dat een voorheen bestaande toegangsmogelijkheid voor rolstoelgebruikers niet meer aanwezig was. Na een aanvankelijk misverstand over de oorspronkelijke toestand van de opstelling van de betonblokken kon inderdaad bevestigd worden dat de klager terecht gewag maakte van een gewijzigde situatie voor rolstoelgebruikers. De nodige maatregelen werden genomen om aan de klacht tegemoet te komen.

Klacht is **ontvankelijk en deels gegrond**. Is **opgelost**.

## **8. Andere klachten:**

8.1 Via de Vlaamse Ombudsman is een klacht ontvangen over de niet-betaling van een stuk onteigende grond te Hamme. De betaling werd uitgevoerd en de opdracht tot betaling van interesten werd gegeven. De vergoeding was onbetaald gebleven bij gebrek aan een officiële opdracht vanwege de Dienst Vastgoedakten van de Vlaamse Belastingdienst.

Klacht is **ontvankelijk en gegrond**. Is **opgelost**.

8.2 Iemand klaagt over wateroverlast op een weide. De gracht langs het jaagpad, in beheer bij W&Z, waarnaar de klager verwijst is een infiltratiegracht. De gracht in kwestie voert slechts een beperkte hoeveelheid water af richting het Doornhammeke. Voor het overige heeft de gracht in kwestie geen afvoerende functie. Het ruimen van de infiltratiegracht zal geen bijdrage leveren tot het droger maken van de weide die door de klager wordt gepacht. Deze situatie werd reeds met een schrijven van W&Z d.d. 9 april 2015 toegelicht. De weide in kwestie ligt in meersengebied (van nature natte gebieden) waarbij de grachten op het terrein zelf niet langer een waterafvoerende karakter hebben.

Klacht is **ontvankelijk en ongegrond**.

#### **4.2. effectief doorgevoerde verbeteracties in 2016 :**

Naar aanleiding van de klacht i.v.m. doornstruiken en andere begroeiing op het jaagpad te Tielrode werd opdracht gegeven aan de groenaannemer om deze begroeiing te verwijderen, maar werden ook afspraken gemaakt voor snoeiwerken langs het jaagpad in de toekomst.

#### **4.3. toekomstige verbeteracties:**

In het kader van de fusie tussen NV De Scheepvaart en Waterwegen en Zeekanaal NV om vanaf 1 januari 2018 samen De Vlaamse Waterweg nv te vormen kreeg het project "klachtenmanagement" een specifieke plaats in de projectportfolio van de fusie teneinde het capteren, behandelen en beheren van de klachten een optimale plaats te geven binnen het organogram van de nieuwe entiteit. Bij de uitwerking van dit project zullen de ervaringen en best practices van beide bestaande agentschappen uiteraard ten volle meegenomen worden in het kader van het uittekenen van communicatiepatronen en de concrete behandeling van de klachten.

## Bijdrage Viapass voor

### Klachtenboek Vlaamse ombudsman.

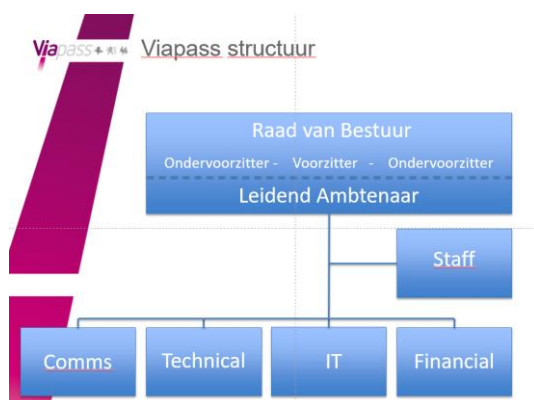
#### 1. De organisatie

Viapass is een interregionale publiekrechtelijke opdrachthoudende vereniging die, namens de drie gewestregeringen de coördinatie, de samenwerking en het overleg verzorgt tussen de gewesten in het kader van de kilometerheffing. De organisatie werd officieel opgericht bij publicatie in het Belgisch Staatsblad van 17 juli 2014.

In het Samenwerkingsakkoord dat de gewesten hebben gesloten inzake de invoering van de kilometerheffing, staan de taken en opdrachten van VIAPASS duidelijk gestipuleerd. Het gaat met name om de registratie van de dienstverleners, het aansturen en controleren van de Single Service Provider, de controle op de doorstorting van de heffingsgelden aan de regio's, het voeren van een actieve gezamenlijke communicatie, het verzamelen en doorgeven van -gedepersonaliseerde- gebruiksgegevens met het oog op gebruik en verbetering van verkeerstechnische middelen (vb traffic monitoring, filemonitoring en voorspelling, belasting van het wegennet...) .

Het beleid van de organisatie is in handen van een Raad van Bestuur die is samengesteld uit vertegenwoordigers van de gewestregeringen. De dagelijkse leiding wordt waargenomen door Administrateur-generaal Johan Schoups. Viapass werkt met een strikt gelimiteerd budget en een beperkt personeelskader waarvoor de middelen proportioneel door de gewesten worden aangereikt.

Viapass voert dus de controle, de coördinatie en de communicatie inzake de kilometerheffing namens de drie gewesten.



De operationele uitvoering van de kilometerheffing wordt verricht door de dienstverleners. Zij zijn het die de On Board Units op de markt brengen die de verreden kilometers registreren, verrekenen, factureren aan de gebruikers en doorstorten aan de gewest à rato van de verreden kilometers in een bepaald gewest. In 2016 waren er van bij de aanvang van de kilometerheffing, twee dienstverleners actief: Satellic en Axxes.



Satelllic is de Single Service Provider (SSP), de “nationale provider” die van bij de start op 1 april de dienst moest kunnen verzekeren en ook instaat voor de volledige uitbouw en onderhoud van de vaste infrastructuur van de kilometerheffing, en dan vooral de handhavingsinfrastructuur. Die uitbatingsverplichting was een onderdeel van het DBFMO contract (design—build-finance-manage-operate) dat het consortium gewonnen had. Binnen de voorwaarden van het contract diende Satelllic ervoor te zorgen dat elke gebruiker die een OBU bestelde er ook een kon krijgen. Bestelde OBUs dienden in België binnen de twee werkdagen afgeleverd te zijn.

Satelllic diende ook een contactcentrum uit te bouwen zowel in email als via telefoon voor gebruikers die inlichtingen wensen of een klacht willen formuleren.

Daarnaast is Satelllic ook enforcement provider van het kilometerheffingssysteem. Dat betekent dat overtredingen die binnenkomen via de camera's op vaste, flexibele en mobiele controleapparatuur geverifieerd worden en nadien doorgestuurd naar het handhavingscentrum waar fiscale ambtenaren, na bijkomende verificatie, een boete kunnen uitsturen.

Axxes is een zg. EETS dienstverlener. Europa stelt dat de dienstverlening in tollanden open moet staan binnen het kader van het European Electronic Toll System. Zo kunnen er naast Satelllic, andere dienstverleners op de markt komen als ze geaccrediteerd worden door Viapass na uitgebreide testen. Axxes had alle tetsts met succes doorlopen en is, ook sinds 1 april 2016, dienstverlener voor de kilometerheffing in België.

## 2. De start van de kilometerheffing

Aangezien Satelllic de SSP is, werd na de invoering van de KMH wekelijks een opvolgvergadering belegd waarin de evolutie van de KMH besproken werd, de naleving ervan door de gebruikers, eventuele verbeterpunten en klachten.

Het mag duidelijk zijn dat bij de start van de kilometerheffing op 1 april 2016 zich een aantal logistieke problemen manifesteerden. Bepaalde verenigingen hadden voordien herhaaldelijk hun leden oproepen om zo laat mogelijk een OBU aan te vragen. Andere verenigingen hadden dan weer hun twijfels of de startdatum van 1 april wel zou gehaald worden. Toen dat effectief het geval bleef, kwamen er massaal aanvragen binnen om een OBU te bekomen. Ook de distributiemachines, die opgesteld stond op de 128 servicepunten werden bestormd door chauffeurs die alsnog een OBU wilden.

Om dit scenario te vermijden had Viapass ervoor net gezorgd dat de OBU's vanaf oktober 2015, zes maanden voor de invoering, er OBU's konden besteld en geleverd worden. Dat was buiten de gebruikers gerekend. Waar er in de periode tussen 31 oktober en 31 december 2015 nauwelijks 12.000 OBU's besteld en geleverd werden, stegen de aantallen bestelde OBU's in maart tot 240.000. In de eerste twee weken van april werden er meer dan 23.000 toestellen per week uit de verdeelautomaten gehaald. Alle zeilen werden bijgestoken: Satelllic zette aan de belangrijkste servicepunten extra mensen in om handmatig OBU's aan te reiken.

Eenzelfde scenario deed zich ook voor bij het call center. Dat werd plots overspoeld met aanvragen: op 31 maart 2016 kwamen er meer dan 9.000 telefoontjes binnen in plaats van de mogelijke 2.000. Tegen het einde van die eerste maand daalde het aantal inkomende oproepen naar 3.000

Er werd dan ook zo snel mogelijk aan capaciteitsuitbreiding van de operatoren gedaan zodat niet alleen alle oproepen behandeld konden worden maar tevens de wachttijd kon beperkt worden. Waar er in januari 2016 50 operatoren de mensen te woord stonden in 4 talen, werd dat aantal opgetrokken tot 250 in maart en 350 in april van dat jaar.

Hoewel Viapass geen rol toebedeeld had gekregen als informatiecenter, heeft de organisatie ook aan eerstelijns hulp gedaan, zonder dat daar extra omkadering voor bestond of extra middelen voor werden uitgetrokken. Naast een continue telefonische opvang van de rechtstreeks bellers, werden er bijna 6.000 mails met vragen beantwoord. Viapass maakt er een punt van om deze vragen dezelfde dag, of uiterlijk binnen de twee dagen te beantwoorden.

### 3. Specifieke klachtenbehandeling

Van bij de start van de kilometerheffing werden de statistieken nauwkeurig bekeken, de pijnpunten grondig besproken, remediëring uitgewerkt en de uitvoering ervan opgevolgd in wekelijkse vergaderingen.

De belangrijkste klachten die binnen kwamen handelden over:

- Late terugbetalingen bij terugzending van een OBU.
  - o Soms was dit te wijten aan foute of gedeeltelijke identificatiegegevens die bij de OBU gevoegd werden. In algemene gevallen werd de terugbetaal-tijd vastgelegd op 14 dagen op voorwaarde dat alle contactgegevens correct ter beschikking werden gesteld.
- Foute tolgegevens:
  - o soms waren het klachten over foute of ontbrekende indicaties op het OBU-schermpje. Dit scherpje is slechts indicatief, waar de echte cijfers te zien zijn op de Road User Portal van de gebruiker en uiteindelijk op de gedetailleerde afrekening die werd toegestuurd.
  - o Soms ging het over parallelwegen die naast een betalende tolweg lagen. Telkens werden de gegevens geverifieerd en de correctie ingebracht in de mapping, en waar nodig, de gebruiker terugbetaald.
- Uitvallende OBU's:
  - o een OBU is een kleine computer die draait op software. Net zoals bij een computer moeten er af en toe updates uitgevoerd worden. Gradueel werden het doorsturen van verbeterde kaarten en software en verzekerd door verschillende software updates die via de GSM-Simkaart (over-the-air) werden doorgegeven.
  - o Defecte OBU's: meermaals werd er in de pers gerefereerd naar het hoge aantal OBU's die defect zouden zijn omdat het controlelampje rood brandde. Ook deze cijfers werden consequent opgevolgd. Op het einde van de maand april waren er 411.000 OBU's geactiveerd; dat zijn tolkastjes die minstens eenmaal op de Belgische wegen actief hebben rondgereden. Daarvan vertoonden er einde april 6056 of 1.5% een rood lichtje. 714 of 0,1% waren defect. Bij de andere betrof het foute documentgegevens, onvoldoende tolkrediet, foute tankkaart of ging het om een als gestolen opgegeven voertuig.
- Service Points:
  - o In de begindagen van de kilometerheffing was het moeilijk om de logistieke ketting op peil te houden gezien de grote vraag naar OBU's aan de verdeelautomaten. Er werd gerekend op een 2.000 OBU's per week via de verdeelpunten. De eerste en tweede week van april waren er dat telkens 23.000, nadien zakte het aantal tot 5.000

stuks per week. Dat zou op dat niveau blijven gedurende verschillende maanden, tot het op het einde van het jaar 2016 zou dalen tot een stabiele 2.000 stuks.

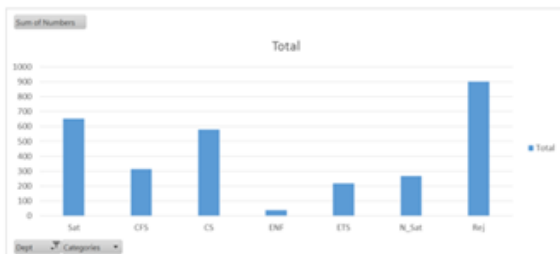
- Boetes:
  - o Er kwamen ook klachten binnen over onterechte boetes. Aangezien de handhaving de bevoegdheid is van de onderscheiden gewesten, werden deze ook aan hen doorgespeeld.

Concluderend kan er gesteld worden dat de start van de kilometerheffing gekenmerkt werd door een aantal logistieke problemen waarvan het gros externe oorzaken kenden. Viapass heeft zijn rol als coördinator gespeeld in die zin dat alle problemen werden opgelijst, besproken werden met de betrokken dienstverlener, en er een remediëringsplan en – timing werd opgesteld. Dat resulteerde in een uitspraak van een transportfederatie op het Truck & Business salon in januari 2017 dat de kilometerheffing nu “een vlot verloop kent.”

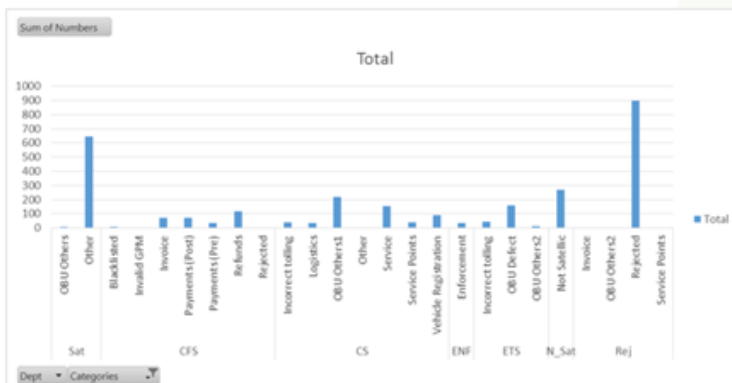
\* De cijfers en de verklaring erbij

## Customer Service - Service Improvement Program

### Complaints Handling - YTD



Row Labels	Sum of Numbers
Sat	654
CFS	314
CS	580
ENF	36
ETS	218
N_Sat	267
Rej	901
<b>Grand Total</b>	<b>2970</b>



Row Labels	Sum of Numbers	
<b>Sat</b>	<b>672</b>	<b>Satellitic</b>
OBU Others	8	Vragen rond kosten en waarborg OBU
Other	664	Vragen rond terms & conditions
<b>CFS</b>	<b>325</b>	<b>Financial Service</b>
Blacklisted	7	Klachten rond zwarte lijst
Invalid GPM	2	Geen gegarandeerde betalingsmethode
Invoice	74	factuur
Payments (Post)	72	Nabetalingen
Payments (Pre)	37	Voorafbetalingen
Refunds	129	Teruggave waarborg en rest-tol
Rejected	4	Verworpen
<b>CS</b>	<b>588</b>	<b>Client Service</b>
Incorrect tolling	43	Teveel betaald door foute registratie voertuig
Logistics	33	Verzending OBU
OBU Others1	220	Algemene vragen over OBU
Other	4	Andere vragen
Service	155	dienstverlening
Service Points	44	Service punten en verdeelautomaten
Vehicle Registration	89	Voertuig registratie
<b>ENF</b>	<b>38</b>	<b>Enforcement (controle en boetes)</b>
Enforcement	38	
<b>ETS</b>	<b>226</b>	<b>Tolling Service</b>
Incorrect tolling	48	Foute tolberekening
OBU Defect	165	OBU defect
OBU Others2	13	Vragen over vaste inbouw en antenne
<b>N_Sat</b>	<b>277</b>	<b>Niet Satellitic gerelateerd</b>
Not Satellitic	277	
<b>Rej</b>	<b>983</b>	<b>Verworpen</b>
Invoice	3	Factuur
OBU Others2	1	Installatie en antenne
Rejected	978	Verworpen
Service Points	1	Service points
<b>Grand Total</b>	<b>3109</b>	<b>Algemeen Totaal</b> <b>3109</b>

# **Cultuur, Jeugd, Sport en Media**

(o.a. VRT)

**4.834 klachten**

## Klachtenrapportage 2016

### Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media

#### 1. Cijfergegevens

##### Aantal klachten per entiteit

Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media	
Hoofdbestuur:	
• Stafdiensten	0
• Algemene Dienst	0
• afdeling Jeugd	2
• afdeling Sociaal-Cultureel Werk	0
• afdeling Kunsten	0
• afdeling Cultureel Erfgoed	0
• afdeling Media, Film en e-Cultuur	0
• Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSKA)	0
Buitendiensten:	
• Kasteel van Gaasbeek	8
• Frans Masereel Centrum	0
• CC Voeren	0
• Alden Biesen	2
• Uitleendienst kampeermateriaal	2
<b>Totaal Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media</b>	<b>14</b>

### 3. Klachtenbeeld 2016

Inhoudelijke bespreking en evaluatie van de klachten per entiteit in 2016.

Sinds 1/1/2016 zijn de verschillende onderdelen van de bevoegdheid Sport samengevoegd in Sport Vlaanderen (het vroegere Bloso). Sport Vlaanderen rapporteert apart aan de Vlaamse ombudsdienst, evenals de Vlaamse Regulator voor de Media.

Op 1/1/2017 is bijgevolg de bevoegdheid Sport ook verdwenen uit de naam van het departement, dat voortaan Departement Cultuur, Jeugd en Media heeft. Aangezien het een rapport over de klachten 2016 betreft, is de naam van het departement nog Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media.

Het Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media heeft in 2016 in totaal **14 klachten** ontvangen, waarvan 2 in het hoofdbestuur en 12 in de buitendiensten.

#### Hoofdbestuur:

##### *afdeling Jeugd*

De afdeling Jeugd heeft in 2016 2 klachten ontvangen.

In beide gevallen ging het om de toepassing van artikel 17/1 van het decreet van 20 januari 2012 inzake kadervormingstrajecten.

De ene klacht betrof het naar verluidt onterecht uitreiken van een attest van hoofdanimator. De klacht was geformuleerd door de stagebegeleidster die de stagiaire negatief had beoordeeld, maar vaststelde dat de jeugddienst van de gemeente in kwestie deze stagiaire toch als geslaagd beschouwde. De klacht werd onontvankelijk verklaard, maar omdat er essentiële elementen (o.m. de naam van de stagiaire) ontbraken om de zaak te kunnen onderzoeken, werd bijkomende informatie opgevraagd. Die informatie werd niet bezorgd. Ten gevolge daarvan werd de klacht zonder gevolg geklasseerd. De indiener werd hiervan op de hoogte gesteld.

De andere klacht betrof het niet erkennen van een stageplaats. Na onderzoek bleek dat de stageplaats terecht was geweigerd omdat ze niet beantwoordde aan de erkenningsvoorwaarde, m.n. een door een overheid erkend of gesubsidieerd jeugdwerkinitiatief zijn of lid zijn van een koepelvereniging binnen het jeugdwerk. De klacht was ongegrond.

#### Buitendiensten:

##### *Kasteel van Gaasbeek*

Het Kasteel van Gaasbeek heeft in 2016 8 klachten ontvangen.

Het Kasteel ontving een klacht van een buurtbewoner over de 'losbandige' expo *Divine Decadence*. Het Kasteel heeft bedankt voor het schrijven, de expofilosofie en persrecensies gestuurd.

Een koppel uit Versailles kwam op basis van een vermelding in de *Guide Michelin* naar Gaasbeek om de wandtapijten te bewonderen. Deze bezoekers waren teleurgesteld het kasteel verduisterd te bezoeken naar aanleiding van de expo *Divine Decadence* en vroegen hun geld terug. Het Kasteel heeft hen bedankt voor hun schrijven, de expofilosofie en persrecensies gestuurd, en hen erop gewezen in de toekomst de website te checken voor actuele informatie. Ze bedankten voor het hoffelijke antwoord.

Via de Vlaamse Ombudsdienst kwam een klacht binnen over het gebrek aan actuele kasteelinformatie op Wikipedia en de vraag expo's in de toekomst in een aparte ruimte te organiseren. Het Kasteel heeft de klagers bedankt voor hun schrijven, de expofilosofie en persrecensies gestuurd, en voorgesteld in de toekomst de website voor actuele info te raadplegen.

Het Kasteel ontving een klacht over het verschil in kwaliteit tussen twee gidsbeurten. Het heeft bedankt voor het schrijven en dit met de betrokken gids opgenomen.

Een bezoeker van het Poëziebordeel had schade op haar jasje waar de textielsticker als toegangsbewijs gekleefd was. Het Kasteel heeft gemeld dat dit de eerste gelijkaardige klacht was en een 50% schadevergoeding van de droogkuis voorgesteld (op basis van het betalingsbewijs) omwille van een gedeelde verantwoordelijkheid.

#### *Alden Biesen*

Alden Biesen heeft in 2016 2 klachten ontvangen. Beide klachten zijn verwant met elkaar.

De eigenaar van het vakantiehuis 'De Bosselaar' op het domein van Alden Biesen diende klacht in over de blokkering van de toegangsweg tot het domein van Alden Biesen via het Apostelhuis door tenten. Deze hebben een week de doorgang vanuit het domein Alden Biesen naar de Bosselaar én omgekeerd geblokkeerd. De uitbater beweerde de mondelinge toelating te hebben van de stad om alles te regelen met Alden Biesen. Gezien de afwezigheid van de directeur van Alden Biesen op dat ogenblik, had een medewerker van Alden Biesen hiervoor zijn mondelinge toestemming gegeven, vermits de uitbater had gezegd dat er een doorgang zou open blijven. Dit was echter niet het geval, waarop de eigenaar van de Bosselaar klacht indiende. Het reglement voorziet dat wanneer iemand een tent aan het Apostelhuis wil plaatsen, hij tijdig een schriftelijke aanvraag moet indienen en dit zowel aan de directie van Alden Biesen als aan het evenementenbureau van de stad Bilzen. Deze beslissing is per mail verzonden naar de indieners van de klacht en naar de stad en het Apostelhuis. Verder is aan de medewerker meegedeeld dat er geen mondelinge toestemming kan worden gegeven.

Een tweede aanverwante klacht betrof het opnieuw plaatsen door het Apostelhuis van een grote feesttent zonder overleg en zonder respect voor het landschap en de monumenten van Alden Biesen. Daarbij werd de openbare fietsparking ook ingenomen en werd een deel van de meidoornhaag vernield. Bovendien gingen er in de tent privéfeesten door die gepaard gingen met zeer luide muziek tot diep in de nacht. Ook werd de Maastrichterallee opnieuw afgesloten. Bovendien wordt de aanwezigheid van feesttenten als vanzelfsprekend beschouwd op de website van het Apostelhuis. De eigenaars van het vakantiehuis de Bosselaar melden dat zij zich dienen te houden aan strenge voorschriften, terwijl de uitbater van het Apostelhuis dit niet doet. Bovendien hebben zij de huurders van hun vakantiewoning een flinke korting moeten geven wegens de nachtelijke geluidsoverlast.

Deze overtreding werd zeer ernstig genomen en er heeft een overleg plaatsgevonden waarop het probleem met alle betrokken partijen is besproken. Daarop is beslist een officieel schrijven naar de stad Bilzen te richten om de huidige concessionaris in kennis te stellen van de beperkende voorwaarden die voortvloeien uit de wetgeving en hiermee bij eventuele vergunningsaanvragen in de toekomst rekening te houden.

#### *Uitleendienst kampeermateriaal*

De Uitleendienst kampeermateriaal heeft in 2016 2 klachten ontvangen. Beide hadden betrekking op reglementair aangerekende boetes.

In het ene geval ging het om een "vervolgklacht" op een dossier dat vorig jaar was afgehandeld (klacht ongegrond verklaard op 4 september 2015). Daarom werd deze klacht in eerste instantie onontvankelijk verklaard. Daarop argumenteerde de raadsman dat de eerdere beslissing genomen was op basis van een "onvolledig" dossier, dat het in die zin wel degelijk om een "nieuwe" klacht ging en dat dus de eerdere beslissing moest heroverwogen worden. Teneinde niet te verzeilen in een puur procedurele discussie, die voor beide partijen weinig vruchtbaar zou zijn en uiteindelijk niets met de grond van de zaak had te maken, werd het dossier opnieuw onderzocht rekening houdend met de zgn. initieel ontbrekende informatie - quod non - die de raadsman in februari 2016 bezorgde. De eerdere beslissing werd dus heroverwogen, maar finaal gehandhaafd (klacht was ongegrond: boete is gehandhaafd).

In het andere geval ging het om een sportvereniging die een in het reserveringsprogramma ingebouwde blokkering voor niet-jeugdgroepen doelbewust omzeilde door het invullen van een fictieve inleverdatum. Toen haar vervolgens een contract werd voorgelegd met de reglementair verplichte inleverdatum, annuleerde



de vereniging de reservering. Het reglement bepaalt dat indien een annulering gebeurt minder dan 45 dagen voor de aanvang van het initiatief, wat hier het geval was, de volledige huursom wordt aangerekend. De vereniging verzette zich hiertegen en verzocht deze boete (€ 280) te schrappen en enkel een administratieve kost (€ 60) aan te rekenen. Hoewel de inhoudelijke motivatie hiervoor volledig ontoereikend was, is - abstractie makend van de initiële fout van de vereniging - dit verzoek om procedurele redenen ingewilligd. De vereniging werd immers tegelijkertijd gevat door 2 bepalingen uit het reglement die elkaar versterkten. Gezien deze zeer uitzonderlijke coïncidentie, die sorteerde in een reglementair niet-beoogd effect, werd het verzoek van de klager ingewilligd.

#### 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media nemen de klachten die ze ontvangen ter harte. Alle 14 ontvangen klachten zijn afgehandeld. Daarvan bleken 2 klachten onontvankelijk en van de ontvankelijke waren er 2 ongegrond.

We trekken uit de klachten conclusies om onze dienstverlening naar de klant/de burger te verbeteren.

Het departement voorziet sowieso verschillende feedbackmogelijkheden voor zijn klanten om vragen/opmerkingen/klachten te verzamelen:

- De **buitendiensten** van het departement hebben een rechtstreeks contact met hun klanten en bezoekers en kunnen op die manier ook rechtstreeks feedback vragen of verzamelen die inspiratie kan geven voor de dienstverlening.
- Het departement organiseert jaarlijks **studiedagen en infomomenten** voor de gesubsidieerde sector, waaronder het Cultuurforum en de Dag van de Cultuureducatie. Voor beide studiedagen voorziet het departement nadien een evaluatieformulier om zowel feedback te vragen over het inhoudelijke aspect en de thema's die aan bod kwamen, als over de organisatie. Dit levert vaak waardevolle input op voor de collega's die de dag inhoudelijk en organisatorisch hebben vormgegeven, en dient als inspiratie voor het volgende jaar.
- Het departement zet verschillende instrumenten in om ad hoc of per project feedback van klanten te verzamelen. Zo voorziet het online aanvraagstelsel **KIOSK** voor structurele subsidies in het kader van het Kunstendecreet feedbackmogelijkheden. Het systeem bevat een reeks vragen en antwoorden om te anticiperen op mogelijke onduidelijkheden, maar biedt ook een knop om vragen te stellen of feedback te geven. Na de eerste subsidieronde via het systeem heeft het departement een evaluatie gehouden bij de gesubsidieerden en zo input verzameld om het systeem te optimaliseren. Het departement zal het systeem in de toekomst verder uitbreiden voor andere subsidieprocessen.

Volgende verbeterpunten werden gerealiseerd in 2016:

- Het nieuwe Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media heeft nieuwe aanspreekpunten in de afdelingen aangeduid als gevolg van de reorganisatie.
- Het departement heeft de piste onderzocht om het klachtenmanagement organisatorisch onder te brengen bij interne controle eerder dan bij communicatie.
- Het departement heeft voor de bespreking met de Vlaamse ombudsman tijdens het voorzitterscollege van februari 2017 een input geleverd waarin onder meer de hierboven vernoemde feedbackmogelijkheden zijn opgenomen.



# **KLACHTENRAPPORT**

## **2016**

## **Klachtenrapportering 2016**

### **Aantal klachten blijft stijgen in 2016**

De VRT-klantendienst verwachtte dat 2016 in een jaar met een EK voetbal, gevolgd door de Tour de France en de Olympische Spelen, zou gedomineerd worden door klachten en klantcontacten met betrekking tot Sporza. Alweer kwamen de verrassingen uit een heel andere hoek. De aanslagen in Zaventem en Brussel op 22 maart waren het startschot van een klachtenlawine die gedurende het hele jaar zou toenemen. Ook het stopzetten van de Teletekst-service mondde uit in een onverwacht aantal klachten. Ondanks alle inspanningen voor een correct en efficiënt klachtenbeleid, en de proactieve en oplossingsgerichte aanpak van de klantendienst, noteert de VRT net geen recordaantal klachten en zien we ook het aantal klantcontacten gevoelig stijgen.

### **Het maatschappelijk klimaat vertaald in klachten**

Opnieuw is de meest stijgende groep klachten en klantcontacten terug te vinden bij de nieuwsdienst en de daaraan gelinkte programmering bij de tv-netten. De opeenvolgende aanslagen in Brussel, Zaventem, Nice, Berlijn en verder in en buiten Europa hebben zich vertaald in veel klachten, die meestal niet gegrond waren. De daaraan gelinkte programmawijzigingen vanwege extra Journaals of uitlopende programma's van de nieuwsdienst, resulteerden echter wel in terechte klachten, omdat de programmagidsen op de verschillende mediaplatformen niet altijd correct waren aangepast. Geprogrammeerde opnames mislukten, aangekondigde programma's werden niet uitgezonden en de tegenstijdige communicatie daarover roepen veel en vaak terechte ergernis op bij de mondige burger die tegelijk zijn/haar mening ventileert over wat er zich afspeelt in de maatschappij.

Daarnaast liep de vluchtelingenstroom naar Europa opnieuw als een rode draad door heel het jaar. De berichtgeving hierover en tal van andere elementen hebben ervoor gezorgd dat de mediagebruiker ook in 2016 aan de openbare omroep zijn/haar mening liet weten, een mening die zelden positief was.

### **Klachtencoördinator bemiddelt en verzoent**

De VRT luistert naar haar klanten. Klachten vormen een opportuniteit om het beter te doen en de klantendienst zet dit om in de praktijk. Klachten vormen de basis om een kwaliteitsverbetering van de dienstverlening en het aanbod tot stand te brengen. De klachtencoördinator speelt een bemiddelende rol tussen de interne aanbodverantwoordelijken en de klagers. Deze aanpak leidt vaak tot een succesvolle verzoening en een win-winsituatie voor beide partijen.

Ook in 2016 probeerde de VRT-Klantendienst waar nodig te zorgen voor een verzoening. Wanneer door de actualiteit een programma wegviel of later dan gepland werd uitgezonden zorgde de klantendienst indien mogelijk voor een herhaling. Daarnaast tracht de klachtencoördinator steeds een middenweg te zoeken die voor beide partijen een oplossing biedt. Zo ontving de klachtencoördinator eind 2016 een klacht van een firma die in beeld werd gebracht in het programma 'De Fiscus'. Deze firma, kwam louter toevallig in beeld en had niets te maken met de

fraudezaak die op dat ogenblik werd besproken. De firma diende klacht in bij VRT aangezien zij van mening was dat er verwarring was opgetreden waardoor zij in een negatief daglicht werd gesteld. Het bedrijf eiste een rechtzetting in de pers. De VRT nam daarop contact met de regionale pers en bevestigde dat de zaak in kwestie niets te maken had met de onderzochte fraudezaak.

*Bij deze willen wij U danken voor de publicatie in het Belang van Limburg van vandaag. Dit vergemakkelijkt het voor ons enorm, om ons te verdedigen dat ons bedrijf niets met de sigarettensmokkel heeft te maken.*

*Verder willen wij U nog alle succes toewensen met het programma, ook wij zijn trouwe kijkers.*

*Kijkersreacties 02-12-2016*

### **Eerlijke en transparante communicatie**

Wanneer iets fout loopt, wordt daarover eerlijk gecommuniceerd. Wanneer iets onherroepelijk is, en een verzoening onmogelijk is, dan wordt dat ook openlijk gezegd aan de klagers. Ondanks de negatieve boodschap voor de klager, verstevigt deze houding de geloofwaardigheid van de openbare omroep. Ook op de transparantiewebsite van de VRT worden regelmatig antwoorden van de klachtenbehandeling gepubliceerd.

### **Prioriteit voor diversiteit**

Diversiteit is voor de VRT zeer belangrijk. Alle klachten met betrekking tot diversiteit worden door de klantendienst gerapporteerd aan de diversiteitscoördinator. Die onderzoekt de klachten en levert input en/of advies om een antwoord te formuleren. De diversiteitscoördinator onderhoudt ook contacten met de verschillende organisaties uit de sector. Het is de taak van de VRT om een afspiegeling te zijn van de maatschappij en diversiteit is daarvan een belangrijk onderdeel. Dat moet zich ook vertalen op alle beschikbare platformen en in alle diversiteitsdomeinen zoals gender, beperking, afkomst, enz.

### **Beroepsethische klachten vormen basis voor interne bewustmaking**

De klachtencoördinator betreft zoveel mogelijk afdelingen bij haar werking. Naast de dagelijkse sporadische contacten, is er wekelijks een vast overlegmoment met de manager beroepsethiek, samen met de voorzitter van de programmacharterraad, het hoofd van de juridische dienst en een vertrouwenspersoon.

Klachtcases worden door de manager beroepsethiek besproken tijdens workshops. Die worden zowel intern als extern georganiseerd om programmamakers bewust te maken van de van de beroepsethische waarden.

### **Klachtenbehandeling is teamwork**

Er is maandelijks overleg met de collega's van de dienst technologie die de klantendienst al enkele jaren proactief betrekken bij nieuwe projecten. En dat werpt zijn vruchten af. De doelstelling hiervan is om de ervaring van de klantendienst aan te wenden als de "klant" die mee denkt en kijkt en

suggesties aanreikt om een zo groot mogelijk klantcomfort te kunnen bieden van bij de start van een nieuw project.

### **VRT wil de beste van de klas zijn**

In heel de aanpak rond klachten en klanten blijft kwaliteit primeren. Het is de taak van de openbare omroep om het goede voorbeeld te geven en we willen de beste zijn. Zowel intern als extern onderhoudt de klantendienst nauw contact met alle diensten, collega's, productiehuizen, enz. om het belang van een goede klachtenbehandeling onder de aandacht te houden. Deze aanpak wordt al meerdere jaren gehanteerd en is een werk van lange adem, maar werpt uiteindelijk kwaliteitsvolle vruchten af in de vorm van een mentaliteitsverandering in de hele organisatie. Een traag proces dat loont op lange termijn maar nooit stopt.

### **Rapportering blijft belangrijkste basis**

Elke werkdag worden alle klachten van de afgelopen 24 uur intern gerapporteerd aan alle betrokkenen. Dat kan gaan van programmamakers tot redactieverantwoordelijken en directieleden. Dankzij de klachten komt de klantendienst bij zowat alle VRT-afdelingen terecht voor feedback. Ook externe productiehuizen worden op de hoogte gebracht over de inhoud van klachten met betrekking tot de programma's die ze maken voor de VRT-netten. Zij leveren input aan de klachtencoördinator die de klachten onderzoekt en behandelt. Daarnaast doet de klantendienst suggesties voor verbeteringen en aanpassingen. Dit met het oog op het formuleren van een positief antwoord en om te vermijden dat dezelfde klachten opnieuw worden geformuleerd. Enkel deze manier van werken garandeert een kwaliteitsverbetering op lange termijn voor structurele klachten en op korte termijn voor occasionele klachten.

### **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. Voor de opvolging van structurele problemen wordt samen met de betrokken diensten een stappenplan uitgewerkt dat nauwkeurig wordt opgevolgd.

## **Ongewijzigde werkwijze**

Twee mensen zijn permanent bezig met het behandelen van klachten, zowel telefonisch als schriftelijk. Hierdoor is de continuïteit verzekerd en lukt het om een groot deel van de klachten binnen de 24 uur te verwerken.

Voor klachten die meer onderzoek en doorgedreven overleg vragen, wordt ernaar gestreefd om binnen de week een antwoord/oplossing te formuleren.

Klachten waarvoor we op korte termijn geen oplossing kunnen bieden, wordt een voorlopig antwoord geformuleerd en volgt op langere termijn een tweede en meestal definitief antwoord.

## **Proactieve betrokkenheid vermijdt vragen en klachten**

Bij de voorbereiding van nieuwe producties wordt de klantendienst van bij het prille ontwikkelingsproces betrokken om mee te denken in de plaats van de klant. Op die manier vermijden we heel veel klantvragen en mogelijk ook klachten. Vragen en antwoorden over nieuw aanbod worden in samenspraak met de klantendienst opgesteld en proactief gepubliceerd op alle websites en mobiele platformen.

## **Klantendienst ondersteunt alle collega's**

Bij tijdelijke projecten werkt de klantendienst ondersteunend voor de collega's van alle afdelingen. In 2016 heeft de klantendienst bv. support geboden de dag dat "Het vooruitzicht" plaatsvond, dat is een project van de nieuwsdienst dat ten voordele van Music for life werd georganiseerd in Gent. Ook gedurende heel de sportzomer bood de klantendienst ondersteuning aan Sporza. In dergelijke periodes wordt er nog intensiever gerapporteerd.

Wanneer klachten komen bovendrijven bij het monitoren van sociale media, neemt de klachtencoördinator contact op met de betrokken dienst om tot een gezamenlijke efficiënte aanpak van het probleem te komen.

## **Sterke resultaatgerichte aanpak**

In 2016 bleef de klantendienst van de VRT zich onverminderd inzetten om de vooropgestelde resultaten te bekomen:

- De klachtencoördinator bleef de bepalingen van het Klachtendecreet en het Charter voor klantvriendelijkheid naleven en deed zelfs beter. Gemiddeld worden klantcontacten binnen de 24 uur afgehandeld en dat geldt ook voor de meeste klachten. 11 klachten werden niet binnen de vooropgestelde termijn van 45 dagen behandeld. Oorzaak hiervan waren enerzijds vakantieperiodes en lange afwezigheden van personen die betrokken waren bij het onderzoek van een klacht en anderzijds interne meningsverschillen over de behandelingsaanpak. De klachtencoördinator vindt het belangrijk om een klacht pas af te sluiten als alle partijen akkoord gaan over de finale afhandeling van een klacht. Dat vraagt soms extra tijd.

- De klachtencoördinator nam actief deel aan netwerkdagen met collega's van andere domeinen die door de Vlaamse overheid werden georganiseerd en participeerde in de stuurgroep die mee input levert voor het inkapselen van het huidige Klachtendecreet in een nieuw Bestuursdecreet.
- Ook in de klantcontactwereld in de privésector blijft de klachtencoördinator van de VRT zich actief inzetten om haar missie rond klachtenbehandeling en kwaliteitsverbetering uit te dragen tijdens netwerkdagen, congressen, servicetraining, enz. In 2016 was de klachtencoördinator aanwezig op een 15-tal externe evenementen in de privésector.
- Op het gebied van de sociale media heeft de klantendienst sterke vooruitgang geboekt. In de voorbije twee klachtenrapporten werd gewezen op een hiaat in het klachtendecreet voor wat klachten via de sociale media betreft. Naar aanleiding van het klachtenrapport 2015 kwam er een parlementaire vraag van Wilfried Vandaele over de klachtenbehandeling van de VRT via de sociale media. Minister Sven Gatz lichte hierbij toe dat de VRT-Klantendienst bij gebrek aan een wettelijk kader nog niet in staat is om klachten structureel te behandelen via de sociale media.

*“Vooraleer ik verder inga op de concrete vragen met betrekking tot de VRT zelf, wil ik benadrukken dat ik persoonlijk vind dat de VRT-klachtendienst zeer goed georganiseerd is en uitstekend werk verricht, en wens ik ook mijn appreciatie uit te drukken voor de samenwerking die ik met de klantendienst en de klachtendienst van de VRT heb.”*

*Minister Sven Gatz maart 2016*

De VRT heeft in deze een voortrekkersrol ingenomen en heeft intern een beleid uitgewerkt om klantcontacten te behandelen via deze weg. Dit werd intussen intern goedgekeurd. De VRT-klantendienst zal in 2017 deze klantcontacten integreren in haar huidige werkwijze. Dit zal als voordeel hebben dat de opvolging makkelijker kan gebeuren en dat ook deze klantcontacten meegerekend worden in de cijfers.

Wat de klachtenbehandeling zelf betreft, wacht de VRT-Klantendienst de vernieuwing van het huidige Klachtendecreet in een Bestuursdecreet af. De VRT is vragende partij om in dit decreet de klachtenbehandeling via de sociale media op te nemen.

De klantendienst onderzocht ook welke aanpak het meest efficiënt zou zijn en waar de mediagebruiker het meest gebaat bij zou zijn, los van de klachtenprocedure. Onder het corporate logo van de VRT werkt de klantendienst al met een Facebook- en Twitteraccount. Hiervoor is een interne samenwerking opgezet met de collega's van corporate communicatie die mee de sociale media volgen en mekaar op de hoogte houden via een WhatsAppgroep. Er wordt ook proactief gecommuniceerd via Facebook en Twitter. Aan klagers via de sociale media wordt de weg naar de klachtenprocedure uitgelegd.

- In 2016 werd het integriteitsbeleid onverminderd voortgezet. Medewerkers die integriteitsinbreuken opmerken, kunnen dit melden bij hun leidinggevende. Geeft dat geen resultaat, dan kan de medewerker een vertrouwelijke melding doen via de vertrouwenspersonen en de integriteitscoördinator. Twaalf medewerkers zijn aangesteld als “vertrouwenspersonen”. Een belangrijke voorwaarde om als vertrouwenspersoon te kunnen worden aangesteld is, dat

men geen leidinggevende mag zijn, wat drempelverlagend werkt voor de melder. Alle interne en externe meldingen worden geregistreerd in hetzelfde systeem als dat van de klachtenregistratie.

- In 2016 zijn we gestart met een tevredenheidsonderzoek van de klanten. Elke burger die een vraag stelt, een suggestie doet of een klacht formuleert, ontvangt samen met het antwoord een weblink, die de mogelijkheid biedt om enkele vragen te beantwoorden over de kwaliteit van de klanten- en klachtenbehandeling. Doelstelling is om hieruit te leren en in de mate van het mogelijk rekening te houden met de opmerkingen van de mediagebruiker. Met occasionele klachten werd zoveel mogelijk rekening gehouden om zo snel mogelijk een oplossing te bieden. De tool bevat een schat aan informatie over wat de burger vindt van het VRT-aanbod en haar werking.
- Het klachtenbeheersysteem van de VRT blijft door Audit Vlaanderen nog steeds als goede praktijk bestempeld. De analyses van de interne audit wijzen aan dat de VRT met haar klachtenbeheerproces en het bijhorende informatiesysteem tot de besten behoort omdat er voortdurend aan verbeteringstrajecten wordt gewerkt.
- Het klachtenrapport werd door de klachtencoördinator toegelicht aan de directie die dit nauwgezet heeft opgevolgd met tussentijdse evaluaties van verbeteringstrajecten. Zo wordt het EPG-dossier, dat is de Elektronische Programma Gids, op dit ogenblik nog steeds opgevolgd tot heel het verbeteringstraject volledig is gerealiseerd.
- Ter bevordering van de klantbeleving heeft de klantendienst n.a.v. de Dag van de klant een evenement georganiseerd waarbij klagers een hele dag letterlijk in de bloemetjes zijn gezet met een brunch, een rondleiding, een VRT-torenbezoek,.... Er was face to face contact met de klagers die naar huis gingen als de grootste fans van de openbare omroep.

### **Tweedelijnsklachten blijven beperkt**

De VRT ontvangt zeer weinig tweedelijnsklachten. Via het Kabinet van de Vlaamse minister van Media ontvingen we enkele tientallen klachten. Het overgrote deel van deze klachten had de VRT al eerder rechtstreeks bereikt. Ook de Vlaamse Regulator voor de Media (VRM) onderzocht enkele klachten die betrekking hadden op de VRT.

Ook van de Vlaamse Ombudsman ontvingen we enkele tweedelijnsklachten, die door de Vlaamse Ombudsdienst zijn onderzocht. De VRT ontving wel klachten via de Ombudsman van mediagebruikers die daar rechtstreeks een klacht hadden ingediend. Ook dat aantal bleef zeer beperkt.

Met elke antwoord op een klacht wordt nog steeds een verwijzing meegegeven naar de verschillende instanties die de VRT kunnen controleren. Wanneer de mediagebruiker niet akkoord gaat met de behandeling van zijn klacht, kan die zich tot een van de controlerende organisaties wenden.

De VRT zet volgende zin consequent in elk antwoord op een klacht:



*“De VRT beantwoordt klachten volgens het klachtendecreet. Als u het niet eens bent met de manier waarop de VRT deze klacht heeft afgehandeld, kunt u contact opnemen met de Vlaamse ombudsman. De VRT erkent ook de uitspraken van de Raad voor de Journalistiek, de Vlaamse regulator voor de Media en van de Jury voor Eerlijke Reclamepraktijken.”*

De VRT Nieuwsdienst werkt onafhankelijk en volgt daarbij een eigen strenge deontologische code die door elke journalist is ondertekend. Een college van hoofdredacteuren en een deontologische adviesraad controleert of de regels nauwkeurig worden nageleefd. Om de onafhankelijkheid van de nieuwsdienst te garanderen, krijgen antwoorden op klachten over de nieuwsdienst van de VRT een meer specifieke tekst mee waarin duidelijk wordt verwezen naar de Raad voor Journalistiek en naar de VRM. Hiermee wordt de onafhankelijkheid van de VRT-nieuwsdienst nog meer benadrukt. Deze beslissing is genomen in samenspraak met de Vlaamse ombudsman.

Volgende zin wordt meegegeven met antwoorden op klachten over de nieuwsdienst.

*“Wanneer u niet akkoord gaat met de manier waarop de VRT deze klacht heeft behandeld, kunt u zich steeds wenden tot de Raad voor Journalistiek. De VRT erkent ook de uitspraken van de Vlaamse regulator voor de Media en van de Jury voor Ethische Reclamepraktijken. “*

## Aantal klachten en categorieën in 2016

Voor de rapportering worden klachten in een aantal categorieën ondergebracht. Dat geeft een duidelijker beeld van de verschillende soorten klachten en het aanbod of de dienstverlening waarop ze betrekking hebben. Hieronder zijn alle klachten ondergebracht die de VRT bereiken via de webcontacten, e-mails, telefoons en brieven.

1. Programma- en media gerelateerd	1.272
2. Nieuwsdienst	849
3. Technologie/transmissie	572
4. Sporza	359
5. Beroepsethische klachten (Nieuwsdienst)	286
6. Beroepsethische klachten (Andere)	327
7. Programmering	322
8. Teletekst	304
9. Taal	184
10. Personen	139
11. Ongedefinieerd	87
12. Wedstrijden	72
13. Derden	30
14. Diversiteit	15

<b>Totaal aantal klachten in 2016</b>	<b>4.820</b>
---------------------------------------	--------------

## **Klachtenbeeld en oplossingsgerichte actie**

Toelichting bij de klachten en opvallende tendensen:

### **1. Programma- en mediagerelateerd**

Een vaste rubriek klachten heeft betrekking op de radio- en tv-programma's en het online-aanbod op de verschillende mediaplatformen. In zowat alle programma's wordt voor meer informatie verwezen naar een website of een app. Wanneer die content niet beschikbaar is, worden die klachten als gegrond beschouwd. Door het langer beschikbaar zijn van audio en video op meerdere platformen wordt er ook meer en meer uitgesteld radio geluisterd en tv gekeken. Een gevolg hiervan is dat we klachten met betrekking tot een bepaalde uitzending over een langere periode na de uitzending blijven ontvangen.

Andere programmagerelateerde klachten gaan over de aard van en de onderwerpen die in een programma aan bod komen. Meestal gaat het over subjectieve vooringenomenheid over de itemkeuzes en de programmaopbouw, gebrek aan duiding, eenzijdige visies van programmamakers, enz. Het gaat meestal om reacties waar eerder een eigen mening van de mediagebruiker wordt geventileerd dan om een gegronde klacht. Deze groep klachten zien we in de loop van 2016 stijgen. Reden hiervoor is dat een aantal reactiefora op de websites werden afgesloten. Het was onmogelijk om alle content nauwkeurig te monitoren. Ondertussen wordt onderzocht wat de toekomstmogelijkheden zijn met reactiefora via de sociale media.

Nog een andere groep klachten gaat over de presentatie- en kledingstijl van schermgezichten en radiostemmen. Deze laatsten zijn ook te zien op de websites via een live webcam en de radiostudio's kunnen op vaste tijdstippen live gevolgd worden op televisie. Kijkers en luisteraars storen zich mateloos aan presentatoren die hun gasten onderbreken. Ook hier gaat het vaak om ongegronde klachten en eerder subjectieve meningen.

Ook de spelformules van quizprogramma's worden vaak in vraag gesteld. Hier volstaat een standaardantwoord met een verwijzing naar de programmafilosofie en meer duiding van het betreffende productiehuis.

## 2. Nieuwsdienst

De VRT-Klantendienst ontving 849 klachten over de nieuwsdienst. Veelal gaat het hier over meningen of reacties op de berichtgeving. Klagers horen een item in de berichtgeving en willen hun eigen ervaring delen.

Reden voor de stijging van het aantal klachten is ongetwijfeld het stopzetten van de reactiefora op de nieuwssite van de VRT, [deredactie.be](http://deredactie.be).

De burger houdt de nieuwsdienst ook scherp, klachten zorgen voor een verbetering van de berichtgeving. De academische wereld kijkt mee en wijst de redactie op wetenschappelijke onjuistheden in de berichtgeving. De klacht hieronder is daar een voorbeeld van.

Ik stel het erg op prijs dat Deredactie ook wetenschappelijk nieuws brengt, maar verwacht wel dat dit geen onjuistheden bevat.

In het artikel over fijnstof ("Wat doet fijnstof exact met ons lichaam?" <http://deredactie.be/cm/vrtnieuws/wetenschap/1.2837390>) worden microgrammen en micrometer herhaaldelijk door elkaar gehaald (zoals in de zin: "De groep met de grootste deeltjes wordt PM10 genoemd (particulate matter) en de grootte van de deeltjes gaat van 10 tot vijf microgram. Vervolgens is er PM2,5, met deeltjes tussen 5 en 1 microgram en de fijnste deeltjes, PM0,1 of UFP (ultra fijne partikels) bevat deeltjes die kleiner zijn 1 micrometer."). Zoals de meeste mensen weten is gram een eenheid van gewicht, en meter een eenheid van lengte. Dit is niet anders bij een microgram of micrometer.

Ook de zin "een toename van 10 microgram fijnstof leidt tot een toename van het aantal problemen met de bloedvaten met 24 procent, en dat als gevolg daarvan er 76 procent meer mensen overleden." is problematisch. Ik vermoed dat u bedoelt "een toename van 10 microgram fijnstof **per kubieke meter**". Een oversterfte van 76% lijkt me in dat geval sterk overdreven. Een recent overzichtsartikel dat meerdere studies samenvat komt op 11% (<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3679821/>). Dit is een significante stijging, die (tenminste ten dele) vermijdbaar is, maar het is een stuk minder dan bijvoorbeeld de oversterfte door roken.

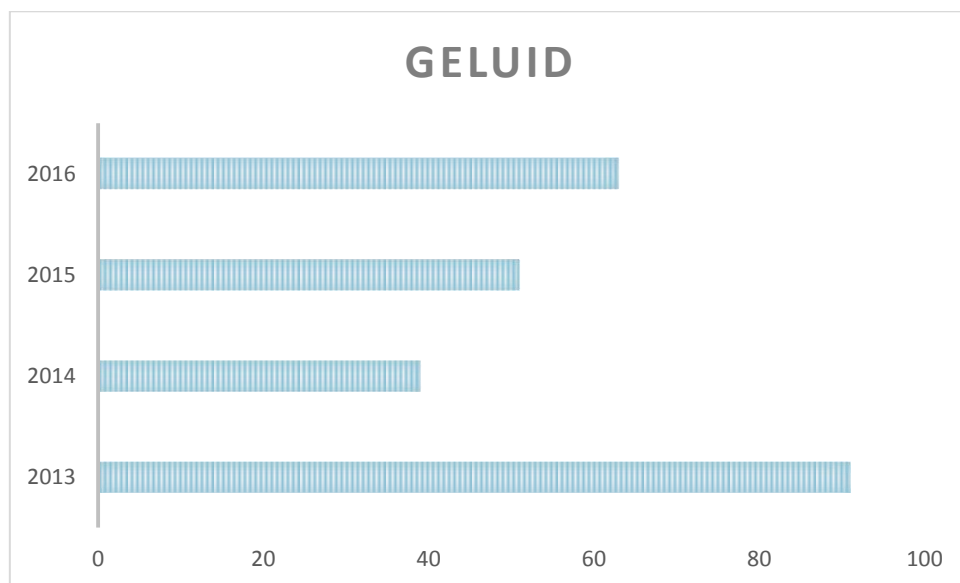
Archief VRT-Klantendienst december 2016

### 3. Technologie/Transmissie

Deze groep klachten stijgt licht al merken we enkele verschuivingen. De meeste klachten hebben betrekking op de radiospeler, op het Gigya project en op de klachtengroep “videozone/apps” die allemaal minder klachten genereerden. Transmissieklachten voor radio kenden een opmerkelijke stijging.

#### Geluid

In 2016 ontving de VRT 63 klachten over het geluidsniveau van haar programma’s. Begin 2016 werd de generiek van het VRT journaal vernieuwd. De nieuwe ‘tunes’ worden helaas niet door iedereen gesmaakt. Dit verklaart de lichte stijging ten opzichte van 2015.



De Vlaamse ombudsman onderzocht in 2016 een klacht met betrekking tot het geluidsniveau van Blokken. De klachtencoördinator heeft deze klacht onderzocht maar stootte hierbij op het netmanagement van één en het productiehuis van Blokken die niet meteen bereid waren om hun medewerking te verlenen.

Naar aanleiding van klachten in het verleden werden bij het productiehuis De Mensen verschillende facetten van de audiomix tegen het licht gehouden en -indien nodig- aangepast. We verwijzen hiervoor naar onderstaand fragment uit het klachtenrapport 2015:


“In de categorie geluid ontvingen we in 2015 welgeteld 51 klachten, deze handelden voornamelijk over de geluidsbalans van radio en televisie. Opmerkelijk was wel een plotse stijging van klachten in april 2015. Dit werd veroorzaakt door een aantal uitzendingen van Blokken die niet aan de loudness normen voldeden. De klantendienst trad hier op als bemiddelaar tussen het productiehuis en het netmanagement. Vanuit het productiehuis was er onmiddellijk een engagement om de volgende uitzendingen die hetzelfde probleem bevatten opnieuw te monteren. Het netmanagement stond hier weigerachtig tegenover. Na tussenkomst van de klantendienst is dan toch beslist de resterende afleveringen opnieuw te monteren wat de klachtenstroom deed stilvallen.”

Klachtenrapport 2015

VRT legt aan externe productiehuizen zoals De Mensen regels op waaraan de aangeleverde afleveringen moeten voldoen. Sinds begin 2013 is de geautomatiseerde Loudness controle actief volgens de EBU R128-norm. Alle productieteams worden verondersteld om bestanden aan te leveren die voldoen aan deze norm en voldoen aan het genormaliseerde gemiddelde geluidsniveau van -23 LUFS voor het volledige programma.

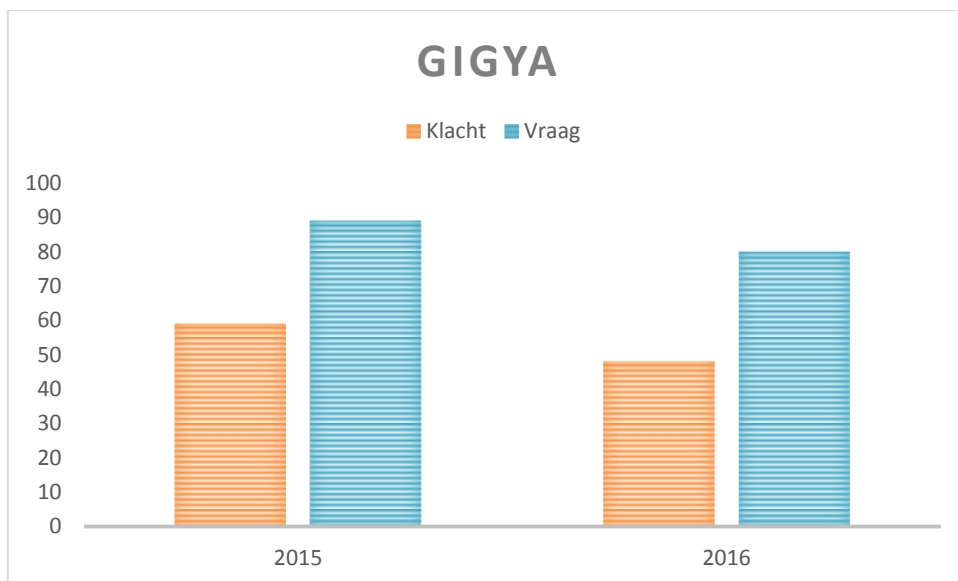
Deze EBU R128-norm beschrijft hoe die waarde bepaald wordt door een gewogen gemiddelde te maken van het geïntegreerde geluidsniveau in een welbepaalde selectie van frequenties. De meting slaat op het volledige item en het niveau is dus voor één item niet continu hetzelfde. Het blijft de verantwoordelijkheid van de aanleverende productie om verantwoord het geluidsniveau te laten variëren over het gehele item zodanig dat men een goede geluidsdynamiek heeft. Vanuit de VRT kan enkel ingegrepen worden om een gehele uitzending luider of stiller te doen klinken. Wij kunnen helaas niet ingrijpen om bepaalde passages (bijvoorbeeld applaus) stiller te maken en andere passages (gesproken stukken) luider te doen klinken.

Het productiehuis De Mensen heeft naar aanleiding van de klachten in het verleden enkele controles ingelast. Sindsdien is het aantal klachten sterk verminderd. Op een seizoen van 220 opnames met gemiddeld 700.000 kijkers krijgen we hier nauwelijks klachten over. In deze evaluatie houden we best ook in het achterhoofd dat het ervaren van geluid een subjectief gegeven is. Niet iedereen ervaart geluid op dezelfde manier en dit varieert ook naargelang de leeftijd van de kijker. Ook de individuele instelling van een televisietoestel kan zorgen voor een geheel andere geluidservaring. VRT is van mening dat zij in deze voldoet aan de vooropgestelde normen en zal de controles op het naleven van de geluidsnormen, in de toekomst verder blijven uitvoeren.

 [@een #blokken](#) : wat is dat storende permanente achtergrondgeluidje? Dacht eerst dat er een boomcar in de straat stond, echt!

## Gigya

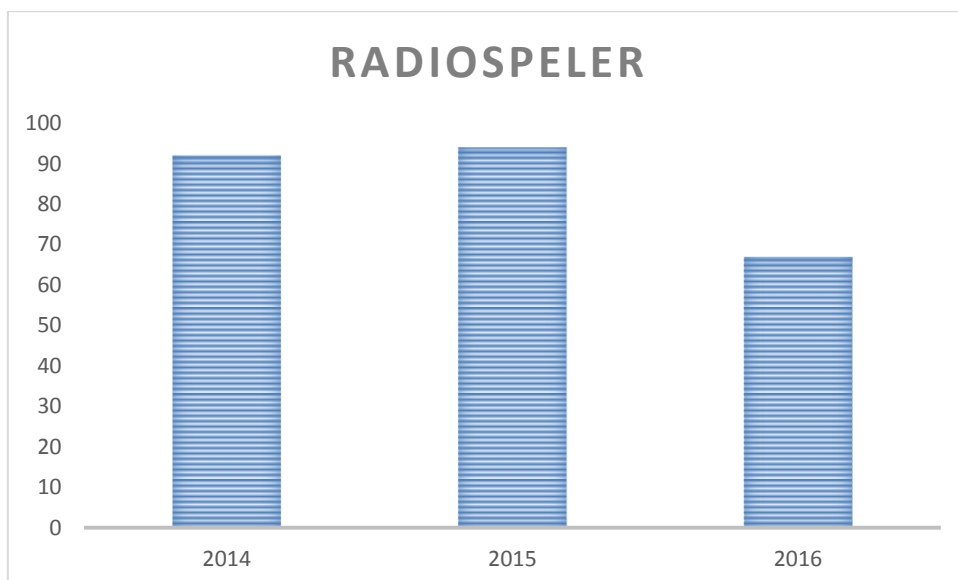
In 2014 schakelde de VRT voor 5 van haar 13 websites over naar Gigya, een technisch platform voor identiteitsmanagement, aangeleverd door een externe leverancier. De lancering van Gigya ging in 2014 gepaard met kinderziektes die in 2015 en 2016 verder opgelost werden. We kunnen in 2016 een kleine daling waarnemen in de hoeveelheid klachten en vragen. In 2016 werd beslist om Gigya voorlopig niet verder te gebruiken voor het beheer van het in- en uitschrijven voor nieuwsbrieven van de verschillende VRT merken. Gigya wordt wel het achterliggende systeem van het 'VRT-profiel', dit zal in de toekomst voor alle merken centraal beheerd worden. Momenteel loopt hiervoor een intern testtraject. Uit de eerste resultaten blijkt dat er nog weinig gebruikers problemen ervaren bij het inloggen.



De eerste grote test van dit systeem zal plaatsvinden bij de lancering van de nieuwe videospeler VRT NU. De VR-Klantendienst werd proactief betrokken bij dit project en heeft meermaals het belang van een goedwerkend inlogsysteem benadrukt. De VRT-Klantendienst zal bij de lancering van VRT NU ondersteuning bieden bij het opvolgen van de klantcontacten en eventuele problemen tijdig signaleren.

#### Radiospeler


Het aantal klachten over de radiospeler is fors gedaald. Deze daling is grotendeels toe te schrijven aan enkele aanpassingen die werden doorgevoerd om het gebruiksgemak te verhogen.



In het klachtenrapport 2015 werd aangehaald dat de belangrijkste oorzaak van klachten een inhoudelijke oorzaak was. Gebruikers stoorden zich aan het feit dat er van sommige programma's meerdere uitzendingen te herbeluisteren waren terwijl van andere slechts de meest recente. In de

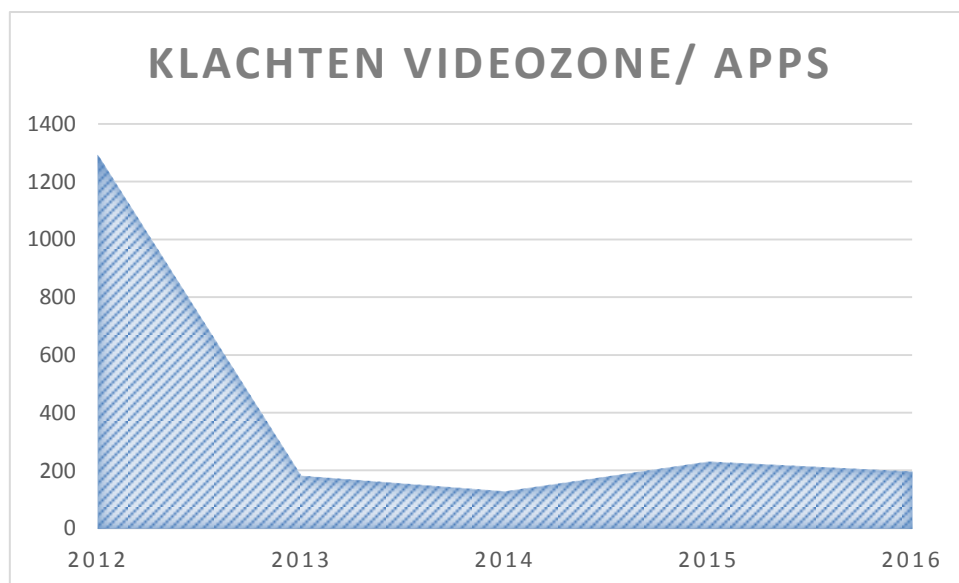
loop van 2016 is het aantal te herbeluisteren uitzendingen uitgebreid. De verschillende radionetten beheren hierbij zelf hun te herbeluisteren aanbod, rekening houdend met de aard van het programma en de vraag van het publiek. Daarnaast werden er verbeteringen aangebracht op het vlak van gebruiksgemak en toegankelijkheid.

De lancering van de native apps, dat is een aparte app op maat voor elk radionet van de VRT, heeft bijgedragen aan een betere service voor de luisteraars. Elke radiozender kreeg in juni 2016 een eigen native app voor een sterke verhoging van het mobiel luistercomfort. De apps zijn inmiddels meer dan een kwart miljoen keer gedownload. Dit wijst op het feit dat we hiermee hebben ingespeeld op een (mobiele) behoefte van een deel van ons luisterpubliek.

 Zwaar dilemma deze namiddag [#greatestswitch](#) op [@stubru](#) of [#lagelandenlijst](#) op [@radio1be](#) al een geluk kunnen we herluisteren via [#radioplus](#)

### **Videozone/ Apps**

In de categorie videozone en apps zien we weer een lichte daling. Hoewel het videoaanbod stelselmatig uitbreidt, zien we in verhouding geen stijging van het aantal klachten. Waar Canvas al een uitgebreid aanbod aan online programma's had, begon ook Eén in augustus 2016 met het aanbieden van volledige programma's.



De klachten kunnen worden ingedeeld in enkele categorieën. De grootste groep van klachten is die van de specifieke gebruikersproblemen. Deze problemen zijn niet structureel maar zijn te herleiden tot de instellingen of het toestel van de gebruiker. Wanneer een gebruiker bijvoorbeeld een oude versie van een browser gebruikt, kan dit problemen geven. Een tweede groep van klachten zijn de tijdelijke problemen. Zo kan het gebeuren dat een video tijdelijk niet werkt omwille van een menselijke of technologische fout. Na tussenkomst van de VRT-klantendienst wordt dit door de betrokken redacties snel in orde gebracht.



En tot slot de derde groep klachten handelt over 'geoblocking'. VRT biedt programma's uitgesteld aan op haar websites, ook programma's die aangekocht zijn. Hiervoor leggen de producenten beperkingen op aan de VRT. Aangekochte programma's mogen niet onbeperkt aangeboden worden voor uitgesteld kijken. De programma's mogen enkel binnen een beperkte tijd, binnen de landsgrenzen worden aangeboden. VRT-kijkers in het buitenland gaan hiermee niet akkoord. Vooral uit Nederland ontvangen we hierover opmerkingen. In 2016 ontvingen we uit Nederland 90 klantcontacten over de geoblocking waarvan 28 klachten.

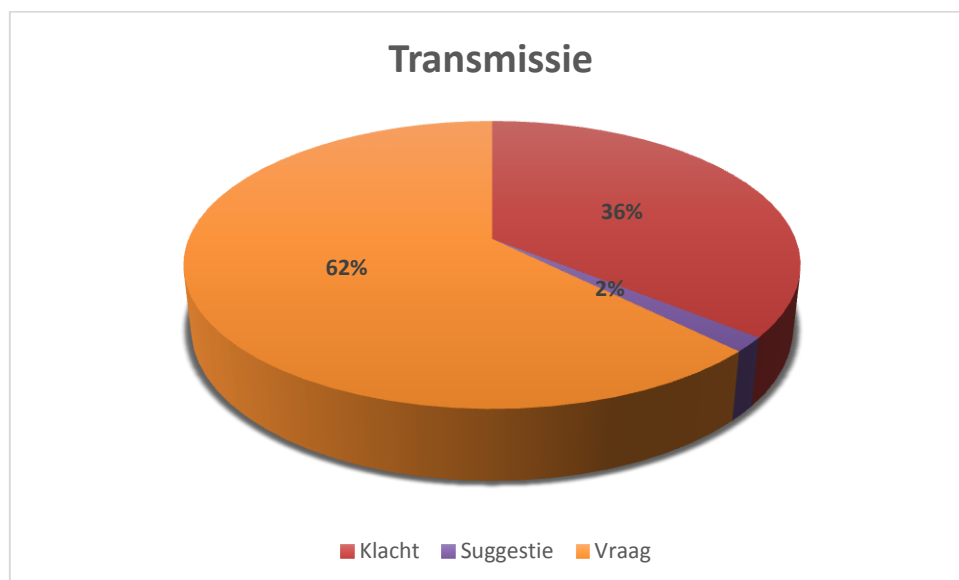
*Geachte heer/mevrouw, Wij hebben met veel plezier de serie La Trêve gevolgd. Helaas zijn wij vergeten aflevering 9 en 10 op te nemen. Nu moeten wij de beide afleveringen missen! Via internet kijken, kan niet omdat we in Nederland wonen. Is er misschien nog een andere mogelijkheid dat we de 2 laatste afleveringen kunnen kijken?*

*Klantreactie 15-11-2016*

De nieuwe videospeler VRT NU zal voor Nederlandse kijkers geen oplossing kunnen bieden. Enkel VRT NU-gebruikers die een Belgische domicilie opgeven kunnen alle programma's ook in het buitenland herbekijken. De VRT volgt hiermee de regelgeving rond portabiliteit van programma's.

### Transmissie

De VRT-klantendienst ontving in deze categorie afgelopen jaar 551 klantcontacten. Met 221 klantcontacten in 2015 betekent dit een opmerkelijke stijging.



De oorzaak van deze stijging is te herleiden tot het stopzetten van de VRT radiostreams via Tuneln. Dit zorgde voor 390 klantencontacten op slechts enkele weken tijd. Tuneln is een streamingdienst die op onrechtmatige wijze en buiten het wettelijk kader waarbinnen de VRT opereert, gebruik maakte van de streams van de VRT radiozenders. Om die reden waren de streams tijdelijk niet beschikbaar voor gebruikers van Tuneln en audiosystemen die zich baseren op deze streams.

De VRT ging in dialoog met Tuneln om dit probleem zo snel mogelijk op te lossen. In tussentijd werden gebruikers doorverwezen naar Radioplus, de eigen radiospeler van de VRT. De VRT-Klantendienst zorgde ervoor dat er altijd een pagina beschikbaar was op [www.vrt.be](http://www.vrt.be) waar de gebruikers de laatste nieuwe informatie konden terugvinden. De VRT-Klantendienst heeft ook iedere gebruiker, die hierover contact had met de VRT, persoonlijk aangeschreven toen het probleem werd opgelost.

*Alles werkt weer prima nu.*

*Mijn hartelijke dank voor de onmiddellijke reactie een paar weken geleden en de herinnering dat alles in orde is.*

*Geweldig,*

*Klantreactie 9-12-2016*

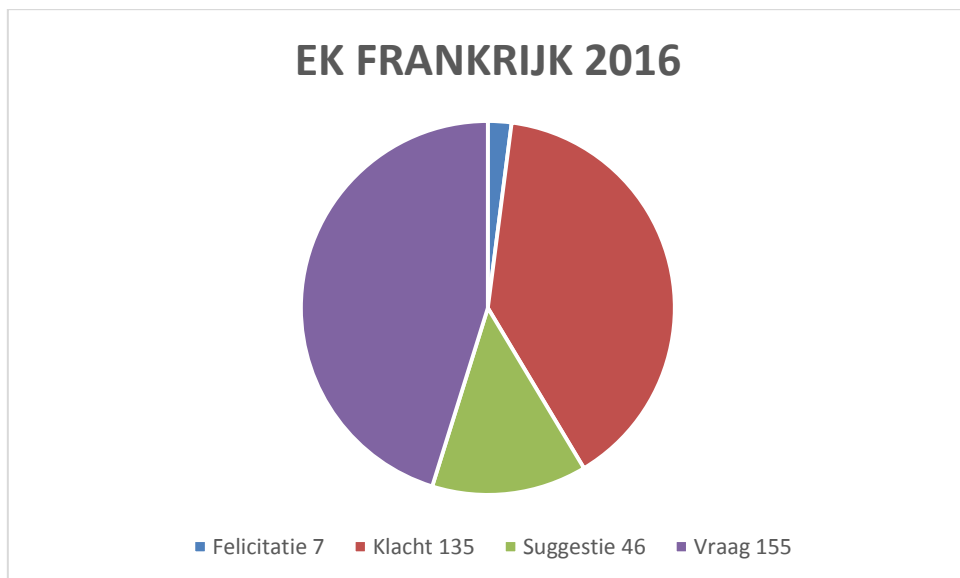
#### 4. Sporza

2016 was een druk sportjaar, met een Europees kampioenschap voetbal en de Olympische Spelen. Dit merken we ook in het aantal klantcontacten. Sporza ontving afgelopen jaar 1.560 klantcontacten.



#### EK 2016

Het Europees kampioenschap voetbal zorgde voor een significante bijdrage aan het aantal klantcontacten. We ontvingen 343 extra contacten die als volgt verdeeld waren.



De cijfers maken duidelijk dat het EK voetbal een groot aantal klachten genereerde. Wanneer we kijken naar de inhoud van de klachten, onderscheiden we twee grote groepen. Enerzijds het online pronostiekspel en anderzijds de klachten over personen. Het pronostiekspel was een online spel waar gebruikers prijzen konden winnen met het juist voorspellen van voetbalwedstrijden. De tool van dat spel vertoonde echter heel wat technische problemen met veel klachten als gevolg.

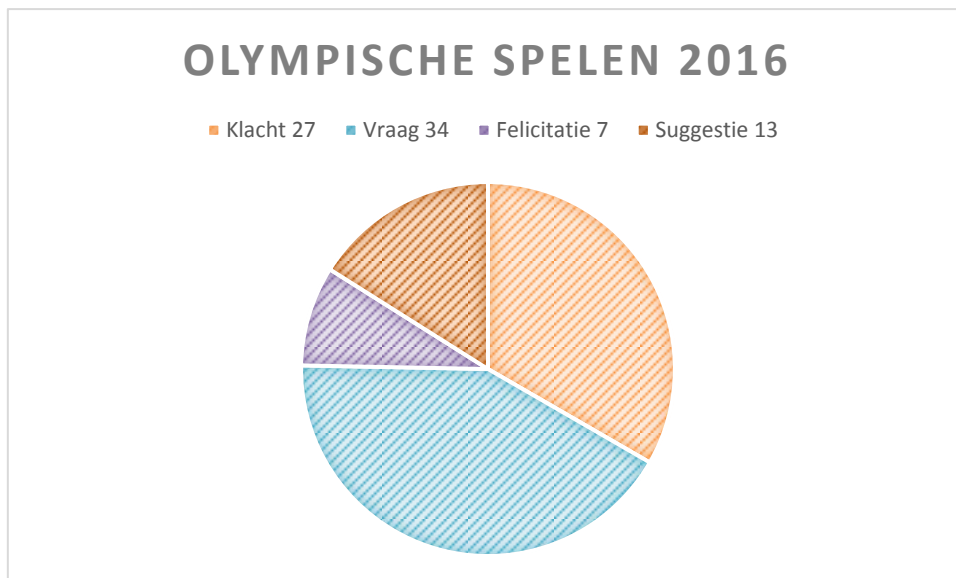
De tweede groep klachten kunnen we eerder onder de noemer “meningen” onderbrengen. Kijkers en luisteraars geven aan dat ze een bepaalde presentator niet weten te appreciëren of nemen aanstoot aan een bepaalde uitspraak.

Jammer van alle kritiek: hoor [#frankraes](#) nog altijd graag wedstrijden verslaan: mag van mij nog een paar tornooitjes meedraaien bij [@sporza](#)

Ik heb liever het gezoem van een mot dan het gezaag van [#FrankRaes](#). [#PORFRA](#)

### *Olympische Spelen 2016*

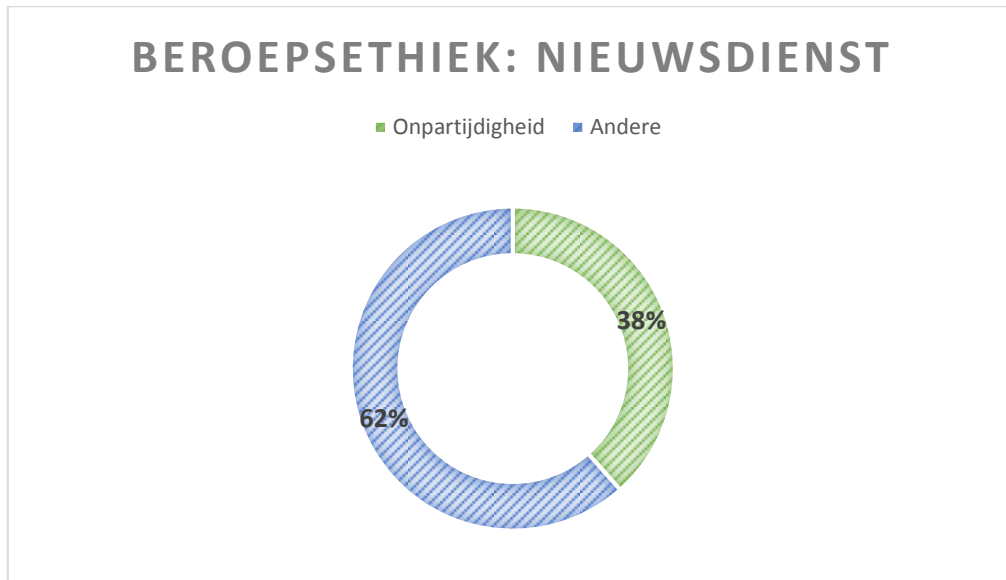
Ook de Olympische Spelen vonden plaats in 2016. Dat leverde 81 klantcontacten op, wat heel weinig is voor een evenement dat 16 dagen duurt. Ook hier zien we bij de klachten twee grote groepen. Net zoals bij het EK kwamen er ook hier klachten binnen over presentatoren. Daarnaast waren er klachten over het al dan niet uitzenden van bepaalde sporten. Met een aanbod zoals dat van de Olympische Spelen moeten er keuzes worden gemaakt in wat we op televisie uitzenden. Op de website en de app werden er meerdere streams aangeboden wat voor een oplossing zorgde. We kregen tot slot ook enkele klachten over de app die gelanceerd werd naar aanleiding van de Olympische Spelen. Deze app werd aangeleverd door het Internationaal Olympisch Comité (IOC) en kende heel wat problemen. De app was gemaakt in opdracht van het IOC waardoor de VRT in een afhankelijke positie zat bij klachten. Na het melden van de problemen werd er snel een oplossing gevonden bij het IOC.



Ook in 2016 ontvingen we heel wat klachten over de geoblocking van sportbeelden. Sporza beschikt niet over de rechten om sportbeelden in het buitenland te verspreiden. Dit zorgt voor heel wat frustratie van Belgen in het buitenland.

## 5. Beroepsethische klachten over de nieuwsdienst

We ontvingen 286 beroepsethische klachten met betrekking tot de nieuwsdienst. Daarnaast ontvingen we 849 andere klachten over de nieuwsdienst. (zie pagina 10). Wat het totaal aantal klachten op 1.135 brengt. 38% van de beroepsethische klachten handelen over de onpartijdigheid van de VRT Nieuwsdienst.



### *De woelige weken van maart 2016*

Waar we in 2015 spraken van een jaar vol angst bracht 2016 niet veel beterschap. Van dinsdag 15 maart bij de huiszoeking in Vorst, naar de arrestatie van Salah Abdeslam en op 22 maart de aanslagen in Brussel en Zaventem. Deze gebeurtenissen lieten niemand onberoerd en de Vlaming voelde meer dan ooit de nood om zijn of haar mening te ventileren. Daarnaast werd de berichtgeving door de VRT- Nieuwsdienst niet enkel door de burger onder de loep genomen maar was er zelfs sprake van politieke kritiek.

De VRT-Klantendienst ontving heel wat klachten in deze periode. Kijkers, luisteraars en surfers uitten hun ongenoegen over de snelheid van de berichtgeving of de choquerende beelden maar willen ook gewoon hun mening en ongenoegen kwijt over de gebeurtenissen. De vermeende rellen in Sint-Jans-Molenbeek en de daaropvolgende kritiek vanuit de politiek zorgen ervoor dat de VRT in een mediastorm belandt. Een gemanipuleerde video die de berichtgeving van de VRT in diskrediet brengt zorgt voor een groot aantal reacties.

*“Op zaterdag 2 april hebben alle redacties van VRT Nieuws de feiten op het terrein in Brussel en Molenbeek correct weergegeven en verteld. Een radiojournalist, een tv-verslaggever, twee cameramannen en een geluidsman/monteur van de VRT hebben allemaal hetzelfde gezien en geregistreerd. Zoals het van professionals mag verwacht worden.*

*De feiten worden correct en accuraat verteld in het VRT Nieuws: dat de sfeer gespannen was, door de verwachte komst van rechtse manifestanten, door de massale politieaanwezigheid, door de allochtone jongeren die tegengas zouden willen geven, en door de massale persaanwezigheid.*

*De beelden geven weer wat er wél en niét is gebeurd: er zijn geen stenen gegooid, en dat zit overigens ook niet in de items van andere omroepen. Op het moment dat het bericht over stenen gooien de wereld werd ingestuurd via mobiele media, stond de VRT-ploeg op die plek, naast de ploeg van VTM en was niets te zien van stenen gooien. Er is welgeteld met één stoel gegooid, aan het begin van de brug tussen Brussel-Centrum en Molenbeek, op 50 meter afstand van het politiecordon.*

*Tegen 19u was alles afgelopen: er was geen spoor van vernieling door de stad, er zijn geen ruiten gesneuveld, er zijn geen gevechten geweest, er zijn geen auto's in brand gestoken. VRT Nieuws rapporteert altijd over wat er te zien is, niet over wat er verwacht wordt. In dit geval: een gespannen sfeer, maar geen rellen.*

*De auto die inreed op een vrouw heeft VRT Nieuws niet getoond vanwege de gruwelijke beelden. Er is wel verslag over gedaan in de reportage en in de live berichtgeving erna. Blijkt achteraf dat in de auto geen extreemrechtse betogers zaten, zoals beweerd door een andere omroep, wel dronken jongeren uit de buurt, die niets te maken hadden met de mogelijk te verwachten rellen. Het gaat dus echt om twee van mekaar losstaande feiten.*

*-Er hing wel veel spanning in de lucht, ongetwijfeld ook door de grote aanwezigheid van minstens 15 cameraploegen uit verschillende delen van de wereld die grote rellen verwachtten, en die er niet zijn gekomen. De VRT-ploeg ter plekke bevestigt in de reportage dat jongeren naar het spektakel kwamen kijken en dat er geprovoceerd is, wat niet gelijkstaat aan rellen. In de live reportage is gezegd dat in de loop van de dag zo'n 100 mensen zijn opgepakt (30 linkse betogers aan de Beurs, 10 rechtse manifestanten op weg naar Molenbeek, en 60 allochtone jongeren in Brussel en Molenbeek. Die feiten zijn allemaal meegegeven in het VRT Journaal.*

*VRT Nieuws doet niet mee aan het opkloppen van feiten. Evenmin wil VRT Nieuws feiten onder de mat vegen. Journalistiek is de naakte feiten geven en tonen, zonder agenda, zonder ideologische sturing, zonder censuur. Frank Thevissen, de man die als prof aan de VUB werd ontslagen wegens ondermaatse prestaties en slechte beoordelingen, gooit een video de wereld in, die manipuleert. Hij gebruikt beelden van YouTube waar we de herkomst niet van kunnen achterhalen, en mengt die met verslaggeving van VRT en VTM, en NOS en nog andere zenders. Ook op andere omroepen ziet men geen beelden van rellen. Thevissen voegt er andere beelden aan toe. Dit is manipulatie, en stemmingmakerij. Zoals een man ooit zei: een leugen goed verteld, en lang genoeg herhaald, wordt op den duur waarheid. Dat is gevaarlijk, en een akelige vaststelling.*

*VRT Nieuws laat zich in heel dat manipulatieverhaal niet meeslepen maar blijft staan voor de waarden en normen die haar zo geloofwaardig maken. Feiten brengen zoals ze zijn en duiden vanuit verschillende invalshoeken door pro's en contra's aan het woord te laten. Kortom, de mediagebruiker informeren, zodat die zich zelf een beeld kan vormen van wat er zich afspeelt in de wereld."*

*Archief Klantendienst april 2016*

### *Klachten over onpartijdigheid in 2016*

Ook in 2016 ontving de VRT heel wat klachten over haar neutraliteit. Waar de ene klager de VRT een 'rood bastion' vindt wordt de VRT de andere dag verweten een promomachine te zijn voor N-VA. We ontvangen vaak over dezelfde uitzending klachten uit verschillende hoeken. Omwille van de tegenstrijdigheid van deze klachten kunnen we besluiten dat deze veelal ongegrond zijn.



Wat voor lompe boeren zijn die [@VRT](#) -journalisten, laten een mens nooit uitspreken. Behalve hun rode en groene vrienden natuurlijk



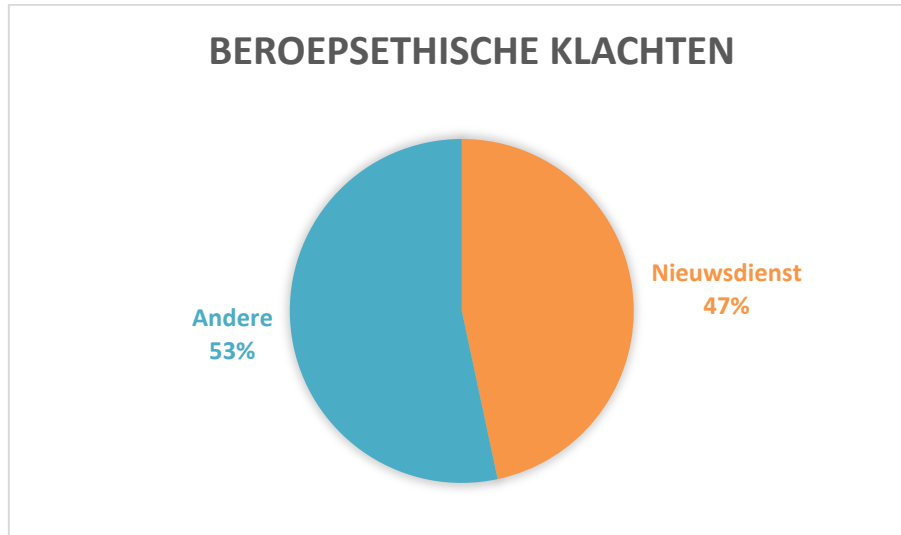
Nooit was de [@VRT](#) meer staatsomroep dan onder de N-VA [#propaganda](#)

### *Gebruik van archiefmateriaal*

Ook in 2016 blijft het hergebruik van archiefmateriaal een aandachtspunt. Beelden die ooit werden opgenomen door de nieuwsdienst kunnen opnieuw gebruikt worden in een andere context. Wanneer herkenbare personen die in beeld komen, hierover een klacht indienen bij de VRT wordt dit onderzocht. De klachtencoördinator bespreekt dit met de betrokken hoofdredacteur en de manager beroepsethiek. Wanneer de klacht gegrond wordt bevonden kan het materiaal in het archief worden gemarkeerd zodat dit in de toekomst niet meer hergebruikt kan worden.

## 6. Beroepsethische klachten uitgezonderd nieuwsdienst

De VRT-Klantendienst ontving in 2016 een 613 beroepsethische klachten waarvan 47% handelde over de VRT-Nieuwsdienst. De beroepsethische klachten met betrekking tot de nieuwsdienst werden besproken op pagina 19.



### *Pietenpact*

Net zoals in 2015 ontving de VRT klachten naar aanleiding van het bijgestuurde uiterlijk van Zwarte Piet. De aanleiding was het zogenaamde Pietenpact dat de actualiteit beheerste.

“Ketnet besloot in 2015 om het uiterlijk van de Pieten te verfijnen. Dit was niet de eerste keer in de geschiedenis dat de VRT het concept van Sinterklaas aanpaste aan de huidige context. Reeds in 1993 moderniseerden VRT samen met Hugo Matthysen het Sinterklaas verhaal in Dag Sinterklaas en hielden we rekening met de maatschappelijke realiteit van toen zonder het traditionele verhaal uit het oog te verliezen. In het programma Dag Sinterklaas wordt dan ook reeds verduidelijkt dat zwarte Piet eigenlijk niet zwart is, maar zwart ziet door het roet van de schouw. Er is dus eigenlijk niet zo veel veranderd met de trend die reeds in 1993 ingezet werd.

In 2015, 22 jaar later, voelden we de noodzaak om het verhaal verder te verfijnen. We hadden daarbij oog voor de gevoeligheden van vandaag zonder het traditionele verhaal uit het oog te verliezen. Zwarte Piet blijft een belangrijke plaats innemen in het Sinterklaas verhaal op Ketnet. Hij blijft zwart zien door het roet van de schouw. Enkel een aantal accessoires van dit personage werden in 2015 aangepast. Ten aanzien van 2015 is er dus niets veranderd in het verhaal dat Ketnet brengt en de Pieten die de Sint vergezellen op zijn reis.

Het initiatief voor het Pietenpact komt van het Vlaams-Nederlands Huis deBuren uit Brussel. Met het Pietenpact engageren een aantal organisaties zich om het Sinterklaasfeest te vieren zonder raciale stereotypingen. Vanzelfsprekend steunt ook Ketnet dit initiatief zonder aan traditie in te boeten, met aanwezigheid van Pieten en zonder enig verschil met 2015. Het gaat om een statement, een engagement om geen racistische klemtonen te leggen zonder de traditie te verloochenen.

Jammer dat de berichtgeving hieromtrent dergelijk vertekend beeld gaf dat dit tot verontwaardigde reacties van de omgeving van onze kijkers leidde.”

Archief Klantendienst 2016



### *VRT-beeldmateriaal onrechtmatig aanbieden online*

VRT zette in 2016 een concrete stap om het onrechtmatig verspreiden van haar beeldmateriaal via YouTube tegen te gaan. Het online aanbieden van content van VRT programma's door externen druist in tegen de gebruiksvoorwaarden. Dit stuitte op heel wat kritiek van gebruikers die via deze onrechtmatige wijze programma's van de VRT online konden bekijken. Met het uitbreiden van het online aanbod van de VRT en de komst van de videospeler heeft VRT een oplossing kunnen bieden voor deze gebruikers.

De klachtencoördinator heeft een aanbeveling gedaan bij de juridische dienst om in de toekomst misbruik van VRT materiaal efficiënter op te sporen door middel van monitoring zodat er sneller tegen kan worden opgetreden.

### *Alcohol in VRT-programma's*

De kijker stoorde zich het afgelopen jaar ook aan de consumptie van alcohol in televisieprogramma's. Voornamelijk in de fictiereeks THUIS is dit aanstootgevend. De klachtencoördinator heeft deze problematiek besproken met de manager beroepsethiek, die werk maakt van een interne bewustmakingscampagne rond alcoholgebruik in programma's.

### *Beroepsethische klachten over derden*

VRT ontving ook dit jaar beroepsethische klachten over derden, dit zijn partners waar VRT een activiteit aan uitbesteedt. Een van deze partners is de VAR, dat is de Vlaamse Audiovisuele Regie. De VAR staat in voor de reclameboodschappen op de netten van de VRT. Wanneer VRT klachten ontvangt over uitgezonden reclameboodschappen, wordt verwezen naar de wettelijke bepalingen in het mediadecreet.

*"Alles wat advertenties, sponsoring en reclame betreft wordt voor de VRT geregeld door de VAR (Vlaamse Audiovisuele Regie). De communicatie gebeurt rechtstreeks tussen de adverteerder en de VAR. De VRT staat hier volledig buiten en verkoopt of verleent, afhankelijk van het soort advertentie, uitzendtijd, volgens de bepalingen in het Mediadecreet."*

*Archief Klantendienst 2016*


Wanneer de VRT een klacht ontvangt over een VAR-spot wordt die besproken met de VAR. De VRT neemt hierover geen standpunt in en verwijst de klager door naar de VAR en/of de opdrachtgever van de VAR. Een uitzondering in 2016 was een klacht over een spot met betrekking tot diabetes. In de spot gaf men aan dat diabetes kon worden voorkomen door tijdig naar de dokter te gaan. De VRT ontving hierop klachten omdat in de spot geen onderscheid werd gemaakt tussen diabetes type 1 en 2. Naar aanleiding van deze klachten werd beslist om deze spot onmiddellijk stop te zetten.

*"Als verpleegkundige stoort het mij enorm dat er gesproken wordt dat diabetes te voorkomen is, maar er is een groot verschil tussen type 1 en type 2, en bij type 1 gaat het over een auto-immuun ziekte, en die mensen worden ten onrechte "zwaar" benadeeld door het spotje op de radio. Hopelijk gaat "men" dat eindelijk eens "correct" uitleggen aan de "doorsnee" luisteraar. Met dank in naam van al de diabetes type 1 mensen."*

*Archief Klantendienst maart 2016*

De VRT ontving in 2016 ook een aantal klachten over enkele BAN-spots (Boodschap van Algemeen Nut) van Gaia. Deze worden door kijkers als aanstootgevend ervaren. VRT neemt in deze geen

standpunt in aangezien deze spots volledig beantwoorden aan de wettelijke bepalingen en voorwaarden. De VRT verwijst in deze door naar de Jury voor Ethische Praktijken. De klachtencoördinator nam wel contact op met Gaia om hen hiervan op de hoogte te brengen.

 Sinds wanneer wordt [#gaia](#) propaganda uitgezonden op onze nationale tv zender als een 'boodschap van algemeen nut'? [@VRT](#)

## 7. Programmering

Positief is dat deze groep klachten opnieuw een lichte daling kent van 355 in 2015 naar 322. Niettemin blijft dit een aandachtspunt omdat het om een complex verhaal gaat dat tot veel ergernis kan leiden bij de gebruikers.



Om 21:05 begint de docu met Louis Theroux. 21:11, de docu is nog steeds niet begonnen. De VRT heeft een nieuwe klok nodig.

Het grootste aantal klachten gaat over het niet respecteren van de aangekondigde uitzendtijden op Eén en Canvas waardoor opnames mislukken of programma's niet of onvolledig op de digirecorder staan, zelfs wanneer er met een marge van 15 minuten wordt geprogrammeerd. De belangrijkste oorzaken hiervan zijn:

- De rechtstreekse duidingsprogramma's op Canvas die zich niet aan de vooropgestelde uitzendtijden houden. De programmamakers van De Afspraak en Terzake respecteren de toegemeten tijd niet. Hierdoor wordt er in de loop van de avond een achterstand opgebouwd in de programmering die niet meer kan worden ingehaald.
- Het tijdstip waarop een sportwedstrijd start en de duur van een wedstrijd kunnen vaak niet (lang) op voorhand geprogrammeerd worden, waardoor de programmagidsen op de verschillende mediaplatformen niet kloppen.
- Op Eén en Canvas gebeuren veel ad hoc wijzigingen die niet meer via alle media kunnen worden verspreid. De weekbladen verspreiden een programmagids die de VRT drie tot vier weken op voorhand levert. Deze informatie is vaak achterhaald.
- Het overgrote deel van de digitale kijkers programmeert via de Elektronische Programma Gids (EPG) die de distributeur aanbiedt. De input hiervoor wordt door verschillende privébedrijven geleverd, die enkel tijdens de kantooruren werken. Daardoor klopt de informatie vaak niet en tonen de opnames andere programma's dan wat er werkelijk is uitgezonden. Daarnaast duurt het inladen van een aangepaste programmagids bij de providers meerdere uren, waardoor ad hoc-wijzigingen nooit correct kunnen worden aangepast.
- De meest betrouwbare bron voor de programmagids zijn de websites. Die zijn gelinkt aan een EPG-systeem van de VRT en worden ad hoc aangepast door de uitzendregie. Het nadeel is dat deze bronnen niet geschikt zijn voor de kijkers om programmaopnames vooraf te programmeren.
- Ten slotte bepalen de dienst autopromotie en de Vlaamse Audiovisuele Regie (VAR) mee de programmagidsen door trailers en boodschappen van algemeen nut en andere sponsorboodschappen te programmeren. Dit gebeurt niet door de netten en kan lichte verschuivingen in de programmering veroorzaken.

Door de toegenomen digitale consumptie is het belang van een goed werkend EPG-systeem toegenomen. De vorige jaren werd een verbeteringstraject rond de programmering gerealiseerd met tussentijdse evaluaties. Dat heeft geleid tot minder klachten en de trend zet zich voort. Ondertussen zijn alle websites gelinkt aan de EPG-gids van de VRT, behalve sporza.be. Dat genereert klachten omdat er geen gedetailleerde programmadetails en programmatijden beschikbaar zijn.

De koppeling van sporza.be met de EPG-gids is al meerdere keren uitgesteld vanwege andere technologische prioriteiten. Bijkomend probleem is ook dat Sporza geen zender is, maar een merk en dus programma's aanbiedt voor alle netten. Daarnaast staan in het manuele ingevoerde overzicht op de website ook programma's die sportgerelateerd zijn maar geen Sporzaprogramma's zijn, zoals bv. De zomer van Lucien. Dat is een Eén-programma dat sportgerelateerd is en de technologie herkent dat niet als een sportprogramma in het systeem.

In 2016 werd een nieuwe website voor Eén gebouwd waaraan de EPG-gids is gekoppeld, wat meteen ook heeft geleid tot minder klachten.


Extern heeft Telenet zich geëngageerd om wijzigingen in de EPG-gids sneller aan te passen, al blijft het buiten de kantooruren een probleem. Telenet heeft toegang tot het EPG-systeem van de VRT maar gebruikt de informatie niet voor de update van zijn programmagids. Die wordt gevoed door Magnet Media die er een eigen systeem op na houdt. Proximus werkt op zijn beurt ook samen met nog een ander bedrijf om zijn EPG-gids aan te passen. Hiermee verlopen de gesprekken moeizaam en zijn er nog geen noemenswaardige vorderingen geboekt. Het verhaal wordt door de klantendienst op de voet gevolgd.


Een regelmatig terugkerende klacht gaat over de leeftijdscategorieën waarvoor de verschillende Ketnetprogramma's bestemd zijn en de tijdsblokken waarin ze zijn geprogrammeerd. Tussen 18 en 20 uur kijken zowat alle leeftijdscategorieën televisie en programmeert Ketnet voor de grotere kinderen.

Digitaal biedt Ketnet.be een oplossing met een uitgebreid videoaanbod. Wanneer een bepaalde aflevering van een reeks niet online staat, merken we dit meteen aan de reacties en meldt de klantendienst dit aan de webmaster die de nodige acties onderneemt.

Op het gebied van programmering is Ketnet de beste van de klas met een nagenoeg klokvast aanbod.

Tijdens de zomermaanden blijven de herhalingen van herhalingen van eigen programma's zoals FC De Kampioenen klachten genereren. Deze staan echter niet in verhouding tot het aantal kijkers dat de reeksen wel sterk kan waarderen.

 [@een](#) die klote afleveringen van [#fcdekampioenen](#) zijn we zo beu! Volgend jaar nog eens? Speel dan tenminste eens een andere oude serie

 De herhalingen van [#FCDeKampioenen](#) storen mij niet. Vroeger kon ik niet kijken op zaterdagavond en zoon van 5 vindt het ook plezant! [@een](#)

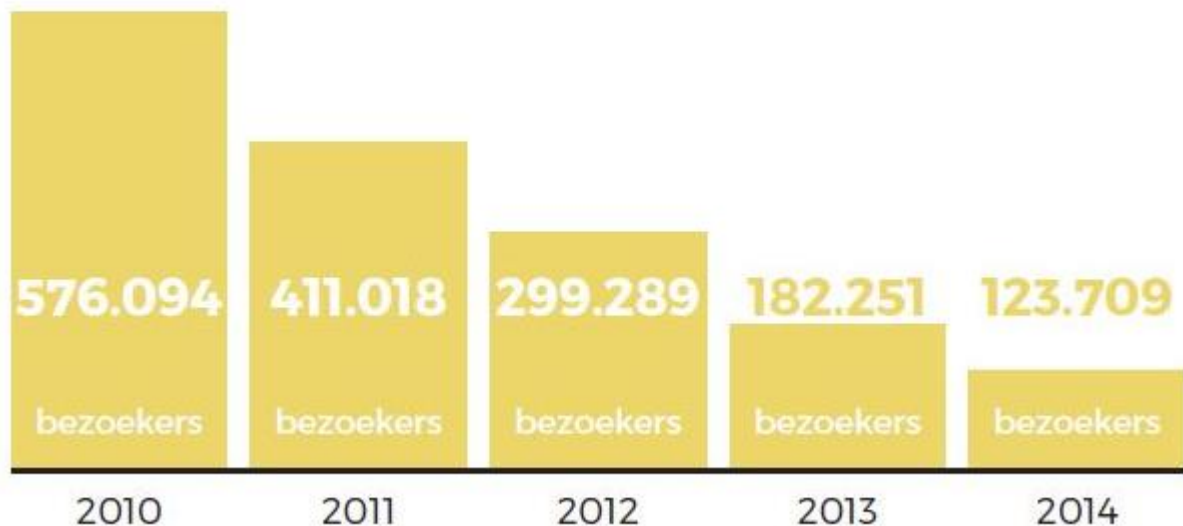
## 8. Teletekst

In 2015 bedroeg het aantal gebruikers van Teletekst 67.413. Het aantal onlinegebruikers van Teletekst was in 2015 gedaald tot 17.514. De sterke daling van het Teletekstgebruik, leidde tot een gefaseerde stopzetting van de dienstverlening in 2016.


Niettemin ontving de klachtendienst hierover 544 reacties, waarvan 304 klachten, waardoor dit item meteen de leider werd in de klantcontacten van 2016. Er heerste bij de gebruikers ook de vrees dat ondertiteling werd afgeschaft, wat uiteraard niet het geval was.


### EVOLUTIE VAN HET AANTAL TELETEKST-BEZOEKERS VIA EÉN, CANVAS, KETNET EN OP12 PER DAG (2010-2014)


BRON: CIMJGFK-AUDIMETRIE – VRT-STUDIEDIENST



Pagina 888 blijft wel behouden als ondertitelingspagina voor doven en slechthorenden. N.a.v. de klachten over Teletekst heeft de klantendienst bemiddeld waardoor men nu bij de overschakeling naar het TT-signaal meteen op de ondertitelingspagina terecht komt i.p.v. op de lege hoofdpagina 100.

 RIP teletekst [@vrt](#). Dank aan al die stille krachten die ons jarenlang langs deze weg geïnformeerd hebben. Deze gebruiker zal het missen.

 Maar effe serieus, was er buiten de 90-jarige Jeanine uit Liedekerke nog iemand die anno 2016 nog Teletekst gebruikte?

 [#dtv](#) [#RIPTeletekst](#)

## 9. Taal

Taal is belangrijk voor de VRT en taalklachten blijven een aandachtspunt. In 2016 steeg het aantal klachten met ruim een kwart. Als openbare omroep zijn wij het aan ons publiek verplicht standaardtaal te gebruiken. Onze kijkers en luisteraars - en de Vlamingen in het algemeen - hechten aan het Nederlands van de openbare omroep traditioneel een grote normatieve waarde. Voor hen geeft de VRT het voorbeeld: ze beschouwen onze taal als bron voor correct Nederlands en passen dat voorbeeld zelf toe. Een taaladviseur waakt permanent over het taalgebruik op radio, televisie en online.

Elke taalklacht wordt door de klachtencoördinator gerapporteerd aan de taaladviseur die de terecht klachten bespreekt in zijn nieuwsbrief.

De stijging van het aantal klachten is voor een groot gedeelte toe te schrijven aan het EK voetbal waarbij de namen van spelers van andere landen niet altijd correct werden uitgesproken.

*"Zeg a.u.b. eens tegen Filip Joos dat de achternaam van de doelman van Hongarije 'Kieraaj' uitgesproken wordt (hetgeen 'heer' of 'koning' betekent, zoals in het kaartspel dus)."*

*Klantenreactie juni 2016*



Daarnaast blijven schrijf- en taalfouten op [deredactie.be](http://deredactie.be) klachten genereren. De taaladviseur heeft toegang tot het productiesysteem van de nieuwswebsite, waardoor fouten ook sneller kunnen worden verbeterd. Hier moet zeker genuanceerd worden dat de geschreven content die wordt geproduceerd op de 13 websites van de VRT, jaar na jaar stijgt. Daarnaast gaat het produceren van content voor de nieuws- en sportwebsite gepaard met hoge werkdruk waarbij de snelheid om te publiceren niet onbelangrijk is. Toch stellen we aanzienlijk meer taal- en schrijffouten vast op [deredactie.be](http://deredactie.be) dan op [sporza.be](http://sporza.be).

Schermgezichten en radiostemmen die bepaalde woorden fout uitspreken blijven ook klachten genereren.

En een laatste groep klachten rond taal gaat over het gebruik van te veel Engelse en Franse woorden waarvoor Nederlandse alternatieven bestaan.

## 10. Personen

De bekende Vlamingen die te zien en te horen zijn, komen soms onder vuur te liggen omwille van een uitspraak waarmee ze hun eigen mening verkondigen. Wanneer het gaat om programmamakers van wie geacht wordt dat ze zich onpartijdig opstellen, worden de klachten als gegrond beschouwd. Vaak gaat het echter om meningen van de mediagebruiker.

 [#terzake](#) [#kathleenCools](#) zit echt te genieten van dat begrotingstekort.."het ging toch anders worden" tot 5x toe 

We ontvangen ook klachten over uitspraken van mensen die occasioneel of op regelmatige basis te gast zijn in programma's. Zij zijn uitgenodigd om hun eigen standpunt te verdedigen en zo een discussie op gang te brengen. Mediagebruikers interpreteren dat soms onterecht alsof de gast de mening van de VRT verkondigt.

Een derde reeks klachten over personen heeft betrekking op humoristische uitspraken. Burgers horen soms vaag iets waarmee ze niet akkoord kunnen gaan, zonder de echte context te kennen. Humor is belangrijk voor de VRT en zolang de regels van het Programmacharter worden gerespecteerd, blijft het genre een vast onderdeel van het aanbod.

En een laatste groep klachten gaat over personen met een uitgesproken presentatie- of kledingstijl die de kijker of luisteraar irriteert. Deze opmerkingen worden ook niet als gegrond beschouwd.

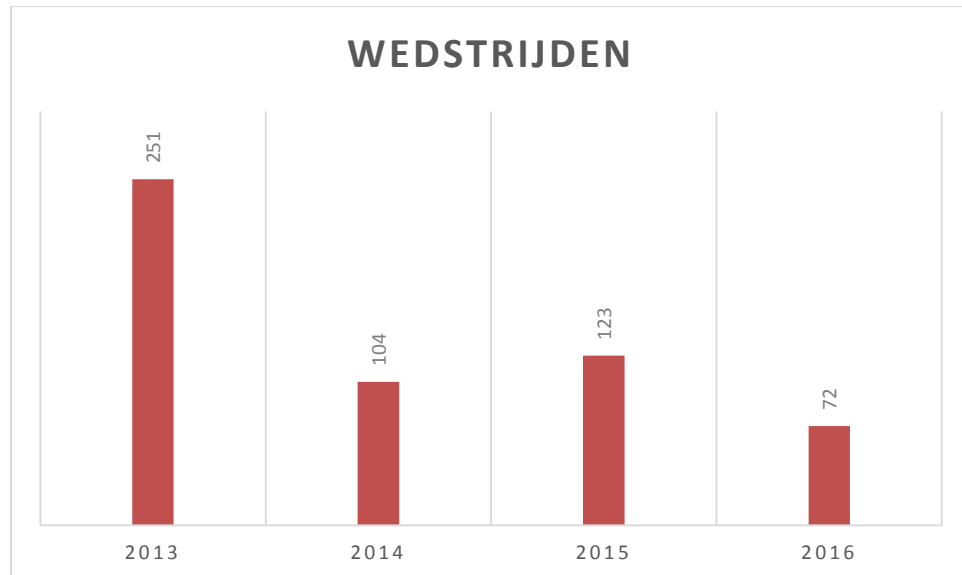
## **11. Ongedefinieerd**

Deze groep klachten omvat hoofdzakelijk scheldmail. Wanneer de vermeende klagers berichten blijven sturen, wordt een gefaseerde stalkersprocedure ingezet met een blokkeren van alle contactmogelijkheden met de VRT voor de klager gedurende een periode van zes maanden.



## 12. Wedstrijden

Waar er in 2015 nog een stijging was, zien we in 2016 een daling in het aantal klachten over wedstrijden georganiseerd door de netten van de VRT.



Van 251 klachten in 2013 kon de VRT-klantendienst deze herleiden naar 71 in 2016. Het beleid van de klantendienst, de samenwerking met de manager beroepsethiek, die het wedstrijdreglement herschreef, en de bereidwilligheid van de netten zorgen voor deze daling. In het klachtenrapport 2015 haalde we nog aan dat Sporza en Radio 2 de het grootste aantal klachten ontvingen over het afhandelen van wedstrijden. Deze twee netten hebben als gevolg hiervan concrete stappen ondernomen om het aantal klachten te verminderen. Zij bewijzen in 2016 dat het ook anders en beter kan. De VRT-klantendienst kan enkel tevreden zijn met deze evolutie. Bij Eén waren er het afgelopen jaar opmerkelijk meer klachten over het technologische aspect van de wedstrijden. Dat had te maken met kinderziektes in de wedstrijdtools van de nieuwe website van Eén. Surfers kregen een foutmelding of slaagden er niet in om gegevens te uploaden. De VRT-klantendienst gaf hier een belangrijke signaalfunctie naar de betrokken webredactie.

Een heikel punt blijft net zoals in 2015 de afhandeling van prijzen door externe partners. Sponsors die verondersteld worden de prijzen te versturen nemen het nog steeds niet te nauw met het algemene wedstrijdreglement van de VRT. De VRT-Klantendienst hoopt in 2017 de gesprekken op te starten met de externe partners om tot een eenvormige aanpak te komen.

### 13. Derden

Andere klachten van derden zijn terug te vinden bij externe partners waarmee de VRT een contractueel samenwerkingsverband heeft. De VRT neemt deze klachten ernstig en doet er alles aan om tot een oplossing te komen omdat de problemen betrekking hebben op de VRT zelf of op haar producten, en omdat ze het imago van de organisatie kunnen schaden.

Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- Problemen bij de distributeurs waardoor het aanbod tijdelijk niet beschikbaar is. In dit geval onderhandelt de VRT om de betrokken programma's langer dan gepland in het aanbod te houden, zodat de mediagebruiker de dienstverlening krijgt waarvoor die betaald heeft.
- Klachten over het niet bekomen van gewonnen prijzen door nalatigheid van de sponsor.
- Klachten over bestelde tickets die niet ontvangen zijn voor VRT-evenementen, vallen onder de verantwoordelijkheid van de organisaties die de ticketverkoop doen. De VRT onderzoekt mee de klachten en brengt suggesties aan om de problemen mee op te lossen.
- Commerciële radiospots en sponstrailers op televisie die onder de verantwoordelijkheid van de VAR (Vlaamse Audiovisuele Regie) vallen, genereren regelmatig klachten. Hoewel de planning van de spots helemaal los staat van de rest van de programmering, wordt dit toch als aandachtspunt meegegeven aan de VAR, die er in de mate van het mogelijke rekening mee houdt. Zie ook pagina 23.
- Commerciële boodschappen online worden door de klagers als agressief ervaren. Ze vallen onder de verantwoordelijkheid van Pebble Media.

## 14. Diversiteitsklachten

In 2016 ontving de VRT 17 diversiteitsklachten. Deze klachten handelen vaak over uitspraken van schermgezichten, studiegasten en taalgebruik. Kijkers, luisteraars of surfers merken op dat een bepaalde groep gediscrimineerd wordt in de berichtgeving of content en melden dit aan de VRT. De klachtencoördinator bespreekt deze klachten steeds met de VRT-diversiteitscoördinator en de manager beroepsethiek.

VRT ontving in 2016 haar eerste klacht van de Genderkamer van de Vlaamse Ombudsdienst, dat is een orgaan dat bevoegd is voor het onderzoeken van gendergerelateerde klachten. Opmerkelijk aan de Genderkamer is dat de ombudsvrouw gender een klacht spontaan kan onderzoeken zonder dat er effectief een klacht is geformuleerd door een burger. De klacht die de VRT ontving van de Genderkamer ging onder meer over het genderonevenwicht in het duidingsprogramma De Afspraak van de VRT-nieuwsdienst.

VRT erkent dat er in De Afspraak weinig vrouwen te zien zijn en betreurt dit ten zeerste. Dit is voor de redactie van De Afspraak, die voor een meerderheid uit vrouwen bestaat, een dagelijkse zorg en bekommernis. Elke dag opnieuw worden er vrouwen, potentiële gasten gecontacteerd en uitgenodigd en elke dag zijn er vrouwen die zelf doorverwijzen naar een andere, mannelijke collega. Potentiële vrouwelijke experts achten zichzelf niet bekwaam genoeg of ze besteden hun avond liever anders.

Daarnaast heeft het duidingsprogramma 'De Afspraak' gaandeweg een opiniërend karakter gekregen. En dat heeft gevolgen. Het team van De Afspraak ondervindt dagelijks dat vrouwen minder geneigd zijn om meningen te komen verkondigen dan mannen. Dit betekent geenszins dat de redactie geen extra inspanningen meer doet. Ze blijft vrouwelijke gasten zoeken en hen overtuigen om op een uitnodiging om te participeren in het programma, in te gaan.

Diversiteit is voor de VRT zeer belangrijk en er wordt permanent gewerkt aan de bewustmaking van programmamakers met betrekking tot genderevenwicht. De VRT is van plan om voor de derde keer een netwerkevent voor nieuwe gezichten op te zetten. Zo worden nieuwe kansen gecreëerd om vrouwelijke deskundigen aan te trekken die met hun expertise de uitzendingen in balans brengen. Daarnaast wil de VRT de ombudsvrouw gender uitnodigen om de werking zowel binnen- als buiten de nieuwsdienst op vlak van diversiteit verder toe te lichten om zo versterkend te werken.

## **Ambitieuze toekomstplannen**

“Fier op de VRT van morgen” is een van de belangrijkste ambities voor de toekomst en daar zet de klantendienst mee de schouders onder. De klantendienst wil een referentie blijven voor heel de organisatie met het oog op een globale kwaliteitsverbetering van het aanbod en ook daarbuiten.

Met volle goesting werken voor een organisatie die luistert naar haar klanten blijft het belangrijkste uitgangspunt om positief om te gaan met klachten. De feedback die de VRT bereikt via een diverse waaier van klanten bevat een schat aan informatie die de basis vormt voor een doorgedreven kwaliteitsverbetering op vele domeinen. Klanten die zich “gehoord” en “gewaardeerd” voelen, worden onze grootste fans. Van de grootste klagers de grootste fans maken die “fier zijn op hun VRT” is de belangrijkste doelstelling voor de toekomst.

## **Extra aandacht voor privé-partners**

Vooraf aan de buitenwereld wil de klantendienst in 2017 extra aandacht besteden. De mediawereld ondergaat door de digitaliseren een heel snelle evolutie. Hierdoor verschijnen er heel wat spelers op de markt die dezelfde content aanbieden en die content op dezelfde manier verspreiden. Een samenwerking met de privésector, zoals de distributeurs, de uitbater van het zenderpark en andere productiehuisen is voor de VRT onontbeerlijk. De VRT heeft er alle belang bij dat klachten die betrekking hebben op de werking van de privésector mee worden opgevolgd. Ze bepalen immers mee het imago van de openbare omroep. Deze samenwerking optimaliseren en samen naar betere oplossingen zoeken voor de toekomst, is een uitdaging waarop de VRT-Klantendienst in 2017 wil focussen.

## **Nieuwe registratietool**

In 2016 is uitgebreid marktonderzoek gedaan met het oog op de modernisering van het ondertussen 10 jaar oude klantregistratiesysteem van klachten. In het voorjaar van 2017 zal een nieuw klantregistratiesysteem worden uitgerold op vrt.be. Vanop alle andere websites zal kunnen worden gelinkt naar de tool op de corporate website.

Met het nieuwe registratiesysteem is het ook mogelijk om klachten die geformuleerd zijn via de sociale media, rechtstreeks binnen te trekken, te registreren en als een volwaardige klacht een-op-een te behandelen. Hiermee geeft de VRT een antwoord op de vraag die aan Minister van Media Sven Gatz in het Vlaams Parlement is gesteld over de aanpak van klachten via sociale media.

Een derde element in het nieuwe registratiesysteem is dat integriteitsklachten, die onafhankelijk door de integriteitscoördinator van de VRT worden onderzocht, in een aparte registratielijn kunnen geplaatst worden, los van alle andere klachten en nooit zichtbaar kunnen worden voor andere gebruikers van het systeem. Belangrijk hierbij is dat de VRT hiermee voldoet aan de privacyregels met betrekking tot integriteitsklachten en toch in staat is om een volledige rapportering te kunnen doen in eenzelfde systeem.

Een vierde belangrijk element is dat er met het nieuwe registratiesysteem samenwerkingsverbanden kunnen worden opgezet met andere afdelingen in de organisatie. Meerdere technologische tools

kunnen gelinkt worden waardoor andere afdelingen inzage kunnen krijgen in klantinformatie die kan bijdragen tot een snellere en betere kwaliteitsverbetering.

### **Efficiëntere en snellere klantbediening**

De VRT hanteert een elektronisch systeem om nieuwsbrieven automatisch te versturen vanuit de verschillende websites van netten en merken. De vorige jaren ontving de klantendienst vrij veel klachten met betrekking tot het uitschrijven en registreren voor nieuwsbrieven. Dit is intern nauwkeurig opgevolgd en de klantendienst krijgt in 2017 toegang tot de systemen zodat de medewerkers zelf wijzigingen kunnen aanbrengen in de klantprofielen wanneer de klant daar naar vraagt, wat het proces aanzienlijk sneller doet verlopen.

Tussen de medewerkers van het onthaal van de VRT en de klantendienst is er een nauwe samenwerking ontstaan door het uitwisselen van informatie waardoor er minder telefoons moeten worden doorverbonden. We zien het aantal telefoons ook aanzienlijk dalen. Voor 2017 wordt verder onderzocht op welke andere manieren er nog efficiënter kan worden samengewerkt.

De klantendienst onderzoekt in welke mate er met andere diensten kan worden samengewerkt voor het bevorderen van de klantbeleving na het behandelen van een klacht. Wanneer Eén bv. een THUISdag organiseert, dan kan de klantendienst een aantal mensen met klachten over THUIS uitnodigen om die dag samen door te brengen op de THUISdag.

Op de Dag van de Klant, in september, nodigt de VRT een 50-tal klanten uit die het afgelopen jaar een klacht hebben geformuleerd of een vraag hebben gesteld. De klanten worden dan letterlijk een hele dag in de bloemetjes gezet en krijgen de kans om met “hun” VRT van dichtbij kennis te maken. Deze vorm van klantenbinding wil de klantendienst ook in de toekomst verder uitbouwen.

In oktober vindt de jaarlijkse Zuiddag plaats. Dat is een dag waarop scholieren op de werkvloer meedraaien en hun bezoldiging schenken aan een ontwikkelingsproject. De VRT-klantendienst laat elk jaar een scholier kennis maken met de klachtenbehandeling en zal dit in de toekomst ook blijven doen.

De klantendienst zal in de toekomst de bepalingen van het Klachtendecreet en het Charter voor klantvriendelijkheid onverminderd blijven naleven.

De dagelijkse rapportering leidt tot snellere actiemogelijkheden bij het management en versterkt de inzet om structurele problemen aan te pakken.

Het klachtenrapport zal worden toegelicht aan alle leden van het management en aan de directie.

In het kader van een transparante aanpak wordt het klachtenrapport op de transparantiewebsite gepubliceerd. Ook de scripts van standaardantwoorden die de klantendienst schrijft, worden op die website gepubliceerd.

In 2017 onderzoekt de nieuwsdienst de mogelijkheid om eventueel te starten met een eigen ombudsdienst. Hiermee kan het onafhankelijke karakter van de nieuwsdienst nog meer worden benadrukt.

## **Besluit**

Elk jaar is anders op het gebied van klachten. 2016 was een jaar met positieve en negatieve verrassingen. Door een drukke sportzomer hadden we extra Sporza-klachten verwacht, wat dat was niet het geval. We ontvingen wel beduidend meer vragen, maar in verhouding niet meer klachten.

De klachten met betrekking tot de nieuwsdienst bleven stijgen. Gefrustreerde klagers zagen in de klantendienst en de klachtencoördinator vaak de ideale schietschijf. Ook die contacten waren naast de gegronde klachten waardevol en we hebben eruit geleerd.

De afschaffing van de dienstverlening van Teletekst genereerde het grootste aantal klachten. We ontvingen ook heel veel vragen om op deze beslissing terug te komen. Vermits het om een beleidsbeslissing gaat in samenspraak met de overheid, kon op deze vragen niet worden ingegaan.

Het aantal klachten verminderen kan geen doel op zich zijn. Het aantal klachten mag ook geen indicatie zijn die de kwaliteit bepaalt. Wat er met die klachten wordt gedaan, daarentegen, draagt zeker bij tot de kwaliteitsbarometer van een organisatie. En op dat gebied blijft de VRT het goed doen.

De VRT luistert nu meer dan ooit naar haar klanten. De klantendienst is perfect geplaatst en heeft voldoende expertise om die vertaalslag te maken naar de collega's die er rekening kunnen mee houden in hun aanbod en dat alles binnen de krijtlijnen van de Beheersovereenkomst.

Met een zeer groot en wisselend aanbod dat voortdurend vernieuwt en verbeteringstrajecten lanceert, is het normaal dat er heel wat kan fout lopen. Kinderziektes en groeipijnen genereren terechte klachten. Deze klachten beschouwt de VRT als waardevol omdat de betrokken medewerkers er veel uit leren.

In 2016 was de VRT op het gebied van beroepsethiek nog strenger voor zichzelf. Aan de hand van de klachten merken we dat de burger meer dan ooit een beroepsethische aanpak opeist van de openbare omroep. De verhouding beroepsethische klachten over de nieuwsdienst en andere zien we kleiner worden in 2016.

Ook in 2016 blijven klagers de onpartijdigheid van de nieuwsdienst in vraag stellen. Ondanks de resultaten van een wetenschappelijk onderzoek in 2015 die dit tegenspreken, blijft de hardnekkige perceptie bij een aantal Vlamingen bestaan.

Begin 2017 wordt het nieuwe videoplatform VRT NU gelanceerd. Dat zal de videobeleving van de VRT-programma's aanzienlijk veranderen, zowel in binnen- als buitenland. Dergelijke digitale evoluties zorgen meestal voor extra klachten vanwege de klassieke kinderziektes bij de lancering. Ze geven ons opnieuw een kans om te leren uit een nieuw soort klachten. En die blijven ons inspireren om bij te dragen tot een kwaliteitsverbetering voor heel de organisatie.



# **KLACHTENRAPPORTERING**

## **Cijfers 2016**



### Klachten tabel per categorie

1.	Programma- en media gerelateerd	1272
2.	Nieuwsdienst	849
3.	Technologie/transmissie	572
4.	Sporza	359
5.	Beroepsethische klachten (nieuwsdienst)	286
6.	Beroepsethische klachten (andere)	327
7.	Programmering	322
8.	Teletekst	304
9.	Taal	184
10.	Personen	139
11.	Ongedefinieerd	87
12.	Wedstijden	72
13.	Derden	30
14.	Diversiteit	17
Totaal	aantal klachten	<b>4.820</b> t.o.v. 4.661 in 2016 (= +3,41 %)

#### Detailcijfers

Omdat er grote verschuivingen zijn in de categorie 3, hieronder een subverdeling van de klachten per afdeling:	
Videozone/apps	192
Radiospeler	67
Geluidsbalans	63
Transmissie Radio & TV	197
Gigya	48
<b>Totaal</b>	<b>572</b> t.o.v. 443 in 2015 (= +29,12 %)

### Klachten tabel per kanaal

Via postbus <a href="mailto:klachtenprocedure@vrt.be">klachtenprocedure@vrt.be</a>	2369
Via webcontactformulieren op de VRT-websites	2.307
Via telefoon	115
Via brief	29
<b>Algemeen totaal</b>	<b>4820</b>

**Agentschap Sport Vlaanderen**

# **Klachtenrapport 2016**



**SPORT.  
VLAANDEREN**

**ARENBERGGEBOUW  
ARENBERGSTRAT 5  
1000 BRUSSEL**

**Februari 2017**

## KWANTITATIEVE GEGEVENS

Totaal aantal ontvangen klachten	9
Aantal onontvankelijke klachten	2
Aantal ontvankelijke klachten	7
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	
gegrond	1
deels gegrond/deels ongegrond	2
ongegrond	4
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens de mate van verzoening	
verzoend	2
deels verzoend	0
niet verzoend	1
Verdeling van de gegronde klachten volgens de ombudsnorm	
correcte bejegening	1
goede uitvoeringspraktijk	3

## 1. OPDRACHTEN EN DOELPUBLIEK

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

1. Organisatie van sportkampen en sportklassen in de centra van Sport Vlaanderen.
2. Uitbouw en ter beschikking stellen van de centra van Sport Vlaanderen 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 Sport Vlaanderen. Afhankelijk van de opdracht of het doel dat Sport Vlaanderen zich stelt, kunnen deeldoelgroepen worden afgelijnd. Dat kunnen de verschillende leeftijdscategorieën zijn (jongeren, volwassenen, 50-plussers, gezinnen, families...), dat kunnen bepaalde groepen sporters zijn (de georganiseerde sporters, de niet-georganiseerde sporters, de niet-sporters, de competitiesporters, de recreatieve sporters...) of dat kunnen verschillende sportorganisaties zijn (sportfederaties, sportclubs, scholen, gemeentelijke en provinciale sportdiensten en sportraden...).

## 2. INDELING VAN DE KLACHTEN

De klachten die Sport Vlaanderen ontvangt worden ingedeeld in zes groepen:

1. Klachten van deelnemers aan sportpromotionele acties van Sport Vlaanderen  
geen schriftelijke klachten in 2016
2. Klachten van deelnemers aan organisaties van Sport Vlaanderen in zijn centra  
drie schriftelijke klachten in 2016
3. Klachten van gebruikers van de centra van Sport Vlaanderen en andere diensten die door Sport Vlaanderen worden aangeboden  
twee schriftelijke klachten in 2016
4. Klachten van deelnemers aan de sportkaderopleidingen van de Vlaamse Trainersschool  
twee schriftelijke klachten in 2016
5. Andere klachten  
geen schriftelijke klachten in 2016
6. Klachten die niet van toepassing zijn op Sport Vlaanderen.  
twee schriftelijke klachten in 2016

### **3. BESPREKING VAN DE INGEDIENDE KLACHTEN**

We beschrijven kort de klachten die voor elke groep in 2016 bij Sport Vlaanderen werden ingediend.

Bij elke groep omschrijven we in een situatieschets waarover het gaat en hoe Sport Vlaanderen klachten binnen deze groep behandelt.

#### **3.1 Klachten van deelnemers aan sportpromotionele acties van Sport Vlaanderen**

##### **Situatieschets**

Elk jaar opnieuw organiseert de afdeling Sportpromotie sportpromotionele acties en evenementen waaraan duizenden Vlamingen deelnemen.

Alle acties van Sport Vlaanderen zijn terug te vinden op de website [www.sport.vlaanderen](http://www.sport.vlaanderen).

Sport Vlaanderen komt tijdens deze acties en evenementen rechtstreeks in contact met de betrokken doelgroepen.

Natuurlijk verlopen deze organisaties niet voor 100% vlekkeloos en natuurlijk hebben deelnemers klachten of opmerkingen. Medewerkers van Sport Vlaanderen 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 medewerkers van Sport Vlaanderen er niet in slagen om de klachten ter plaatse op te lossen, wat zelden het geval is, dan vragen zij om de klacht schriftelijk in te dienen.

Uit navraag bij de afdeling Sportpromotie blijkt dat er uiteraard mondelinge klachten zijn geweest. Deze 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.

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

##### **Bespreking**

In 2016 werden voor deze categorie geen schriftelijke klachten ontvangen

## 3.2 Klachten van deelnemers aan organisaties van Sport Vlaanderen in zijn centra

### Situatieschets

De belangrijkste organisaties in de centra van Sport Vlaanderen zijn de sportkampen en de sportklassen.

Sport Vlaanderen organiseert in 11 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 twee uur per dag aan sport onder leiding van gediplomeerde lesgevers. De sportklassen tellen jaarlijks meer dan 17.000 deelnemers.

Elke klacht over de eigen organisaties in een centrum van Sport Vlaanderen 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 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 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 - en begrijpelijk - zijn de klachten van deelnemers die op het einde van een sportkamp 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' is maar een essentieel onderdeel is 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 vervolgsportkamp dat hij niet aankan. Deze gegronde uitleg wordt zo goed als altijd door de indieners van de klacht aanvaard.

### Bespreking

#### **Klacht wegens het niet behalen van het beoogde brevet na een sportkamp zeilen**

Na een sportkamp zeilen behaalt een deelnemer het beoogde brevet niet. Zijn ouders vechten dit aan en trekken de pedagogische en sporttechnische bekwaamheid van de monitoren in twijfel. Ook de inhoud van de cursus zeilen wordt als twijfelachtig beschouwd.

De centrumverantwoordelijke bespreekt de klacht met de betrokken monitoren. Uit dit gesprek blijkt dat de cursist het vereiste niveau niet had behaald en daarom ook het brevet niet behaalde. Heel wat ouders begrijpen dit niet en zien het behalen van een brevet als een 'beloning' en als een eindpunt van een geslaagd sportkamp. Dit is echter niet zo: het brevet is absoluut nodig om de veiligheid van de cursist te vrijwaren in een vervolgekamp waar een hoger zeilbrevet kan worden behaald. Wat de pedagogische en sporttechnische bekwaamheid betreft, is het zo dat de zeilopleidingen van Sport Vlaanderen sinds jaren worden gegeven door gediplomeerde lesgevers. De cursussen zijn inhoudelijk conform de pedagogische methoden en de inhoudelijke cursusopbouw zoals vastgelegd door de Vlaamse Trainersschool, een samenwerkingsverband tussen Sport Vlaanderen, de Vlaamse Sportfederaties en de Universiteiten en Hogescholen met een opleiding LO, dé autoriteit ter zake in Vlaanderen.

De klacht wordt als ontvankelijk maar als ongegrond genoteerd.

### **Klacht wegens pesten tijdens een sportkamp voetbal**

Een deelnemer aan een sportkamp voetbal wordt gepest en hij verwittigt hiervan de monitor. Zijn ouders klagen dit pestgedrag aan en verwijten de monitor dat hij onvoldoende heeft ingegrepen.

De centrumverantwoordelijke bespreekt dit voorval met de kampleider en de monitoren. De deelnemer heeft inderdaad pestgedrag gesignaleerd aan één van de monitoren. Zij hebben de kamergenootjes geroepen en hen verteld dat pestgedrag absoluut niet kon tijdens een sportkamp van Sport Vlaanderen. De deelnemer heeft daarna aan geen van beide monitoren nog iets gemeld, voor hen was dit probleem dan ook opgelost. De kampleider werd echter niet op de hoogte gebracht en dat is een fout. De kampleider is er vooral om problemen naast het sporttechnische op te lossen.

Aan de monitoren werd meegedeeld dat problemen zoals pestgedrag direct moeten gemeld worden aan de kampleider.

Sport Vlaanderen besteedt veel aandacht aan het voorkomen van pesten, en dit met de campagneslogan 'Top in Sport'. Deze slogan staat op het T-shirt dat elke deelnemer ontvangt na een sportkamp.

De klacht wordt als ontvankelijk en als gegrond genoteerd.  
Ombudsnorm: onheuse bejegening en slechte uitvoeringspraktijk.

### **Een deelnemster heeft amper gezeild tijdens een sportkamp zeilen...**

Sport Vlaanderen ontvangt een klacht van de ouders van een deelnemster aan een sportkamp zeilen. Volgens de ouders heeft zij amper in een zeilbootje gezeten en werd zij ingezet voor andere opdrachten, zoals de voorbereiding voor de traditionele fuif op het einde van elk sportkamp. De ouders vragen zich af waarom zijn hiervan niet op de hoogte zijn gebracht.

Na een gesprek met de zeilmonitoren concludeert de centrumverantwoordelijke dat zij er alles aan gedaan hebben om de deelnemster aan het zeilen te krijgen. Eerst zacht, dan onder een beetje dwang. Het lukte gewoon niet, blijkbaar was zeilen echt haar ding niet, was er zelfs angst voor het water mee gemoeid. Dat zij andere taken deed komt



doordat de monitor die verantwoordelijk is over de nevenactiviteiten (niet-sportactiviteiten) zich actief heeft bezig gehouden met de deelnemster, net om haar tocht een zo goed mogelijk geslaagd sportkamp te bezorgen.

Over het niet verwittigen heeft de klager een punt. De centrumverantwoordelijke vraagt aan zijn monitoren om dergelijke voorvallen aan hem te melden, zodat hij kan beslissen of de ouders al dan niet op de hoogte moeten gebracht worden.

De klacht wordt als ontvankelijk en deels gegrond, deels ongegrond genoteerd.  
Ombudsnorm: slecht uitvoeringspraktijk

### **3.3 Klachten van gebruikers van de centra van Sport Vlaanderen en andere diensten die door Sport Vlaanderen worden aangeboden**

#### **Situatieschets**

Naast de eigen organisaties worden de centra van Sport Vlaanderen gebruikt voor de organisatie van sportweekends, trainingen en stages voor binnenlandse en buitenlandse atleten, sportcursussen, schoolspordagen... De sportinfrastructuur van de centra staat ook ter beschikking van de plaatselijke bevolking, clubs en verenigingen. De centra worden verder ook gebruikt voor de organisatie van Vlaamse, nationale en internationale wedstrijden en evenementen.

Klachten over het gebruik van sportinfrastructuur in de centra van Sport Vlaanderen beperken zich veelal tot meldingen. De centrumverantwoordelijken waken erover 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 centrum.

Onder deze categorie worden ook de klachten opgenomen over diensten die door Sport Vlaanderen worden aangeboden, waaronder fit-o-meters, loopomlopen, lesgevers, uitlenen van sportmateriaal ed. Alle diensten die Sport Vlaanderen aanbiedt zijn terug te vinden op de website [www.sport.vlaanderen](http://www.sport.vlaanderen) onder 'Sport Vlaanderen biedt aan'.

#### **Bespreking**

##### **Moelijkheden bij het reserveren voor een verjaardagsfeestje**

Bij een reservatie van een verjaardagsfeestje op een ijsbaan van Sport Vlaanderen zijn er moeilijkheden. Zowel telefonisch als via de website lukt dit niet. De telefoon wordt niet opgenomen, via het web komt de aanvraagster op verkeerde pagina's terecht. De klacht wordt ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst, die op haar beurt de ijsbaan contacteert. Bij dit contact wordt de telefoon direct opgenomen en wordt een correct antwoord gegeven op de gestelde vragen.

Na contact van de klachtenbehandelaar van Sport Vlaanderen wordt de ijsbaan met het probleem geconfronteerd. De ijsbaan kan aantonen dat er in de bewuste periode problemen zijn geweest met de telefooncentrale, en dit op een vervelende manier: de ijshal kon wel uitgaande gesprekken voeren, maar geen inkomende gesprekken ontvangen. Hierdoor heeft het een tijdje geduurd voor het probleem kon worden

vastgesteld en kon worden opgelost. Wat de website betreft is het probleem tweevoudig. Door een beslissing van de Vlaamse regering werd begin 2016 Bloso omgevormd tot Sport Vlaanderen. Ook werd er een volledig nieuwe huisstijl ingevoerd. Er werd beslist om de additieven bij de vroegere namen van de centra niet meer te gebruiken en om eenvormige namen voor de centra in te voeren. Bloso-ijshal 'De Schaverdijn' Hasselt werd kortweg Sport Vlaanderen Hasselt. Heel wat gebruikers van de ijshal surfen via google nog naar de oude naam 'De Schaverdijn' en komen dan terecht op de site van de cafetaria, die deze naam wel kon behouden. Dit zal wat tijd vergen. Tweede reden is dat de volledige site van Bloso bij de omvorming tot Sport Vlaanderen werd herwerkt. Op deze site zijn er nu twee links voor de reservatie van verjaardagsfeesten. Bleek dat één van deze link niet werkte. De webmaster van de ijsbaan werd hierover direct gecontacteerd en de link werd geactiveerd.

De klacht wordt als ontvankelijk en als deels gegrond, deels ongegrond genoteerd.  
Ombudsnorm: goede uitvoeringspraktijk

### **Problemen bij een bezoek van een school**

Een school bezoekt met twee bussen een centrum van Sport Vlaanderen en wordt daar geconfronteerd met de nieuwe regeling voor het betalen van de parking en de toegang tot het strand.

Na onderzoek blijkt dat deze school al meerdere jaren een bezoek brengt aan het centrum van Sport Vlaanderen. In april 2016 zijn de tarieven voor de parking en de toegang tot het strand aangepast. De leerkrachten van de school hanteerden nog de regelingen van 2015 bij hun bezoek in juni 2016.

De nieuwe regelingen zijn uitvoering bekend gemaakt op de site van het centrum. Ook wordt aangeraden om bij een bezoek van een school met een groot aantal leerlingen vooraf even contact op te nemen met het centrum zodat alles kan besproken en doorgenomen worden. Omdat het betreffende centrum zo groot is, wordt de scholen ook aangeraden om bij aankomst even de administratie of de domeinwachter te verwittigen, zodat zijn van hun aanwezigheid op de hoogte zijn. De meeste scholen doen dat niet.

De klacht wordt als ontvankelijk, maar als ongegrond genoteerd.

## **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 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 juridictioneel beroep aanhangig is.

## Bespreking

### **Niet correcte service bij de bestelling van cursusboeken**

Een cursist bestelt twee boeken bij de Vlaamse Trainersschool en heeft die na herhaaldelijk contact met de VTS nog altijd niet ontvangen.

Bij nazicht blijkt dat het probleem zich situeert bij de persoonsgegevens en de woonplaats van de betrokkene: voor een bestelling wordt altijd een factuur opgemaakt voor een natuurlijk persoon of bedrijf/club. Hiervoor is een rijksregisternummer of BTW-nummer nodig. Omdat de betrokkene noch over een rijksregisternummer noch over een BTW-nummer beschikt, werd een BIS-nummer aangevraagd wat de opgelopen vertraging kan veroorzaakt hebben. Voor een levering in het buitenland heeft de post een contactnummer nodig mochten er zich problemen voordien. Ook dit kan de oorzaak zijn.

De Vlaamse Trainersschool vraagt de klager via e-mail om bij ontvangst van de levering een bevestigingsmail te sturen zodat ze er zeker van kunnen zijn dat alles correct en volledig geleverd werd. Nadien wordt over deze klacht niets meer vernomen.

De klacht wordt als onontvankelijk maar ongegrond genoteerd.

### **Niet toekennen van een diploma Trainer A**

Bij de Vlaamse Trainersschool bestaat er een procedure waarbij een diploma trainer A kan worden toegekend op basis van jarenlange verworven kennis en competentie. Er werd een aanvraag ingediend voor het toekennen van een diploma trainer A Volleybal op basis van een jarenlang ervaring als ex-topsporter.

Het betreft hier een dossier waarvan de behandeling omwille van zijn complexiteit en omwille van de onverzoenbaarheid van beide partijen vrij lang heeft geduurd. De klacht werd ook behandeld via de Vlaamse Ombudsdienst.

De volledige chronologische behandeling van het dossier werd overgemaakt aan de betrokkene en aan de Vlaamse Ombudsdienst, evenals de uitvoering e-mail van de directeur sportkaderopleiding volleybal als antwoord op de klacht en waarin de argumenten van de betrokkene nauwkeurig werden weerlegd. De e-mail werd onderschreven door de dossierbehandelaar van de VTS.

De procedure van de VTS voorziet eveneens in een beroepsprocedure waarvan bij betwisting gebruik kan van worden gemaakt. Betrokkene heeft van deze beroepsprocedure geen gebruik gemaakt.

Het komt bij deze klacht niet tot een verzoening tussen beide partijen, maar op basis van deze vaststellingen werd aan de Vlaamse Ombudsdienst gevraagd of het dossier afgehandeld kon worden beschouwd. De Vlaamse Ombudsdienst antwoorde hierop positief.

Ondanks het niet inroepen van de beroepsprocedure werd dit dossier uitvoering behandeld en wordt de klacht als ontvankelijk maar als niet gegrond genoteerd.

### 3.5 Andere klachten

#### Situatieschets

Voor deze groep werden in 2016 geen klachten ontvangen.

### 3.6 Klachten die niet van toepassing zijn op Sport Vlaanderen

#### Situatieschets

Er worden klachten bij Sport Vlaanderen ingediend waarbij Sport Vlaanderen geen betrokken partij is en waarvoor de procedure niet moet worden opgestart.

- ◆ Door de grote naambekendheid van Sport Vlaanderen lijkt het voor de burger logisch dat alle klachten die met sport te maken hebben, moeten worden ingediend bij Sport Vlaanderen.
- ◆ Dikwijls behoort de materie waarover de klacht gaat niet tot de bevoegdheid van Sport Vlaanderen.
- ◆ Ook de Vlaamse Infolijn en de Vlaamse Ombudsdienst sturen klagers over sportmateries door naar, ook al is Sport Vlaanderen geen betrokken partij.
- ◆ Aan tal van organisaties en evenementen verleent Sport Vlaanderen logistieke steun, maar dat betekent niet dat het de organisator is van deze evenementen. Klachten hierover moeten dan ook niet bij Sport Vlaanderen worden ingediend.
- ◆ Hetzelfde geldt voor organisaties die doorgaan in de centra van Sport Vlaanderen. Ook hier moeten klachten worden gericht naar de feitelijke organisator.

In deze gevallen fungeert Sport Vlaanderen als doorgeefluik en wordt de klager verwittigd bij wie hij zijn klacht kan indienen.

Sport Vlaanderen ontvangt ook klachten tegen Vlaamse sportfederaties. De afdeling Subsidiëring 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 aantoonde dat aan deze voorwaarden niet voldaan is, kan Sport Vlaanderen optreden. In alle andere gevallen kan Sport Vlaanderen 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. Sport Vlaanderen 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.

#### **Klacht over de Blaarmeersen in Gent**

Via de Vlaamse Ombudsdienst ontvangt Sport Vlaanderen een klacht aangaande de Blaarmeersen in Gent. Zij meent dat bij de uitgang van de Blaarmeersen onregelmatigheden gebeuren en dat het niet hoort dat er, vlak bij de uitgang een groot gebouw met klimmuur werd neergezet.

Hoewel deze klacht in feite geen betrekking heeft op Sport Vlaanderen, alles doet zich voor in de Blaarmeersen, niet in Sport Vlaanderen Gent neemt de centrumverantwoordelijke van Sport Vlaanderen Gent de tijd om aan de klaagster de situatie uit te leggen en aan te geven hoe de samenwerking tussen Sport Vlaanderen en de Blaarmeersen in mekaar zit en wie voor wat verantwoordelijk is.

Alle misverstanden worden na dit gesprek de wereld uit geholpen. Mevrouw meldt via mail aan de centrumverantwoordelijke dat ze 'aangenaam verrast was bij haar bezoek, niet alleen door zijn charmante en positieve aanpak, maar ook door de ontdekking dat het om een vergissing bleek te gaan' (sic).

De klacht wordt als onontvankelijk genoteerd.

### **Klacht over de organisatie van het Belgisch Kampioenschap Dansen**

Via de Vlaamse Ombudsdienst ontving Sport Vlaanderen een klacht over de organisatie van het Belgisch Kampioenschap dans. Klaagster heeft het over de organisatie en het aanbod van eten en drinken tijdens het kampioenschap.

Sport Vlaanderen is geen organisator van het Belgisch Kampioenschap Dansen, maar ondersteunt via Topsport Vlaanderen wel het evenement. Sport Vlaanderen heeft daarom de klacht voorgelegd aan Danssport Vlaanderen. De federatie laat weten dat alle clubs en deelnemende dansers vooraf op de hoogte werden gebracht van de geldende regels. Sport Vlaanderen heeft aan de klaagster de contactgegevens van Danssport Vlaanderen meegedeeld, samen met een afschrift van de mail die door Danssport Vlaanderen aan de clubs werd bezorgd.

De klacht wordt als onontvankelijk genoteerd.

## **Bespreking**

### **4. HET BLOSO-KLACHTENBEELD**

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

Klachten 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 personeelsleden van Sport Vlaanderen gemeld met de vraag hier op te letten en de fouten in de toekomst te vermijden.

Sport Vlaanderen 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.

## Vragenlijst voor het verslag 2016 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst:

Vlaamse Regulator voor de Media

	Aantal
<b>Totaal aantal</b> klachten:	0

# **Energie, Water, Omgeving en Wonen**

**3.635 klachten**



## Vragenlijst voor het verslag 2016 over uw klachtenmanagement

naam entiteit/beleidsdomein: <b>Departement Leefmilieu, Natuur en Energie</b>
---

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal klachten:</b>	
VEA	20
VMM	12
ANB	52
VLM	38
VREG	51
AQUAFIN	436
OVAM	17
DLNE	22
DE WATERGROEP	1333

\*VMM (1 van de klachten is nog in behandeling en kan niet worden meegenomen in de rapportering)

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	
	VEA	19
	VMM	10
	ANB	48
	VLM	35

	VREG	49
	AQUAFIN	385
	OVAM	17
	DLNE	Sterk variërend
	DE WATERGROEP	721
	meer dan 45 dagen:	
	VEA	1
	VMM	1
	ANB	4
	VLM	3
	VREG	1
	AQUAFIN	51
	DLNE	1
	DE WATERGROEP	212
	gemiddelde:	
	VEA	19,1
	ANB	12
	VREG	12
	AQUAFIN	15,7
	OVAM	7
	DLNE	12
	DE WATERGROEP	34

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	
VEA	3
VMM	0
ANB	14
VLM	13
VREG	2

AQUAFIN	78
OVAM	3
DLNE	6
DE WATERGROEP	1310

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	<b>Al eerder klacht ingediend:</b>	
	OVAM	1
	DE WATERGROEP	2
	<b>Meer dan een jaar voor indiening:</b>	
	DE WATERGROEP	1
	<b>Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:</b>	
	VLM	1
	VEA	1
	<b>Jurisdictioneel beroep aanhangig:</b>	
	ANB	1
	<b>Kennelijk ongegrond:</b>	
	<b>Schadedossier:</b>	
	DE WATERGROEP	1
	OVAM	1
	<b>Geen belang:</b>	
	ANB	3
	DE WATERGROEP	3
	<b>Anoniem:</b>	
	ANB	1
	VLM	1
	<b>Beleid en regelgeving:</b>	
	VEA	2
	VLM	8
	OVAM	1

	DE WATERGROEP	2
	<b>Geen Vlaamse overheid:</b>	
	ANB	10
	VLM	3
	VREG	2
	AQUAFIN	78
	DLNE	6
	DE WATERGROEP	14
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	
VEA	17
VMM	12
ANB	38
VLM	25
VREG	49
AQUAFIN	358
OVAM	14
DLNE	16
DE WATERGROEP	23

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	<b>gegrond:</b>	
	VEA	1
	VMM	1
	ANB	17
	VLM	5
	VREG	10
	AQUAFIN	282
	OVAM	7

	DLNE	5
	DE WATERGROEP	632
	<b>deels gegrond:</b>	
	VEA	1
	VMM	4
	ANB	11
	VLM	3
	VREG	5
	AQUAFIN	26
	OVAM	4
	DLNE	4
	<b>ongegrond:</b>	
	VEA	15
	VMM	6
	ANB	10
	VLM	17
	VREG	34
	AQUAFIN	50
	OVAM	3
	DLNE	7
	DE WATERGROEP	678

<b>Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing</b>	<b>opgelost:</b>	
	VEA	2
	VMM	1
	ANB	27
	VLM	8
	VREG	15
	AQUAFIN	276

	OVAM	10
	DLNE	1
	DE WATERGROEP	625
	<b>deels opgelost:</b>	
	VMM	4
	AQUAFIN	25
	OVAM	1
	DLNE	8
	<b>onopgelost:</b>	
	AQUAFIN	7
	DE WATERGROEP	7

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

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
<b>Niet-correcte beslissing:</b>	
ANB	1
VREG	15
AQUAFIN	21
DE WATERGROEP	82
<b>Te lange behandeltermijn:</b>	
ANB	9
AQUAFIN	20
OVAM	5
DE WATERGROEP	152
<b>Ontoereikende informatieverstrekking:</b>	
ANB	7
AQUAFIN	4
OVAM	1

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
<b>Overeenstemming met het recht:</b>	
VMM	1
<b>Afdoende motivering:</b>	
OVAM	1
<b>Gelijkheid en onpartijdigheid:</b>	

DE WATERGROEP	112
<b>Onvoldoende bereikbaarheid:</b>	
ANB	3
AQUAFIN	1
DE WATERGROEP	41
<b>Onheuse bejegening:</b>	
ANB	1
AQUAFIN	9
DE WATERGROEP	107
<b>Andere:</b>	
ANB	6
AQUAFIN	253
OVAM	4
DE WATERGROEP	138

<b>Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:</b>	
<b>Redelijkheid en evenredigheid:</b>	
VMM	4
VLM	2
<b>Correcte bejegening:</b>	
<b>Actieve dienstverlening:</b>	
OVAM	1
<b>Deugdelijke correspondentie:</b>	
VEA	1
VLM	2
OVAM	1
<b>Vlotte bereikbaarheid:</b>	
<b>Doeltreffende algemene informatieverstrekking:</b>	
VLM	1
OVAM	1
<b>Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:</b>	
VEA	1
VLM	4
VREG	15
OVAM	2

<b>Redelijke behandeltermijn:</b>	
VEA	1
OVAM	3
<b>Efficiënte coördinatie:</b>	
OVAM	2
<b>Respect voor de persoonlijke levenssfeer:</b>	
VLM	1

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

<b>Aantal klachten volgens de drager</b>	<b>brief:</b>	
	VEA	4
	VLM	2
	VREG	1
	AQUAFIN	8
	OVAM	1
	DE WATERGROEP	20
	<b>mail:</b>	
	VEA	16
	VMM	12
	VLM	29
	VREG	49
	AQUAFIN	163
	OVAM	16
	DE WATERGROEP	357
	<b>telefoon:</b>	
	VLM	7
	AQUAFIN	156
	DE WATERGROEP	33
	fax:	
	<b>bezoek:</b>	
	AQUAFIN	2
	<b>andere:</b>	
	VLM	1
	AQUAFIN	107
	DE WATERGROEP	525



Aantal klachten volgens het kanaal	rechtstreeks van	
	VEA	18
	VMM	9
	VLM	33
	VREG	44
	AQUAFIN	411
	OVAM	13
	DE WATERGROEP	791
	<b>via kabinet:</b>	
	VLM	1
	OVAM	1
	DE WATERGROEP	1
	<b>via Vlaamse ombudsdienst:</b>	
	VEA	1
	VMM	3
	VREG	6
	AQUAFIN	4
	OVAM	3
	DE WATERGROEP	85
	Via Federale ombudsdienst:	
	Via Vlaamse Infolijn	
	<b>via Vlabel:</b>	
	VEA	1
	<b>andere:</b>	
	VLM	3
	AQUAFIN	3
	DE WATERGROEP	58
	<b>georganiseerd middenveld:</b>	
	VLM	2
	AQUAFIN	18

! = enkel ontvankelijke klachten; we kregen ook een aantal klachten via de Vlaamse ombudsdienst die niet ontvankelijk waren, vooral over de uitbetaling van certificaten. (VMM)

## 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.

VEA

Twee klachten werden gegrond bevonden:

- 1 klacht betrof de ombudsnormen “deugdelijke correspondentie” & “redelijke behandeltermijn”: dossierbehandelaar EPC had immers nagelaten om op een vraag van een burger een antwoord te verstrekken. Dit werd geremedieerd en de VEA-klachtenbehandelaar heeft dossier naar zich toegetrokken en zowel de klacht behandeld als de vraag inhoudelijk behandeld. Klachtendossier werd als deels gegrond gecatalogeerd omdat aangaande de onderliggende materie de vraag van de burger zelf ongegrond was.
- 1 klacht betrof de ombudsnorm “goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid”. Het betrof een klacht tegen een weigering van de EPB-dossierbehandelaar om een hernieuwingsaangifte te laten indienen. Argumenten van de aangifteplichtige om toch tot hernieuwingsaangifte te komen werden door de VEA-klachtenbehandelaar gegrond bevonden en dit werd geremedieerd.

### VMM

Betwisting van heffing om uiteenlopende redenen:

Gegrond: 1

Ongegrond: 2

Deels gegrond: 3

Deels opgelost: 3

Opgelost: 4

Ligging in overstromingsgebied

Ongegrond: 2

Andere:

- Bandensporen in berm naast jaagpad door VMM voertuig. Aangelande diende klacht in, hoewel het zijn terrein niet betrof (bermen jaagpaden zijn openbaar). Er werd meegedeeld dat rekening zou gehouden worden met waar het onderhoudsvoertuig in de toekomst zou geparkeerd worden in de mate van het mogelijke.
- Klacht ivm werking wachtbekken. Werking van het wachtbekken in het watersysteem werd volledig uitgelegd aan de klager (klacht had betrekking op door de klager gepercipieerde ‘te late werking van het bekken’). Om optimale werking van de bekkens te verzekeren is het inderdaad mogelijk dat bepaalde bekkens later gevuld worden dan andere. Dit hangt af van de evaluatie van de toestand op het moment.
- Klacht ivm met toestand schanskorven aan pad naast wachtbekken, gevaar voor fietsers gezien nauwe doorgang. Er werd klager gewezen op het feit dat het pad enkel toegankelijk is voor wandelaars en dat dit aan de toegangswegen naar het pad ook zo geafficheerd werd en dat het pad op het onderhoudsplan staat gezien de toestand ter plaatse reeds gekend was.

Ongegrond: 2

Deels gegrond: 1

Deels opgelost: 1

### ANB

Inhoudelijke categorieën	Ombudsnormen	
		<b>Totaal 2016</b>

	Niet-correcte beslissing	Onheuse bejegening	Ontoereikende informatieverstrekking	Onvoldoende bereikbaar	Te lange behandeltermijn	Andere	
Communicatie genomen beslissingen			2		1		3
Jacht			1		1		2
Terreinbeheer bos			3	3	1	1	8
Terreinbeheer natuurgebied	1	1			1	2	5
Terreinbeheer park			1				1
Vergunningen					2		2
Visserij					1		1
Erkenningen					1		1
Toegankelijkheid domein					1	3	4
Andere							
<b>Eindtotaal</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>27</b>

### **VLM**

zie bijlage.

### **VREG**

In 2016 ontving de VREG 49 ontvankelijke en 2 niet-ontvankelijke klachten. Dit is significant minder dan in 2015, toen de invoering van het prosumentarief een stortvloed aan klachten veroorzaakte (762 klachten). Nog slechts 15 klachten in 2016 gingen over dit onderwerp. Over het prosumentarief krijgen we wel nog heel veel informatieve vragen (347 vragen in 2016).

Het aantal ontvankelijke klachten betrof 32 klachten met betrekking tot een niet-correcte beslissing en 17 betreffende een onheuse bejegening.

Alle ingediende klachten werden opgelost in 2016.

Aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten:

- 10 gegronde
- 5deels gegronde
- 34 ongegronde.

Gegronde klachten:

De gegronde klachten betreffen ofwel de eenmalige herregistratie van PV-eigenaren in de certificatenbank (2 klachten) ofwel de schatting die de VREG doet bij PV-eigenaren van wie de productiemeter kapot gaat (8 klachten).

In 2015 voerde de VREG een eenmalige registratie in met eID voor de gerechtigden van groenestroom- en warmtekrachtcertificaten. De in 2016 ingediende klachten hadden betrekking op het registratieproces en de klagers konden hun registratie per brief voltooien in plaats van via de digitaal voorgestelde weg. Wat de klachten

betreffende schatting van productiemeters van zonnepanelen betreft, werd in alle gegrond bevonden klachten een nieuwe schatting gemaakt op basis van bijkomende informatie die door de klagers bezorgd werd.

De deels gegronde klachten hadden betrekking op de herregistratie van zonnepanelen (3), de verandering van eigenaar van zonnepanelen (1) en de afkeuring door de VREG van een meterstand van zonnepanelen (1).

De ongegronde klachten :

Klachten van eigenaars van zonnepanelen:

- PV-eigenaar gaat niet akkoord met het prosumentarief (15)
- PV-eigenaar protesteert tegen schatting van de productie van zijn zonnepanelen nadat zijn meter kapot ging (5)
- PV-eigenaar protesteert i.v.m. herregistratie (3)
- Recht op groenestroomcertificaten na echtscheiding (2)
- PV-eigenaar protesteert tegen de toegepaste bandingfactor (2),
- PV-eigenaar wiens recht op GSC is afgelopen (2)
- Klacht over verandering van eigenaar (1)
- Technische problemen met zonnepanelen (1)

Klachten m.b.t. het Technisch Reglement (1), tariefmethodologie (1) en de factuur van de leverancier (1).

## **AQUAFIN**

ZIE BIJLAGE

## **OVAM**

### **Klachten over het thema Afval- en materialenbeheer**

In 2016 werden 5 klachten ontvangen over dit beleidsthema:

- 1 is onontvankelijk
- 4 zijn ontvankelijk, waarvan 1 ongegrond, 1 deels gegrond en 2 gegrond

De onontvankelijke klacht heeft betrekking op een klacht die reeds eerder werd ingediend in 2015. Eerst bij de OVAM, daarna bij de Vlaamse Ombudsdienst. De Vlaamse Ombudsdienst heeft de klacht na informatieverstrekking door de OVAM afgehandeld zonder gevolg. De klacht werd hierop ingediend bij het kabinet in 2016. De informatie over de voorgaande handelingen werd aan het kabinet bezorgd, waarna de verzoeker hierover door het kabinet werd geïnformeerd.

De ongegronde klacht handelt over het veroorzaken van zwerfvuil door beroepswielrenners, het tonen daarvan op de televisie en het, volgens de verzoeker, niet-optreden door de OVAM. De OVAM heeft in haar antwoord verwezen naar de ondernomen preventie-acties, voorbeeldevenementen, het bestaan van meldpunten en de mogelijkheden die lokale besturen hebben via het GAS-reglement. Op deze manier werd aan de verzoeker aangetoond dat de OVAM wel acties onderneemt om de zwerfvuilproblematiek te bestrijden bij wielervedstrijden.

De deels gegronde klacht betreft het jarenlang illegaal dumpen van afvalstoffen door een bouwfirma. Deze firma is hiervoor veroordeeld door het hof van Beroep te Antwerpen. In het vonnis werd een dwangsom per dag bepaald bij het niet afvoeren van de gedumpte afvalstoffen en de mogelijkheid gelaten aan de stad Mechelen, de OVAM en het Vlaamse Gewest om deze bedragen te vorderen bij een ambtshalve optreden. De verzoeker wenst dat de OVAM deze afvalstoffen ambtshalve verwijdert. De OVAM heeft samen met de Vlaamse Ombudsdienst een overleg gehouden met de verzoeker waarin de OVAM haar beslissingsboom voor dossiers inzake ambtshalve verwijdering van afvalstoffen heeft toegelicht en waarmee afdoende werd gemotiveerd dat voorrang gegeven wordt aan dossiers met een hoog milieurisico- en gezondheidsrisicoprofiel. Een vervolgoverleg met de stad Mechelen, de OVAM, de verzoeker en de Vlaamse Ombudsdienst wordt ingepland voor 2017. Ombudsnorm: andere – afdoende motivering; deels opgelost.

De 2 gegronde klachten:

- De ene klacht gaat over het niet online beschikbaar zijn van de geregistreerde inzamelaars, handelaars en

makelaars van afvalstoffen. Door een conversie van de databank was de toepassing gedurende een halve dag niet online beschikbaar. De verzoeker werd hiervan op de hoogte gesteld. Ombudsnorm: goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid; opgelost.

- De andere klacht gaat over een te lange behandeltermijn van een informatieve vraag rond geadresseerd reclaimedrukwerk. Dit werd opgelost in samenwerking met de betrokken dossierhouder. Ombudsnorm: te lange behandeltermijn – deugdelijke correspondentie; opgelost.

### **Klachten over het thema Bodemsanering**

In 2016 werden 6 klachten ontvangen over dit beleidsthema:

- 2 zijn onontvankelijk
- 4 zijn ontvankelijk, waarvan 1 ongegrond, 2 deels gegrond en 1 gegrond.

De 2 onontvankelijke klachten kenden verschillende redenen:

- Een klacht over de prijs van de bodemattesten; deze is vastgelegd door de Vlaamse Regering.
- Een klacht over het niet snel genoeg afronden van een ambtshalve bodemsanering. De afwerking van het perceel met grasmatten kende vertraging wegens overvloedige regenval.

De ongegronde klacht betreft het niet kunnen opladen van bodemattesten via het webloket door een notaris. Na onderzoek bleek het te gaan om een probleem met de browser van de verzoeker.

De deels gegronde klachten:

- Het ene dossier betreft een verzoekster die als geïnteresseerde burger een bodemsaneringsdossier van een tankstation wenst in te kijken. Bij het inkijken van het dossier merkt de verzoekster op dat een bepaald deelrapport niet beschikbaar is. Er worden tevens bijkomende vragen gesteld met betrekking tot de inhoud van het bodemonderzoeksrapport. Daarop ontvangt de OVAM een klacht met betrekking tot het niet voldoende informeren van de verzoekster. De OVAM toont aan dat het ontbrekende rapport, waarvan sprake in de klacht, niet in het bezit van de OVAM is maar van Bofas, conform het samenwerkingsprotocol OVAM/Bofas. De OVAM erkent dat de administratief bediende dit had moeten melden. Na herhaaldelijk telefonisch contact en mailverkeer met daarin bijkomende vragen van de verzoekster, en antwoorden van de OVAM, stelt de OVAM voor om ofwel in haar kantoren, ofwel bij de verzoekster thuis eventuele bijkomende vragen te beantwoorden. De verzoekster heeft aangegeven momenteel geen gebruik te willen maken van deze optie. Ombudsnorm: ontoereikende informatieverstrekking – actieve dienstverlening; opgelost.
- Het andere dossier betreft een verzoekster die niet tevreden is over de onderfundering van haar oprit bij de uitvoering van ambtshalve bodemsaneringswerken. De funderingslaag werd, zoals op voorhand contractueel overeengekomen met de verzoekster, afgewerkt met een toplaag (naar keuze). De funderingslaag (gebroken en gecertificeerd puingranulaat) werd echter na een tijdje zichtbaar door de toplaag heen (kiezelsteentjes). De verzoekster stelde de aannemer hiervoor verantwoordelijk. De aannemer voerde de werken echter uit zoals voorzien in het lastenboek. De OVAM ging ter plaatse en zorgde voor een oplossing door de funderingslaag af te werken met een worteldoek, waarna de toplaag opnieuw kon worden aangelegd. Ombudsnorm: andere – efficiënte coördinatie; opgelost.

De gegronde klacht betreft het veroorzaken en laattijdig opkuisen van vlekken (veroorzaakt door plantaardige olie) op een fietspad/voetpad door de aannemer tijdens een ambtshalve bodemsanering. De verzoeker had het probleem aan de OVAM gemeld, waarna de OVAM contact opnam met de aannemer om de vlekken te verwijderen. Een maand later waren de vlekken echter nog niet verwijderd en was een plaatsbezoek van de OVAM-dossierhouder, samen met de aannemer, nodig om de zaak op te lossen. Ombudsnorm: andere – efficiënte coördinatie; opgelost.

### **Algemene dienstverlening**

In 2016 werden 6 klachten ontvangen over de ondersteunende diensten van de OVAM:

- De 6 klachten zijn ontvankelijk, waarvan 1 ongegrond, 1 deels gegrond en 4 gegrond.

De ongegronde klacht betreft het maken en verspreiden van een brochure voor de bekendmaking van een nieuw uitvoeringsplan, wat door de verzoekster werd beoordeeld als papierverspilling. De OVAM koos er in dit dossier voor om het uitvoeringsplan van meer dan 100 blz. enkel digitaal ter beschikking te stellen en een begeleidende brochure op te maken. Deze brochure werd ook digitaal bezorgd aan de primaire doelgroep. Daarnaast werden 150 papieren exemplaren besteld, waarvan er 18 werden bezorgd per post. De overige exemplaren dienden om uit te delen tijdens toelichtingen en informatiesessies, waarbij de genodigden uiteraard zelf kunnen kiezen of ze deze papieren versie in ontvangst wensen te nemen. Dit dossier is net een goed voorbeeld van afvalpreventie.

De deels gegronde klacht betreft een laattijdig antwoord namens [info@ovam.be](mailto:info@ovam.be). Standaard wordt vanuit dit adres een ontvangstbevestiging gestuurd, met de melding "Wij hebben uw bericht goed ontvangen en geregistreerd. Wij streven ernaar uw vraag binnen de 10 werkdagen te beantwoorden. Bedankt voor uw begrip.". De verzoeker had na 18 kalenderdagen nog geen antwoord, waarna een klacht werd ingediend. De vraag werd intern-OVAM inderdaad niet doorgestuurd. Het antwoord bereikte de verzoeker uiteindelijk na 20 kalenderdagen. Ombudsnorm: te lange behandeltermijn – goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid; opgelost.

De 4 gegronde klachten:

- De verzoeker stelde een vraag per mail die 13 dagen onbeantwoord bleef, en ook op zijn tweede vraag per mail bleef het antwoord uit. Daarom diende hij 22 dagen na zijn tweede vraag per mail een klacht in. Het antwoord werd één werkdag later bezorgd. Een telefoontje had dit kunnen voorkomen. Ombudsnorm: te lange behandeltermijn – redelijke behandeltermijn; opgelost.
- Een binnenkomende brief werd niet tijdig beantwoord; daarom diende de verzoeker een klacht in. Na de klacht werd de brief binnen 6 kalenderdagen beantwoord. Ombudsnorm: te lange behandeltermijn – redelijke behandeltermijn; opgelost.
- De verzoeker stelde een informatieve vraag via [bodem@ovam.be](mailto:bodem@ovam.be). Na drie werkdagen werd de vraag intern overgemaakt aan de dossierhouder. Een antwoord bleef uit, waarna 7 weken later een klacht werd ingediend. 3 werkdagen na de klacht werd het antwoord aan de verzoeker verstuurd. Ombudsnorm: te lange behandeltermijn – redelijke behandeltermijn; opgelost.
- De verzoeker verzocht de OVAM om een formulier terug te sturen inzake de vrijgave van een borgstelling, na een eerdere vraag hierrond. Na 27 kalenderdagen werd het formulier teruggestuurd. Ombudsnorm: te lange behandeltermijn – redelijke behandeltermijn; opgelost.

## **DLNE**

*Dossier:*

Klacht ontvangen per mail rechtstreeks van burger

Categorie klacht: ongenoegen over een afdeling of over een beslissing van een afdeling

Ombudsnorm: rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen/goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Bijkomende klacht in het verlengde van een eerdere klacht gericht naar de afdeling Milieu-inspectie betreffende het gebruik van de geluidsinstallatie op het crosscircuit: de uitbatingsvergunning zou volgens klager niet nageleefd worden voor wat betreft de donderdag-activiteiten.

Verdere interne behandeling door de afdeling Milieu-inspectie gaf aan dat alle voorwaarden uit de uitbatingsvergunning correct worden nageleefd.

Gegrondeheid: ongegrond

Mate van oplossing: deels opgelost.

*Dossier:*

Klacht ontvangen per mail via de Vlaamse Ombudsdienst

Categorie klacht: niet of onvoldoende optreden van de bevoegde administratie

Ombudsnorm: rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen/goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Klacht betreffende geluid- en stankoverlast luchthaven Deurne.

Verdere interne behandeling door de afdeling Milieu-inspectie gaf aan dat uit de gevraagde simulatieoefening is gebleken dat de luchthaven ook in 2016 nog zou kunnen opereren binnen de huidige vergunningsvoorwaarden (geluidscontouren, aantal gehinderden binnen de verschillende geluidszones). Wat betreft de luchtverontreiniging werden evenmin specifieke elementen vastgesteld.

Gegrontheid: ongegrond

Mate van oplossing: deels opgelost.

*Dossier:*

Klacht ontvangen per mail rechtstreeks van burger

Categorie klacht: niet of onvoldoende optreden van de bevoegde administratie

Ombudsnorm: rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

Klacht betreffende sterke chemische geurhinder in de Reigersbosdreef te Berendrecht

Na verdere interne behandeling werd door de afdeling Milieu-inspectie meegedeeld dat er geen meldingen van onregelmatigheden vanuit omliggende bedrijven en geen andere klachten werden ontvangen. De klacht is opgenomen in de databank van de afdeling Milieu-inspectie. Aan klager werd meegedeeld om bij nieuwe vaststellingen contact op te nemen met de afdeling Milieu-inspectie Antwerpen of met de Blauwe Lijn van de politie Antwerpen.

Gegrontheid: deels gegrond

Mate van oplossing: deels opgelost

*Dossier:*

Klacht ontvangen per mail rechtstreeks van burger

Categorie klacht: uitblijven van antwoord en/of informatie of onduidelijke informatie

Ombudsman: afdoende motivering/doeltreffende algemene informatieverstrekking

Klager stuurt aan op een evaluatie van een omgevingsveiligheidsrapport opgemaakt naar aanleiding van de milieuvergunningsaanvraag Vynova te Tessenderlo.

Na verdere interne behandeling door de afdeling Milieu- Natuur- en Energiebeleid werd aan klager de vraag gesteld naar verdere verduidelijking van het onderwerp van de klacht gezien hij via verschillende kanalen een klacht heeft ingediend waarvan de inhoud niet altijd gelijklopend is. Geen verdere communicatie meer ontvangen van klager.

Gegrontheid: deels gegrond

Mate van oplossing: onopgelost

*Dossier:*

Klacht ontvangen per mail via de Vlaamse Ombudsdienst

Categorie klacht: niet of onvoldoende optreden van de bevoegde administratie

Ombudsnorm: overeenstemming met het recht/rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

Vraag tot meting van de straling door zendantennes in de werkomgeving van klager. Meerdere keer werd aan klager meegedeeld dat de afdeling Milieu-inspectie geen metingen doet als er geen illegale zendantennes in de omgeving staan. Aan klager werd aangeraden om door een labo, dat dergelijke metingen kan uitvoeren, een rapport te laten opstellen. Als uit dat rapport zou blijken dat er illegale antennes aanwezig zijn, kan het DLNE beoordelen of er zich al dan niet problemen stellen. Wat betreft de gezondheidsaspecten werd klager doorverwezen naar het enige bestaande bevoegde behandelingscentrum in Vlaanderen.

Gegrontheid: deels gegrond

Mate van oplossing: deels opgelost

*Dossier:*

Klacht ontvangen per mail rechtstreeks van burger

Categorie klacht: niet of onvoldoende optreden van de bevoegde administratie  
Ombudsnorm: rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

Klacht betreffende auditieve, visuele en esthetische hinder van bijkomende windmolens  
Na verdere interne behandeling werd door de afdeling Milieu-inspectie meegedeeld dat op basis van de akoestische studie moet besloten worden dat het bijplaatsen van 2 bijkomende windturbines geen overschrijding veroorzaakt van de richtwaarden voor windturbines zoals bepaald in de desbetreffende bijlage van Vlarem II.

Gegrontheid: ongegrond  
Mate van oplossing: deels opgelost

*Dossier:*

Klacht ontvangen per mail rechtstreeks van burger  
Categorie klacht: niet of onvoldoende optreden van de bevoegde administratie  
Ombudsnorm: correcte bejegening/rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

Klacht betreffende de houding van de dienst Milieu-inspectie Limburg bij de problemen met de biovergistingsinstallatie NPG BIO I te Peer. Vraag tot inzake in de risicoanalyse, een onderzoek ter plaatse door AMI en het verslag ervan, het verplichten aan NPG een nieuwe milieuvergunning aan te vragen voor het heropstarten van de installatie.

De afdeling Milieu-inspectie heeft meegedeeld dat uit de risicoanalyse is gebleken dat voldoende herstellende en bijkomende preventieve en beschermende maatregelen zijn genomen om de biogasinstallatie terug op te starten en te exploiteren met een voldoende hoog beschermingsniveau. Er dient evenmin een nieuwe milieuvergunningen aangevraagd te worden.

Gegrontheid: deels gegrond  
Mate van oplossing: deels opgelost

*Dossier:*

Klacht ontvangen per mail rechtstreeks van burger  
Categorie klacht: ongenoegen over een afdeling of over een beslissing van een afdeling  
Ombudsnorm: overeenstemming met het recht

Klager stel dat hij onterecht een boete heeft gekregen voor verwaarlozing van een ezel daar zijn hoeven niet op tijd zouden gekapt zijn.

Na verder intern onderzoek stelt de dienst Dierenwelzijn dat het opstellen van een PV een terechte beslissing was. De vastgestelde overtredingen zijn overtredingen op de dierenwelzijn reglementering en in deze zin was een administratieve boete terecht.

Gegrontheid: ongegrond  
Mate van oplossing: opgelost

*Dossier:*

Klacht ontvangen per mail via Vlaamse Ombudsdienst  
Categorie klacht: niet of onvoldoende optreden van de bevoegde administratie  
Ombudsnorm: goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Klacht omwille van vervuiling tuin klager door slachtafval en klacht geurhinder beiden uitgaande van nv goossens. Door de afdeling Milieu-inspectie werd PV opgesteld wegens het veroorzaken van abnormale geurhinder. Door het bedrijf werd een erkende deskundige aangesteld om een geuraudit uit te voeren. In opvolging van de geuraudit werden een aantal aanpassingen uitgevoerd aan de luchtzuivering. Teven werd een PV opgesteld voor de bloedlozingen. Het bedrijf werd aangemaand om de oorzaak van dit probleem op te sporen en om de nodige maatregelen te nemen. De afdeling Milieu-inspectie blijft de problematiek verder opvolgen.

Gegrontheid: gegrond  
Mate van oplossing: deels opgelost



*Dossier:*

Klacht ontvangen per mail via Vlaamse Ombudsdienst

Categorie klacht: Fouten door de bevoegde administratie/ niet of onvoldoende optreden van de bevoegde administratie/uitblijven van antwoord en/of informatie of onduidelijke informatie/ ongenoegen over een afdeling of over een beslissing van een afdeling.

Ombudsnorm: Gelijkheid en onpartijdigheid/ Afdoende motivering/rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen/doeltreffende algemene informatieverstrekking/goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid/redelijke behandeltermijn/...

Klacht omwille van geur- en rookhinder tuinbouwbedrijf Cepeko BVBA –Lier. Klager blijft de meetresultaten van de afdeling Milieu-inspectie en de stad Lier aanvechten. Naast een persoonlijk onderhoud tussen Klager, klachtenbehandelaar DLNE, diensthoofd en betrokken toezichthouder AMI Antwerpen blijft de situatie onveranderd. Meerdere reacties/antwoorden vanuit de betrokken diensten. De verstandhouding tussen klager en bedrijf is totaal zoek zodat moeilijk tot een oplossing zal kunnen komen. AMI heeft de zaak afgesloten gezien zij in deze enkel een ondersteunende rol hebben. Het toezicht berust bij de stad Lier (klasse 2 bedrijf).

Gegrontheid: ongegrond

Mate van oplossing: onopgelost.

*Dossier:*

Klacht ontvangen per mail rechtstreeks van burger

Categorie klacht: niet of onvoldoende optreden van de bevoegde administratie

Ombudsnorm: rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen/goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Klachten betreffende geluidsoverlast van het bedrijf DHL Pharma Logistics nv.

Door de afdeling Milieu-inspectie werd meegedeeld dat op basis van de gedane vaststellingen de toezichthouders AMI een PV hebben opgesteld; hetgeen tevens bezorgd werd aan het parket van de procureur des Konings te Leuven. Bijkomend hebben de gewestelijke toezichthouders van AMI een bestuurlijke maatregel uitgevaardigd tegen het bedrijf. Tegen de bestuurlijke maatregel werd door DHL beroep ingesteld bij de minister. DHL geeft aan dat gewerkt wordt aan een oplossing. Eventuele bijkomende geluidsmeting wordt door AMI gepland.

Gegrontheid: gegrond

Mate van oplossing: deels opgelost

*Dossier:*

Klacht ontvangen per mail via Vlaamse Ombudsdienst

Categorie klacht: niet of onvoldoende optreden van de bevoegde administratie

Ombudsnorm: rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

Geluidshinder luchthaven Zaventem. Na verder intern onderzoek werd door de afdeling Lucht, Hinder, Risicobeheer, Milieu&Gezondheid meegedeeld dat er momenteel in het Vlaamse Gewest geen (gebieds)specifieke normen van kracht zijn in verband met de toegestane geluidimmissie van vliegtuigen die opereren op de luchthaven van Zaventem.

Binnen haar bevoegdheid inzake de bescherming van het leefmilieu, kan het Vlaams gewest weliswaar voorwaarden opleggen met betrekking tot de geluidimmissie van geluidsbronnen. In Vlaanderen zijn er dus geen gelijkaardige of parallelle immissienormen van kracht.

Binnen haar gewestelijke bevoegdheid inzake de milieuvergunning van de nationale luchthaven heeft het Vlaamse Gewest wel bijzondere milieuvergunningvoorwaarden opgelegd in verband met de toegestane geluidemissie van vliegtuigen.

Gegrontheid: gegrond

Mate van oplossing: deels opgelost

*Dossier:*

Klacht ontvangen per mail via Vlaamse Ombudsdienst  
Categorie klacht: niet of onvoldoende optreden van de bevoegde administratie  
Ombudsnorm: rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

Klacht aangaande verwaarlozing schapen te Asbeek. In eerste instantie wordt dit dossier opgevolgd door de dienst Dierenwelzijn en wordt nagegaan of de dienst een dossier van de politie heeft ontvangen om te kunnen beschikken over alle informatie.

Op basis van de bekomen informatie zal de dienst Dierenwelzijn nagaan of de door de politie genomen stappen toereikend waren en of opvolgingscontroles noodzakelijk zijn.

Gegrondeid: gegrond  
Mate van oplossing: deels opgelost.

*Dossier:*

Klacht ontvangen per mail via de Vlaamse Ombudsdienst  
Categorie klacht: Uitblijven van antwoord en/of informatie of onduidelijke informatie/ ongenoegen over een afdeling of over een beslissing van een afdeling.  
Ombudsnorm: rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen/overeenstemming met het recht

Verkeersongeval met medewerker VO. Bijkomende schade aan het voertuig werd vastgesteld, maar wordt volgens klager door de VO niet vergoed, gezien hij bij de eerste schadeaanfite een verklaring afstand van alle rechten diende te ondertekenen. Juridische dienst heeft correct gehandeld, gezien op het ogenblik van de herstelling van de wagen er geen bijkomende schade werd vastgesteld. Tevens wordt verwezen naar voormelde verklaring.

Gegrondeid: ongegrond  
Mate van oplossing: deels opgelost.

*Dossier:*

Klacht ontvangen per mail via de Vlaamse Ombudsdienst  
Categorie klacht: niet of onvoldoende optreden van de bevoegde administratie  
Ombudsnorm: rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen/overeenstemming met het recht

Klacht dat er veel te veel schapen op kleine oppervlakte zich bevinden - regelmatig sterfte - inteelt - geen goede schuilplaats - dieren worden gebruikt voor medische proeven.

Door de dienst Dierenwelzijn werd meegedeeld dat er controle werd uitgevoerd waarbij PV werd opgesteld en een inbeslagname van 29 schapen. Later volgde een tweede controle waarbij eveneens PV werd opgesteld. De PV's werden bezorgd aan het parket aangezien enkel een rechter een vonnis kan vellen met een verbod op het houden van dieren.

Gegrondeid: gegrond  
Mate van oplossing: deels opgelost.

*Dossier:*

Klacht ontvangen per mail via de Vlaamse Ombudsdienst  
Categorie klacht: Uitblijven van antwoord en/of informatie of onduidelijke informatie  
Ombudsnorm: gelijkheid en onpartijdigheid

Klager stelt zich vragen aangaande de gelijke behandeling in de uitvoering van de toekomstige lage-emissiezones in Antwerpen en Gent.

Vanuit de afdeling Lucht, Hinder, Risicobeheer, Milieu&Gezondheid werden aan aantal misverstanden rechtgezet.

Een lage-emissiezone heeft niet tot doel om de CO<sub>2</sub>-uitstoot terug te dringen maar wel om de gezondheidsimpact van luchtverontreiniging door verkeer in die zone te verminderen. Het is een lokale maatregel die idealiter vooral wordt toegepast in zones waar de lucht erg verontreinigd is en waar veel mensen wonen. Voor het terugdringen van de CO<sub>2</sub>-uitstoot door verkeer zijn andere maatregelen dan de LEZ geschikter, nl. maatregelen die het aantal gereden voertuigkilometers proberen terug te dringen, zoals een slimme kilometerheffing en maatregelen die de aankoop van zuinigere modellen stimuleren zoals de hervormde belasting op inverkeerstelling en verkeersbelasting.

Gegrontheid: ongegrond

Mate van oplossing: deels opgelost.

### 3. Klachtenbeeld 2016

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

#### VEA

##### *Algemeen:*

- Het VEA is slechts een klein agentschap waardoor klachtenbehandeling geen fulltime taak is dat aan een personeelslid kan worden opgedragen. De klachtenmanager is een lid van de staf van de leidend ambtenaar van het agentschap en neemt, wanneer dit qua tijdbesteding/agenda combineerbaar is met diens andere taken, ook steeds deel aan het netwerk klachtenmanagement.
- De klachtenprocedure bij het VEA staat in extenso (stappenplan m.b.t. escalatie procedure van dossierbehandelaar over klachtenmanager naar ombudsdienst, contactgegevens klachtenmanager, link via 1700) uitgeschreven op de website van het agentschap: <http://www.energiesparen.be/klachten>
- In de eindanalyse van de klacht opgenomen in de brieven klachtenmanager wordt standaard verwezen naar de escalatiemogelijkheid naar de Vlaamse ombudsdienst.

3.1. Sinds haar oprichting en operationalisering in 2006 zag het klachtenbeeld van het Vlaams Energieagentschap jaarlijks 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). Sinds 2013 daalde het aantal klachten jaarlijks gestaag (26 in 2013, 20 in 2014 en 17 in 2015). In 2016 was er weer een kleine toename naar 20 klachten, wat kan worden verklaard doordat in 2016 door de Regering een nieuw subsidiemechanisme (de ZEV-premie) werd opgestart.

15% van het totaal aantal in 2015 ingediende klachten waren onontvankelijk (2 beleidsklachten & 1 administratief beroep niet uitgeput). De beleidsklachten hadden als voorwerp de energieprestatieregelgeving. In een aantal andere klachten aangaande de ZEV-premie kwam ook de toepasselijkheid van de regelgeving aan bod, maar die klachten werden niet onontvankelijk verklaard maar wel inhoudelijk behandeld.

Het grootste inhoudelijke klachtenblok voor het jaar 2015 betroffen klachten aangaande de toepassing en handhaving van de energieprestatieregelgeving (EPB). Voorts werden klachten ontvangen aangaande de ZEV-premie, de REG-premies, en EPC.

3.2. Parallel met de rechtstreekse bij het Vlaams Energieagentschap ingediende klachten, werd het Vlaams Energieagentschap ook rechtstreeks door de Vlaamse ombudsdienst aangesproken voor bepaalde thema's zoals:

- Zo trok de Vlaamse ombudsdienst in 2015 de behartiging van de belangen van slachtoffers van failliete aannemers in het kader van de premie van de netbeheerders voor de na-isolatie van een spouwmuur naar zich toe. Een van de reglementaire voorwaarden om voor de REG-premie in aanmerking te komen is dat de werken moeten uitgevoerd en gefactureerd worden door een aannemer die staat op de lijst met installateurs die werken volgens STS 71.1. De vakman moet immers een verklaring uitreiken dat hij werkt conform de eisen van de Technische Specificatie STS 71.1. Samen met de Vlaamse ombudsdienst en de

netbeheerders, werd binnen het wettelijke kader door het Vlaams Energieagentschap in een 70tal dossiers naar een pragmatische oplossing gezorgd, waardoor deze benadeelden mogelijks alsnog in aanmerking komen voor de REG-premie. Ook in 2016 liepen deze procedures nog door.

- Met betrekking tot de Vlaamse energielening betroffen de tussenkomsten van de ombudsdienst bij het Vlaams Energieagentschap in hoofdzaak het feit dat in begin van het jaar in bepaalde gemeenten (Linkebeek, Wezembeek-Oppeem) het instrument van de energielening nog steeds niet toegankelijk was, daar de desbetreffende gemeenten nog geen aansluiting hadden gezocht bij een energiehuis, en de evolutie hiervan doorheen 2016. Wat de andere gemeenten uit het Vlaamse Gewest betreffen, is het systeem in ondertussen volledig dekkend geworden.

## **VMM**

De meerderheid van de klachten situeerde zich in de sfeer van de heffingen op de waterverontreiniging. De evaluatie van de klachten is complex gezien er enerzijds de strikte regelgeving is en anderzijds eerder beleidsmatige elementen bij die klachten komen kijken (klagers richten vaak argumenten op de onredelijkheid van de regelgeving). Vandaar dat die klachten vaak als 'deels gegrond' worden geklasseerd. Ondanks hun raakvlak met de beleidsmatige kant worden die klachten wel in hun geheel behandeld en is waarom juridisch mogelijk een gedeeltelijke oplossing voorzien, gericht op de individuele gevallen.

De klachten over ligging in overstromingsgebied zijn ten aanzien van 2015 opvallend gedaald. Met name van 10 klachten in 2015 naar 2 in 2016. Dit is te verklaren door de media-aandacht die door het rapport van de ombudsman in 2015 werd gegenereerd. De informatieplicht is van toepassing sedert 2013 en moet ondertussen voldoende ingeburgerd zijn gelet op de ruime communicatie daarrond. De klachten stellen zich klaarblijkelijk vooral op moment van verkoop.

De overige klachten zijn heel beperkt en zijn vaak opgenomen als klacht terwijl dit eerder gaat om het voorzien van klagers met duidelijke informatie op hun vragen. Dit kunnen alle personen bekomen via het infoloket van VMM dat telefonisch en via email bereikbaar is. De trend is echter dat zij via een zoekopdracht 'klacht' makkelijk terechtkomen bij de klachtenmanager.

De klachten inzake drinkwaterfactuur vallen buiten de bevoegdheid van de klachtenmanager van VMM en dienen behandeld te worden door de drinkwatermaatschappijen zelf. Er is tweedelijnsbehandeling door de toezichthoudende ambtenaar drinkwater bij VMM waarnaar door de drinkwatermaatschappijen dient verwezen te worden in hun klachtenbehandeling. Heel vaak gebeurt dit echter niet gezien klagers zich richten tot [klachtenmanager@vmm.be](mailto:klachtenmanager@vmm.be). Die personen worden correct doorverwezen naar de bevoegde partijen.

## **ANB**

Sinds de vernieuwde aanpak met centrale registratie van ontvangen klachten door de klachtencoördinator werden beduidend meer formele klachten opgenomen in de databank. Zo stond vorig jaar de teller op 52, ten opzichte van 27 in 2015. Ook in de daaraan voorafgaande jaren schommelde het aantal klachten rond de 30.

Deze trend is in dezelfde mate zichtbaar in het aantal gegronde en deels gegronde klachten: thans 27 ten opzichte van 16 het voorgaande werkjaar. Dit doet vermoeden dat de registratie efficiënter werd door het centraliseren ervan.

In het licht van het aantal beheerde domeinen en de oppervlakte ervan (meer dan 80.000 ha), alsook van de vele duizenden dossiers die het ANB jaarlijks behandelt, is het aantal klachten relatief klein te noemen.

Van de 27 (deels) gegronde klachten neemt terreinbeheer er 18 voor zijn rekening. Hier vinden we de klassieke klachten terug over loslopende honden, de slechte toestand van paden, exploitanten en exploitatie, overhangende takken, enz. Bij vergunningen en erkenningen wordt - soms terecht - een beslissing betwist.

In de meeste gevallen was er effectief sprake van een te lange behandeltermijn of was er ontoereikende informatieverstrekking.

## **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, Lothar Van Santen en Bavo Dispersyn: klachtenbehandelaars voor de klachten m.b.t. Mestbank.

Jean-Marc Cliriek: 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 raad van bestuur, de directieraad en de verschillende afdelingsraden van de VLM en zal het worden opgenomen in het jaarverslag van het agentschap.

### **3.2. Algemeen klachtenbeeld VLM 2016**

In totaal werden 38 (45 in 2015) klachten geregistreerd in de periode van 1 januari 2016 tot 31 december 2016. Dit zijn 7 klachten minder dan in 2015.

Van de 38 klachten zijn 25 klachten ontvankelijk (29 in 2015) en 13 klachten onontvankelijk (16 in 2015). Bij de 13 onontvankelijke klachten zijn de redenen: "beleid en regelgeving" (8 t.o.v. 12 in 2015), "VLM niet bevoegd" (3 t.o.v. 3 in 2015), "nog niet alle beroepsprocedures aangewend (1) en "anoniem" (1). Het aantal klachten waarvoor de behandeltermijn "meer dan 45 dagen" bedroeg, is in vergelijking met 2015 gedaald van 16 klachten naar 3 klachten. De gemiddelde termijn voor het behandelen van klachten is eveneens gedaald, van gemiddeld 36 dagen in 2015 naar gemiddeld 29 dagen in 2016.

De verdeling van de ontvankelijke klachten volgens gegrondheid (gegrond/deels gegrond/ongegrond) toont meer ongegronde klachten dan gegronde klachten: 17 ongegronde klachten en 8 (deels) gegronde klachten (3 deels gegronde klachten en 5 gegronde klachten). In 2015 waren er 21 ongegronde klachten en 8 (deels) gegronde klachten.

De graad van oplossing bij de gegronde klachten is volledig: van de 8 (deels) gegronde klachten werden alle klachten opgelost. In 2015 was de oplossingsgraad: van de 8 (deels) gegronde klachten werden 7 klachten opgelost en 1 klacht werd deels 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 viermaal (3 keer in 2015) geschonden. De ombudsnorm "deugdelijke correspondentie" werd tweemaal geschonden (2 keer in 2015) zoals ook de ombudsnorm "redelijkheid en evenredigheid". De ombudsnormen "doeltreffende algemene informatieverstrekking" en "respect voor de persoonlijke levenssfeer"

werden telkens één keer geschonden.

Eenzelfde klacht kan via verschillende dragers worden ingediend. Van de 39 klachten werden 29 klachten (25 in 2015) per e-mail verstuurd, de telefoon werd 7 keer als drager gebruikt (14 keer in 2015) en slechts 2 keer de brief (6 keer in 2015). 1 klacht werd op een andere wijze ingediend (3 in 2015).

Als men het aantal klachten volgens het kanaal bekijkt, stelt men vast dat het grootste deel van de klachten, nl. 33 van de 39 (t.o.v. 43 van de 55 in 2015) door de burger zelf werd 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. 1 klacht werd doorgestuurd door het kabinet (t.o.v. 5 klachten in 2015), 2 klachten werden overgemaakt door het georganiseerd middenveld (t.o.v. 1 in 2015), 3 klachten werden via een andere weg geregistreerd (t.o.v. 2 in 2015).

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 de categorie beheerovereenkomsten. Onder de categorie Projectrealisatie werden klachten ontvangen in verband met de grondenbank, natuurinrichting en ruilverkaveling.

Het grootste deel van de ontvankelijke klachten (totaal 25 t.o.v. 29 in 2015) handelt over de taken van de Mestbank (16 t.o.v. 14 in 2015) gevolgd door de klachten m.b.t. Platteland – beheerovereenkomsten (3 t.o.v. 4 in 2015). Met betrekking tot de taken van de afdeling Projectrealisatie werden in totaal 6 ontvankelijke klachten geregistreerd (10 in totaal in 2015): 2 klachten hadden betrekking op natuurinrichting (2 in 2015), 2 op de grondenbank (4 in 2015), 2 op ruilverkaveling (3 in 2015).

### **3.3. Mestbank 2016**

In 2016 werden er 23 klachten genoteerd met betrekking tot de Mestbank. Dit is vergelijkbaar met de vorige jaren (26 in 2015, 21 in 2014). Van deze 23 klachten werden er 16 ontvankelijk verklaard en 7 onontvankelijk. Van de 16 ontvankelijke klachten, werden er 3 als gegrond, 3 als deels gegrond en 10 als ongegrond beschouwd.

Bij de opmaak van het klachtenbeeld valt het op dat van de 23 klachten die betrekking hebben op de Mestbank, negen klachten verband houden met de nitraatresidustaalnames. Van deze negen klachten zijn er vijf onontvankelijk, vier wegens betrekking hebbend op “beleid en regelgeving” en een vijfde klacht was onontvankelijk aangezien deze anoniem was. De oorzaak van het verhoudingsgewijs hoge aantal klachten rond nitraatresidustaalnames heeft vermoedelijk te maken met het feit dat in 2015 het vijfde mestactieprogramma (MAP 5) werd gestart, waarin de nitraatresidustaalnames een prominente plaats innemen. Voor veel landbouwers heeft deze nieuwe aanpak rond nitraatresidustaalnames pas effect gegenereerd in 2016, hetgeen geresulteerd heeft in negen klachten hierrond in 2016.

Inhoudelijk gaan de klachten vaak over het aantal en de keuze van de percelen die bemonsterd moeten worden. Om bij een nitraatresidu-evaluatie op bedrijfsniveau een correct beeld te krijgen van de uitgevoerde bemestingspraktijk op een bedrijf dient er, van elk van de teelttypes die op een bedrijf verbouwd wordt, een nitraatresidustaalname te zijn. Dit heeft een aantal gevolgen. Voor kleine bedrijven met een grote variatie aan teelten resulteert dit bijvoorbeeld in een verhoudingsgewijs groot aantal staalnames. Ook betekent dit dat een bedrijf dat een bepaald teelttype slechts op een heel klein gedeelte van zijn bedrijfsareaal verbouwt, voor dat teelttype toch een nitraatresidustaalname moet laten nemen. Het aantal percelen dat minimaal bemonsterd moet worden is echter vastgelegd in het Mestdecreet en ook de keuze van de te bemonsteren percelen dient te gebeuren overeenkomstig de criteria vastgelegd in het Mestdecreet (en die in de praktijk soms weinig keuze laten).

In 2016 waren er ook twee klachten rond nitraatresidustaalnames die betrekking hadden op de slechte weersomstandigheden en de impact die dat had op de landbouw. Ontegensprekelijk waren de

weersomstandigheden in 2016 voor de landbouwers verre van ideaal, hetgeen in bepaalde gevallen resulteerde in percelen die overstromden of waarop de oogst mislukte.

Landbouwers bij wie een dergelijk perceel gekozen was om te bemonsteren, dienden dit aan de Mestbank te melden zodat een nieuw perceel geselecteerd kon worden. De betrokken klagers waren van oordeel dat de Mestbank onvoldoende rekening hield met de uitzonderlijke weersomstandigheden en waren van oordeel dat het gepaster was geweest de nitraatresiducampagne in 2016 te annuleren. Hoewel er een groot begrip is voor de moeilijke weersomstandigheden waarmee landbouwers in 2016 te maken hadden, kon er echter van een volledige annulering van de nitraatresiducampagne geen sprake zijn. De impact van het slechte weer hing immers af van verschillende factoren, zoals ligging van het betrokken perceel, gekozen teelt, tijdstip van bemesten en inzaaien, ... Voor een groot deel van de percelen was er dan ook geen of slechts een beperkte impact en kon het nitraatresidugehalte gewoon bepaald worden. De klachten hierover waren dan ook ongegrond.

Naast de vijf onontvankelijke klachten die betrekking hadden op de nitraatresidustaalnames, waren er ook nog twee andere onontvankelijke klachten. Beide waren onontvankelijk aangezien ze betrekking hadden op “beleid en regelgeving”. Eén van deze klachten had betrekking op de vervoersregelgeving in het Mestdecreet. In het Mestdecreet worden er verschillende types transporten onderscheiden, met elk hun eigen toepassingsvoorwaarden. Gaande van transporten door erkende mestvoerders, over burenregelingen die door één van de betrokken partijen zelf uitgevoerd worden tot transporten van mest naar de eigen landbouwgronden. Voor de transporten die uitgevoerd worden door erkende mestvoerders, gelden de zwaarste toepassingsvoorwaarden. Zo dienen deze transporten vooraf aangemeld te worden bij de Mestbank, dient het transport te gebeuren met een voertuig uitgerust met AGR-GPS, ... De klager, die een erkend mestvoerder is, vond dat de wetgeving voor transporten die door erkende mestvoerders uitgevoerd worden, te streng is. Aangezien dit een klacht is die betrekking heeft op de regelgeving, kon deze echter niet behandeld worden door de klachtenbehandelaar.

Van de zeven onontvankelijke klachten met betrekking tot de Mestbank, waren er aldus zes onontvankelijk wegens “beleid en regelgeving” en was er daarnaast één anonieme klacht.

Bij het behandelen van onontvankelijke klachten wijzen de klachtenbehandelaars deze klachten meestal niet eenvoudig af als onontvankelijk maar trachten de klachtenbehandelaars in de mate van het mogelijke toch dieper in te gaan op de inhoud van de klacht. De klachtenbehandelaars proberen om de klager hierbij een beter en duidelijker beeld te geven van de regelgeving of het beleid in kwestie. Er wordt ook meegegeven dat de klager de mogelijkheid heeft om een klacht over de regelgeving in te dienen bij het Vlaams Parlement via de verzoekschriftenprocedure.

Betreffende de ontvankelijke klachten vertoont het klachtenbeeld een grote variatie. Verschillende aspecten van de werking van de Mestbank kwamen aan bod. Elk van deze klachten werd door de betrokken klachtenbehandelaar onderzocht, waarbij de oorzaken van de klacht nagegaan werden. Ook werd steeds nagegaan of aan de klager een oplossing geboden kon worden. Uiteindelijk werden er 3 klachten als gegrond beschouwd, 3 klachten als deels gegrond en 10 als ongegrond. Voor alle zes de (deels) gegronde klachten, kon een oplossing geboden worden.

Vier van de ontvankelijke klachten hebben betrekking op het (niet-) functioneren van het Mestbankloket. Binnen de Vlaamse Landmaatschappij wordt er hard ingezet op digitale communicatie onder andere door het gebruik van loketten. Hierdoor kan er kort op de bal gespeeld worden. Dit zowel door de overheid als door de burger. Van zodra er iets misloopt, krijgen we hier dan ook heel snel klachten over.

Zo werden er in 2016 drie klachten ontvangen over problemen met het Mestbankloket. In één klacht was de klager ontevreden over de werking van het mestbankloket. Het mestbankloket ondervond technische problemen waardoor de klager niet kon beschikken over de informatie die hij wenste te raadplegen. De gevraagde informatie werd later door de bevoegde dienst overgemaakt aan de klager.

Twee andere klachten hadden betrekking op het feit dat het Mestbankloket gedurende enkele uren onbereikbaar was. Bij nazicht bleek dat de oorzaak hiervan niet lag bij de Vlaamse Landmaatschappij. Het mankement was te wijten aan de ondersteunende provider waarbij er een technische storing was opgetreden. De storing heeft evenwel slechts zeer kort bestaan, in de namiddag was het Mestbankloket reeds terug beschikbaar.

In één van de twee klachten werd, naast het probleem van de onbeschikbaarheid van het loket, ook aangekaart dat er geen verdere informatie werd verspreid over de onbereikbaarheid van het Mestbankloket. Bij nazicht hiervan bleek dat er twee mogelijkheden zijn om toegang te krijgen tot het mestbankloket. Slechts bij één van de twee toegangen werd er vermeld dat er een technische storing was en dat alles in het werk werd gesteld om hier zo spoedig mogelijk om oplossing voor te zoeken. Er werd een aanbeveling opgesteld waarin er werd gevraagd om, in geval van een technische storing, bij de beide toegangen duidelijk aan te geven dat er een technische storing is zodanig dat de gebruikers hiervan op de hoogte zijn en hiervoor niet de Mestbank dienen te contacteren.

Daarnaast werden er ook vier klachten ontvangen die betrekking hadden op de handhaving van de mestregelgeving. Het handhaven van regelgeving is vaak een evenwichtsoefening, waarbij verschillende partijen soms tegenstrijdige belangen hebben. De toezichthouders van de Mestbank trachten de mestwetgeving steeds op een correcte manier te handhaven. Doch het is vaak niet eenvoudig om tegemoet te komen aan de verwachtingen van de verschillende betrokkenen. Dit blijkt ook uit de vier ontvangen klachten.

Twee van deze klachten zijn afkomstig van burgers die zelf gecontroleerd worden, terwijl de twee andere afkomstig zijn van burgers die willen dat de Mestbank optreedt tegen iemand anders. Voor wie zelf gecontroleerd wordt, wordt een controle vaak als onaangenaam ervaren. De sancties of maatregelen die gevraagd of opgelegd worden, worden veelal als te streng beschouwd. Aan de andere kant echter, zijn er burgers die, hetzij uit een algemene bezorgdheid naar het leefmilieu toe, hetzij omdat het niet naleven door een andere burger van de regelgeving voor hen persoonlijk hinder veroorzaakt, mogelijke overtredingen melden. Voor hen is het optreden van de handhavers vaak niet streng genoeg. Een factor hierbij is ook het feit dat het effect van een optreden van een toezichthouder niet steeds onmiddellijk duidelijk is op het terrein. Eén van de betrokken klachten was ook grotendeels onontvankelijk. De melding had namelijk betrekking op een materie waarvoor de VLM niet bevoegd is. Na onderzoek werd in alle vier deze klachten geoordeeld dat de betrokken toezichthouders op een correcte manier geageerd hadden.

Volledigheidshalve dient hierbij vermeld te worden dat er meer meldingen van vermoedelijke overtredingen op het Mestdecreet zijn, dan de twee die hier vermeld worden. In de praktijk gebeurt het regelmatig dat de Mestbank meldingen ontvangt van mogelijke overtredingen op het Mestdecreet. Een loutere melding houdt geen klacht in, in de zin van het klachtendecreet, en is, in het kader van dit verslag dan ook niet behandeld. Als samen met de melding van een vermoedelijke overtreding of in navolging van een melding (waar bijvoorbeeld naar het aanvoelen van de betrokken burger niet adequaat is gereageerd) de betrokken burger kritiek uit op de werkwijze van de Mestbank, houdt dit echter wel een klacht in en is dit dan ook als dusdanig behandeld. Hetgeen in 2016 dus tweemaal het geval was.

De overige vier ontvankelijke klachten waren zeer divers. Eén van deze klachten heeft echter nog geresulteerd in een aanbeveling. De betrokken klager was van oordeel dat de afhandeling van haar dossiers te lang duurde. Uit onderzoek bleek inderdaad dat het maanden duurde vooraleer de betrokkenen een antwoord ontvingen. Doordat verschillende dossiers invloed kunnen hebben op elkaar, gebeurt de verwerking in bulk. Aangezien het resultaat steeds pas effect heeft het volgende jaar, worden er zo veel mogelijk dossiers tegen het einde van het jaar verwerkt, waarna het resultaat hiervan, eind december aan de betrokkenen wordt meegedeeld. Eventuele interferenties tussen verschillende dossiers zijn dan zo veel als mogelijk al gedetecteerd en opgelost. De keuze van de Mestbank om te opteren voor een iets langere behandeltermijn die in een correctere verwerking resulteert, is te verantwoorden. Het is echter aan te bevelen om in dergelijke gevallen, waarin het de verwachting is dat de verwerking van dossiers verschillende maanden in beslag zal nemen, de burger hierover te informeren. Bijvoorbeeld door bij de toelichting bij het aanvraagformulier hierover een alinea in te lassen of door dit op de website te vermelden.

#### **3.4. Projectrealisatie 2016**

In totaal werden zes klachten geregistreerd met betrekking tot Projectrealisatie, die ontvankelijk werden verklaard.

Bepaalde klachten konden ook informeel en snel worden opgelost door een tegemoetkoming vanwege de bevoegde medewerker zodat de klacht niet noodzakelijk verder moest worden behandeld.



In de categorie “Projectrealisatie – natuurinrichting” werden twee klachten geregistreerd. Deze twee klachten handelden over de uitvoering van inrichtingswerken binnen natuurinrichtingsprojecten en waren ongegrond.

Voor wat betreft “Projectrealisatie – grondenbank” werden twee klachten geregistreerd. Deze klachten, die betrekking hadden op het recht van voorkoop en het e-voorkooploket, waren ongegrond.

Met betrekking tot “Projectrealisatie – ruilverkaveling” werden twee klachten geregistreerd. Deze twee klachten waren ongegrond. Eén ongegronde klacht betrof een fietspad waarvan de verzoeker stelde dat door de aanleg van dit fietspad onvoldoende parkeerplaats zou zijn voor de aan de mobiliteit van de verzoeker aangepaste gezinswagens. Uit het onderzoek van de klacht bleek dat de nodige, verharde parkeerplaats werd voorzien aan de zijde van de woning van de verzoeker in functie van de aangepaste gezinswagens en dat om redenen van verkeersveiligheid het noodzakelijk was om twee éénrichtingsfietspaden te voorzien in plaats van een tweerichtingsfietspad aan de overkant van de straat.

### **3.5. Platteland 2016**

In totaal werden zes klachten genoteerd over het thema Platteland. De klachten die in dit thema werden ingediend, hadden betrekking op beheerovereenkomsten. Van de zes klachten die werden geregistreerd, werden er drie onontvankelijk en drie ontvankelijk verklaard.

Twee klachten zijn onontvankelijk verklaard, omdat ze betrekking hadden op de wetgeving. De aanleiding van beide klachten was het niet vernieuwen van de beheerovereenkomst, respectievelijk onder de vorm van een beheerpakket onderhoud houtkant en een beheerpakket onderhoud haag. Bij beide klachten waren de beheerovereenkomsten destijds afgesloten met de verwachting deze na afloop te vernieuwen onder de vorm van ‘onderhoud’. Door de nieuwe regelgeving onder PDPOIII<sup>1</sup> werd dit echter geweigerd. Bij de klacht die betrekking had op het beheerpakket onderhoud haag, kwam er nog bij dat de haag zich op niet-subsidiabele oppervlakte bevond en dus ook om deze reden geweigerd werd.

Van de drie ontvankelijke klachten, waren twee klachten gegrond en zijn deze opgelost.

De twee gegronde klachten hadden beiden betrekking op problemen die ontstonden nadat het perceel waarop de beheerovereenkomst werd toegepast, werd gesplitst in twee percelen. Meer bepaald splitste het Departement Landbouw en Visserij n.a.v. een controle het perceel waarop de beheerovereenkomst werd toegepast. De splitsing gebeurde omdat een deeltje van het perceel niet in landbouwgebruik was. Op dit deeltje van het perceel kan de beheerovereenkomst niet toegepast worden.

De basisregel bij beheerovereenkomsten is dat één beheervoorwerp steeds correspondeert met één perceel opgenomen in de percelendatabank. Door deze 1-op-1 relatie kan één beheervoorwerp nooit gekoppeld worden aan meerdere percelen. Door de splitsing van het perceel in twee delen werd het beheervoorwerp aan een van deze twee delen gekoppeld (namelijk aan het grootste deel van het gesplitste perceel). Hierdoor werd de oppervlakte van het perceel waaraan de beheerovereenkomst werd gekoppeld kleiner dan de contractoppervlakte van het beheervoorwerp. Dit gaf in één dossier aanleiding tot een financiële sanctie. Voor het kleinste deel van het afgesplitste perceel kon geen beheerovereenkomst worden gesloten. Voor dit deel krijgt de beheerder dus ook geen vergoeding.

In het datasysteem van de VLM is het niet mogelijk om beheervoorwerpen te splitsen en deze dan te koppelen aan nieuwe percelen. De verzoeker mag echter geen nadeel ondervinden van het feit dat een splitsing van een perceel zulke grote gevolgen heeft voor een gesloten beheerovereenkomst. De klachten zijn gegrond.

Op dit moment wordt er nagegaan of een aanpassing van het datasysteem van de VLM mogelijk is waardoor het splitsen van beheervoorwerpen mogelijk wordt gemaakt. Door de aanpassing van het datasysteem zou bij een splitsing van een perceel ook het beheervoorwerp gesplitst kunnen worden. De gevolgen van het splitsen van een perceel voor een gesloten beheerovereenkomst zouden hierdoor beperkt kunnen worden en het opleggen van

een sanctie zou dan in de meeste gevallen niet meer aan de orde zijn.

In één dossier werd het probleem als volgt opgelost: het oorspronkelijke beheervoorwerp kon alsnog gesplitst worden in twee beheervoorwerpen. De verzoeker ondertekende ondertussen een aangepaste beheervereenkomst en zal bijgevolg voor beide beheervoorwerpen een beheervergoeding kunnen ontvangen.

In het andere dossier werd het probleem als volgt opgelost: Het oorspronkelijke beheervoorwerp kon voor één jaar niet gesplitst worden in twee beheervoorwerpen. Om de gevolgen voor de verzoeker te beperken, werd een dading gesloten tussen de verzoeker en de VLM.

De overige klachten waren ontvankelijk maar ongegrond.

### **VREG**

Het merendeel van de klachten die we ontvingen in 2016 waren afkomstig van zonnepaneleneigenaars. Een groot deel hiervan betrof het in 2015 ingevoerde prosumentarief dat een financiële impact heeft op de eigenaars van zonnepanelen.

Een aantal klachten had betrekking op de schatting die de VREG doet wanneer de meter van een PV-installatie stuk gaat. Deze schatting gebeurt omdat de PV-eigenaar foutieve gegevens overmaakt aan de VREG en wordt nadien soms gecorrigeerd naar aanleiding van een klacht waarbij de juiste gegevens worden overgemaakt. Vermits de dossierbehandeling van de zonnepanelen sedert november 2016 overgedragen is aan de distributienetbeheerders, zullen deze klachten volledig wegvallen in 2017.

Ook de eenmalige herregistratie van de meer dan 200.000 zonnepaneleneigenaars in de certificatedatabank, die gebeurde in het kader van informatieveiligheid, heeft nog een aantal klachten teweeg gebracht, die allemaal snel opgelost waren.

De overige klachten hadden betrekking op aspecten van de dossierbehandeling van zonnepanelen, een bevoegdheid die nu bij de distributienetbeheerders zit.

### **AQUAFIN**

In bijlage vindt u een gedetailleerd overzicht van het klachtenbeeld 2016. Zoals te verwachten zijn de klachten die Aquafin in 2016 ontvangen heeft, op te splitsen in twee grote groepen, die overeen komen met drie van de kernprocessen van Aquafin, met name:

1. betrouwbare en performante installaties
2. de versnelde uitvoering van projecten
3. het transporteren en zuiveren van afvalwater

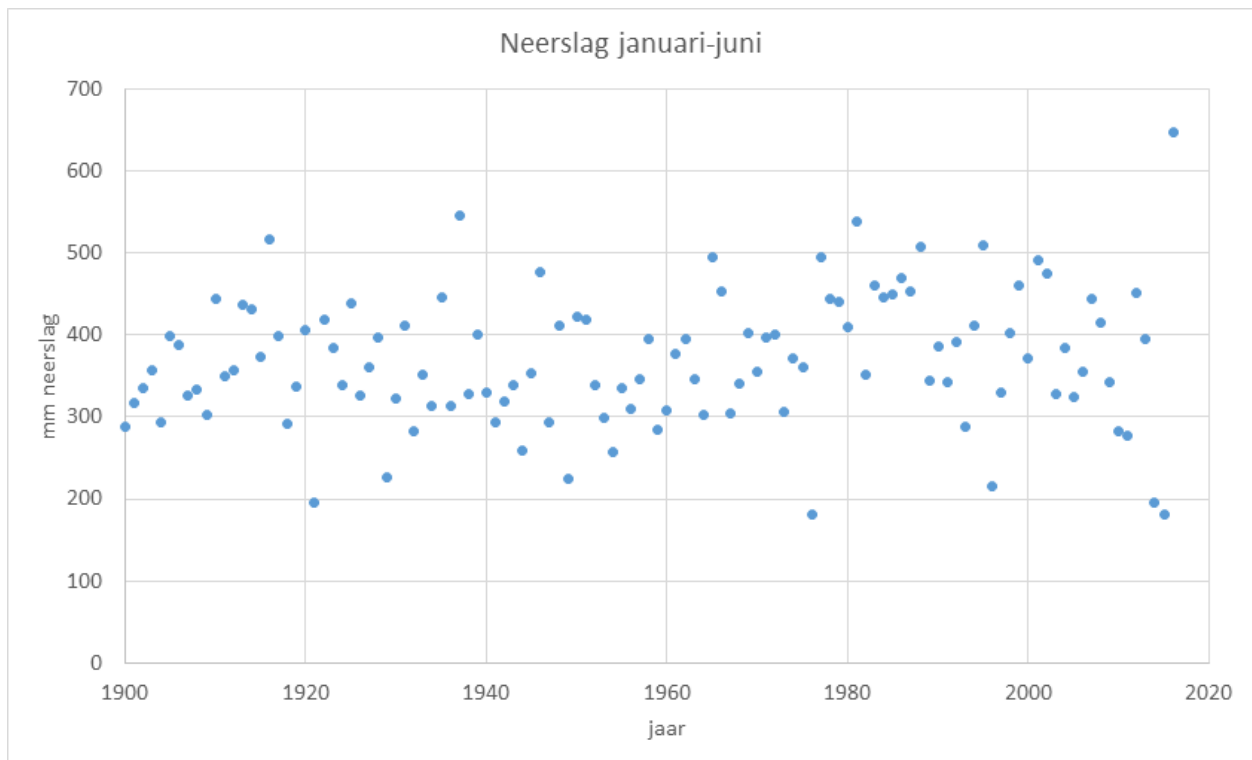
Als we het klachtenbeeld in detail bekijken, kunnen we de volgende categorieën (met een minimaal aandeel van 5% ten opzichte van het totale aantal klachten) toekennen aan bovenstaande kernprocessen:

1. Wateroverlast en geurhinder
2. Herstel (niet-)bebouwd privaat domein, informatie-communicatie, huisaansluiting en toegankelijkheid/ netheid
3. Lawaai-/trillingshinder (en in mindere mate geurhinder)

Hierna volgt een gedetailleerde bespreking van de belangrijkste klachtencategorieën, gerangschikt van hoog naar laag in hun relatief aandeel ten opzichte van het totaal aantal klachten, tot een minimaal aandeel van 5%.

#### **1. Wateroverlast (15%)**

2016 zal de geschiedenisboeken ingaan als een van de natste voorjaren ooit. Op onderstaande grafiek, die de totale neerslag van de maanden januari tot en met juni weergeeft voor elk jaar sinds 1900, is duidelijk te zien dat 2016 niet alleen alle records brak, maar dat ook nog deed met een ruime marge.



Rekening houdend met bovenstaande, mag het dan ook niet verwonderlijk zijn dat “Wateroverlast” de belangrijkste categorie is in het totale klachtenbeeld van 2016. Buiten die qua intensiteit volgens de modellen maar eens om de 100 jaar voorkomen, treffen op enkele weken tijd meermaals woonkernen. Als het water uit de riolering omhoog komt, of door verzadiging van het regenwaterafvoerstelsel (buizen of grachten) op straat blijft staan, dan zoekt men een schuldige om met de vinger te wijzen. Niet zelden is dit Aquafin, hoewel we de laatste jaren op dat gebied een verbetering hebben kunnen vaststellen..

Opvallend in deze categorie is dat het aantal klachten over water in kelders sterk gedaald is ten opzichte van de voorgaande jaren. De communicatie-acties die hiervoor zijn opgezet in 2015 en bestendigd werden in 2016, waren duidelijk hun vruchten af.

## 2. Herstel bebouw privaat domein (12%)

In zijn streven naar continue verbetering, kiest Aquafin er bewust voor om de burgers die te maken kregen met werken in hun straat, actief te bevragen over hun tevredenheid. Hoewel dit tevredenheidsonderzoek als drager aanzienlijk wat klachten genereert (22% van het totale aantal klachten werd gecaptureerd via een tevredenheidsonderzoek), blijft Aquafin hierin investeren, omdat het moment waarop deze enquêtes de deur uitgaan, cruciaal is om eventuele “vergetelheden” alsnog te capteren. De bevraging van de bewoners gebeurt namelijk op het einde van de werken, maar nog voor de finale rondgang met de bouwpartners. De afwerking van de private percelen plannen de aannemers vaak het laatst, op het moment dat ze zeker zijn dat er op het openbaar domein niets meer moet veranderen wat een impact kan hebben op de afwerking van de private gronden. Zo moet bijvoorbeeld voor een optimale aansluiting van de oprit op het openbaar domein, eerst de wegevis volledig hersteld zijn. 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. De helft van alle klachten met betrekking tot herstel bebouwd privaat perceel, zijn binnengekomen via de tevredenheidsenquête.

Bovenstaande verklaart mede waarom de afwerking van opritten zo'n groot aandeel (61%) heeft binnen deze klachtencategorie. Aangezien werken in of aan de oprit vaak invasief zijn ten opzichte van de persoonlijke levenssfeer van de bewoners, worden deze snel met argusogen gevolgd. Ook schade aan tuinen, hekken, brievenbussen of woningen vinden we terug in deze categorie.

### **3. Lawaai- en trillingshinder (8%)**

Ongeveer 30% van de klachten in deze categorie zijn toe te schrijven aan de infrastructuurwerken die Aquafin uitvoert. Bij het inzetten van groot materieel (kranen, bulldozers, ...) op de werf, komen er occasioneel klachten binnen over trillingen in de huizen. Ook de pompen die op de werf worden ingezet om het grondwater te verlagen (bemalen), wekken al eens wrevel bij de omwonenden omwille van het continu gebrom. Vooral in de zomer, wanneer mensen graag slapen met open raam, verhoogt het risico op klachten over bemalingspompen.

Het grootste deel van de klachten binnen deze categorie wordt echter veroorzaakt door de operationele infrastructuur van Aquafin. Die groep is op zijn beurt op te splitsen in 3 gelijkwaardige bronnen van geluidshinder, met name losliggende riooldeksels, pompstations en rioolwaterzuiveringsinstallaties. Bij al deze klachten was de geluidshinder te wijten aan een technisch mankement. De complexiteit van het mankement is bepalend voor de doorlooptijd van de klacht.

### **4. Geurhinder (7%)**

Ruim 60% van de klachten binnen deze categorie, gaan over geurhinder die zich in de woning manifesteert, nadat het regenwater werd afgekoppeld van de riolering. Waar in het vroegere stelsel nog ontluchting mogelijk was via de dakgoot, is dit in het nieuwe, gescheiden stelsel vaak niet meer mogelijk. Indien de private riolering is uitgevoerd volgens de regels van de kunst, dan is er normaal gezien een sifon aanwezig op alle afzonderlijke afvoeren (bad, douche, gootsteen, ...) en een op de huisaansluiting op de riolering. Doordat deze gevuld is met water, fungeert die als geurslot om de kwalijke geuren buiten te houden. Is er geen sifon aanwezig, dan kan er dus geurhinder ontstaan in de woning. Is er wel een geurslot en treedt er alsnog geurhinder op in de woning, dan kan dit veroorzaakt worden door luchtverplaatsingen in het stelsel, die de sifons leeg trekken of duwen. Er zal dus steeds goed onderzocht moeten worden hoe de vork precies in de steel zit.

De overige klachten binnen deze categorie zijn toe te wijzen aan de operationele infrastructuur van Aquafin (pompstations, rioolwaterzuiveringsinstallaties) en vervuild oppervlaktewater.

### **5. Informatie & communicatie (6%)**

Om bij het uitvoeren van infrastructuurwerken klachten te vermijden, is een tijdige en correcte communicatie essentieel. Het aandeel van deze categorie in het totale klachtenbeeld illustreert dat zeer goed. Veel van de klachten over informatie en communicatie gaan namelijk over de kwaliteit en de tijdigheid van de informatie, in het bijzonder met betrekking tot de toegang van de straat of bereikbaarheid van de woning. Nochtans is de aannemer verplicht om dergelijke informatie minstens 2 dagen op voorhand te communiceren, aangezien Aquafin dit engagement naar de omgeving verankerd heeft in zijn bestekken. Ook de algemene projectinformatie vanuit Aquafin kan volgens de burgers beter, duidelijker en frequenter.

### **6. Huisaansluiting**

In 2016 mochten we een opvallende stijging noteren van het aantal klachten met betrekking tot huisaansluitingen. Ter vergelijking: in 2015 waren er 9 klachten in deze categorie, in 2016 waren er dat 22, wat dus meer dan een verdubbeling is. Het afkoppelen van het regenwater van de riolering, is al jaren een verplichting opgelegd door Vlarem, voor nieuwbouwwoningen, vergunningsplichtige renovaties en op het moment dat er bij rioleringswerken in de straat een gescheiden stelsel wordt gerealiseerd. De voorbije jaren heeft deze verplichting stelselmatig geleid tot een toename van het aantal afkoppelingen. In 2016 werden in het kader van afkoppelingsstudies maar liefst 2.963 woningen bezocht.

Meer werken op privaat domein resulteren logischerwijs in een toename van het aantal klachten, hoewel deze toename toch zeer opmerkelijk is en tegelijk nog steeds relatief ten opzichte van het totaal aantal uitgevoerde afkoppelingen. Waarover gaan de klachten? Vaak stellen de bewoners na de afkoppelingen een verslechterde waterafvoer vast, wat een fout bij de aansluiting doet vermoeden. In een aantal gevallen werd de aansluiting te hoog geplaatst, waardoor een gravitaire afwatering niet meer mogelijk was. In andere gevallen was de slechte

afvoer dan weer te wijten aan een verstopping. Aquafin streeft hoe dan ook steeds naar een snelle en resultaatgerichte aanpak.

## **7. Toegankelijkheid/netheid**

Vanaf 2016 werd een afzonderlijke categorie in gebruik genomen voor klachten die betrekking hebben op de bereikbaarheid van woningen, zodat we binnen de categorie "Toegankelijkheid/netheid" enkel de klachten vinden die betrekking hebben op de staat van de werf algemeen. Dit geeft de klachtenbeheerders sneller een overzicht van het globale klachtenbeeld, zonder de klachten in detail te moeten analyseren. Binnen deze categorie vinden we, zoals te verwachten, klachten over modder en over onveilige situaties voor voetgangers.

## **8. Herstel niet-bebouwd privaat domein**

De voorbije jaren waren de terreinen voor grondverbetering (waar tijdens de werken grond en steenpuin tijdelijk gestockeerd worden), een opvallende aanwezigheid binnen deze categorie. Om die reden werd beslist om voor deze terreinen een afzonderlijke categorie te maken, die echter in 2016 slechts 2 klachten kreeg toegewezen. Hieruit mogen we alvast besluiten dat de extra aandacht die het klachtenmanagement heeft gevraagd voor de tijdige en correcte afwerking van deze percelen, zijn vruchten afwerpt. De klachten die overblijven in de categorie "Herstel niet-bebouw privaat domein" zijn zeer divers. Slechts enkele onderwerpen komen meermaals terug, met name het tijdig inzaaien van weilanden, beschadigde omheiningen en achtergebleven puin.

## **OVAM**

Het aantal klachten in 2016 ligt in lijn met dat van 2015 (18). Het aantal klachten in 2014 lag iets hoger (24); in 2013 waren er een vergelijkbaar aantal klachten (17).

De klachten zijn van uiteenlopende aard en er kunnen op basis van deze klachten geen algemene aanbevelingen ter optimalisatie van het gehanteerde beleid gedetecteerd worden. Wel valt op dat er in 5 klachten sprake is van een te lange behandeltermijn. Een aantal interne reorganisaties liggen hiervoor mogelijkwijs mee aan de basis. Dit is op te volgen naar de klachtenrapportage over het jaar 2017 toe.

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 7 dagen daar waar het klachtendecreet een termijn van uiterlijk 45 dagen voorziet. De gemiddelde termijn is dezelfde als die in 2015 (ter info: 14,5 dagen in 2012, 12,4 dagen in 2013, 11,5 in 2014). 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 stellen dat het klachtenmanagement goed is ingebed binnen de organisatie.

## **DLNE**

Net als de vorige jaren blijven de klachten rond hinder in al zijn facetten (rook- geluid- geurhinder) het merendeel van de klachtenbeeld uitmaken, waardoor de afdeling Milieu-inspectie en de afdeling Lucht, Hinder, Risicobeheer en Milieu&Gezondheid het meest worden aangeschreven.

Het feit dat de klachtenbehandelaar van het DLNE meerdere klachten heeft ontvangen aangaande mogelijke overtredingen op de regelgeving aangaande Dierenwelzijn, toont dat de dienst zich op korte termijn heeft kunnen profileren als entiteit/dienst binnen de Vlaamse Overheid.

Sinds 1 september 2016 maakt de Afdeling Inspectie & Handhaving Ruimtelijke ordening en Onroerend erfgoed als afdeling deel uit van het departement LNE. Het rapport dat door deze afdeling is opgemaakt, werd als bijlage gevoegd bij het voorliggend rapport.

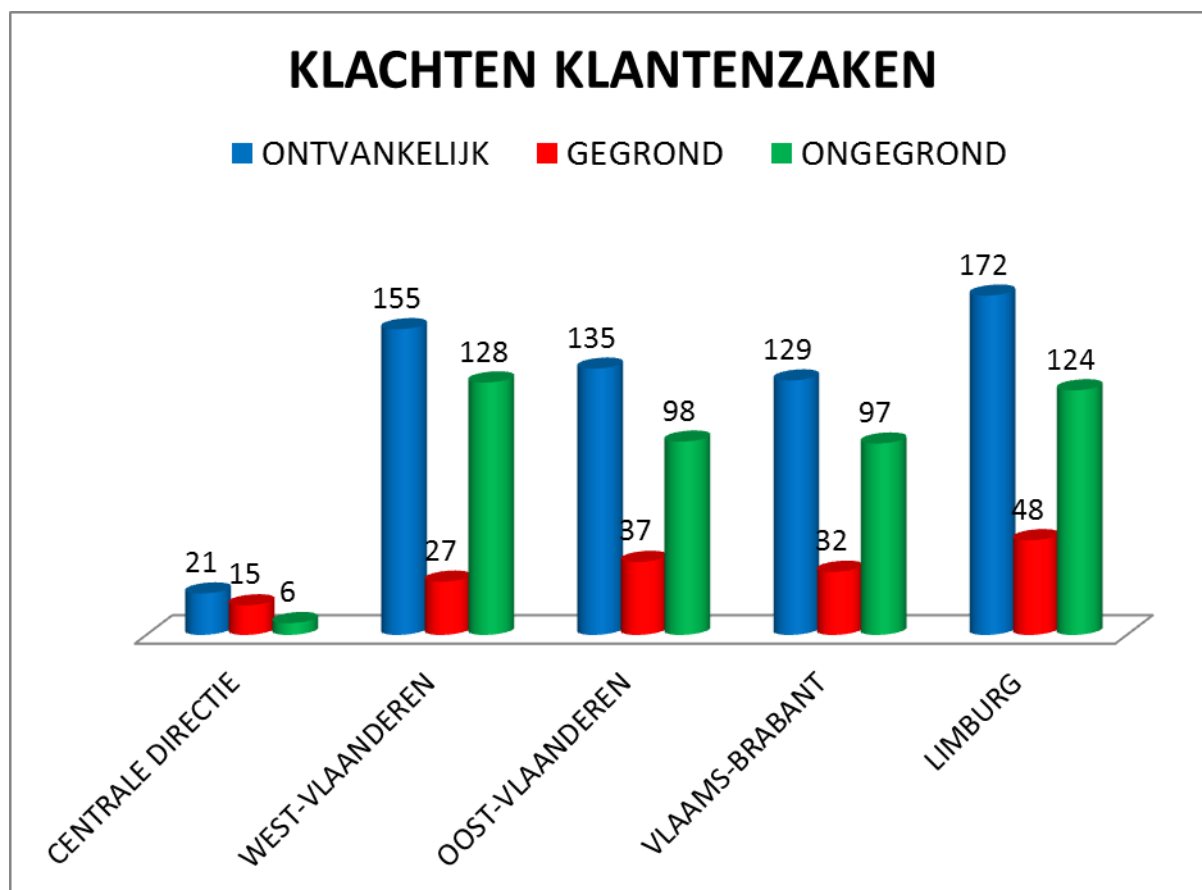
## DE WATERGROEP

### Klachtenbeeld 2016

		Gegrond	Ongegrond
Klantenzaken	Aanmaningskosten + onterechte aanmaning	6+12	51+119
	Afsluiting wegens wanbetaling	2	6
	Aanrekening afvoerbijdrage	0	3
	Berekening gratis verbruik	0	6
	IBA in collectief beheer	0	1
	Kostprijs gemiste afspraak	1	1
	Laattijdige terugbetaling	28	5
	Onjuiste facturatie	51	95
	Onverwerkte verhuismelding	22	43
	Principe van de tussentijdse facturatie	0	0
	(retroactieve) facturatie aan eigen waterwinners	0	0
	Vaste vergoeding per wooneenheid	1	0
	Verhoogd verbruik	8	82
	IBA	0	2
	Laattijdige activering domiciliëring	0	2
	Sociale vrijstelling saneringsbijdrage	5	1
Andere	22	33	
Vergoeding eigen waterwinning	1	3	
Communicatie	Afspraak niet nageleefd	12	3
	Slechte werking indexweb	0	0
	Onvoldoende of verkeerde info op website	0	0
	Laattijdig beantwoorden van correspondentie	68	17
	Leveringsonderbreking zonder verwittiging	21	51
	Onjuiste of onvoldoende informatie	93	47

	Onvoldoende info over (on)drinkbaarheid	0	0
	Onvriendelijke medewerkers	97	10
	Slechte telefonische bereikbaarheid	45	0
	Andere	7	10
Technische zaken	Laattijdige huisaansluiting	1	1
	Laattijdige aftakking	16	9
	Geen alternatieve waterlevering voorzien	0	5
	Laattijdig stoepherstel	12	1
	Slecht stoepherstel	9	3
	Slecht uitgevoerd werk	19	14
	Te lage druk	13	8
	Te hoge druk	2	2
	Te hoge kostprijs (diensten en materialen)	0	7
	Andere	27	19
Waterkwaliteit	Roest	15	1
	Chloor	1	0
	Andere	11	9
Andere		4	8

## KLANTENZAKEN



### Aanmaningskosten + onterechte aanmaning

In de categorie “aanmaningskosten” werden opgenomen:

- klachten over het principe van de kostenaanrekening bij aanmaning en ingebrekestelling
- klachten over het feit dat er reeds bij de eerste aanmaning kosten worden aangerekend
- klachten over het bedrag van de aanmaningskost

6 klachten waren gegrond, 51 ongegrond.

Tot de categorie “onterechte aanmaning” behoren de klachten van klanten die meenden dat zij onterecht een aanmaning in de bus kregen omdat zij:

- reeds hadden betaald
- de factuur niet hadden ontvangen
- betalingsproblemen hebben
- een betwisting hadden met de watergroep (al dan niet over de facturatie)

12 klachten waren gegrond, 119 klachten ongegrond



### Afsluiting wegens wanbetaling

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	12	15	11	16	14	8
Gegronnd	9	1	2	5	2	2

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. De centrale klachtendienst heeft vastgesteld dat de LAC-procedure goed gekend is en correct gevolgd wordt in de klantendiensten.

In 2 van de 8 dossiers was de klacht gegrond. In één dossier werd ten onrechte een overname van het waterleveringscontract geweigerd en werd er afgesloten voor schulden van de vorige klant. In het andere dossier werd geen rekening gehouden met een afbetalingsplan, afgesproken met het OCMW, en werd er ten onrechte afgesloten op basis van een eerdere LAC-beslissing.

### Aanrekening afvoerbijdrage

In deze categorie werd, net als vorig jaar, geen enkele gegronde klacht genoteerd.

### Berekening gratis verbruik

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	16	7	11	11	4	6
Gegronnd	5	2	5	6	3	0

In deze categorie vinden we de klachten die betrekking hebben op het feit dat er bij gezinsuitbreiding in de loop van het jaar, slechts vanaf 1 januari van het volgende jaar wordt rekening gehouden met het toegenomen aantal gedomicilieerden voor de berekening van het gratis verbruiksvolume.

Ook betwistingen over de pro rata berekening (verdeling van verbruiksvolume over verschillende kalenderjaren) meer vinden we hier terug.

### Laattijdige terugbetaling

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	5	18	27	21	26	33
Gegronnd	4	11	17	8	11	28

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 28 van de 33 klachten oordeelde de centrale klachtendienst dat een redelijke (terug)betalingstermijn inderdaad werd overschreden.

#### Kostprijs van een gemiste afspraak

	2014	2015	2016
Ontvankelijk	5	3	2
Gegrond	4	2	1

De Watergroep rekent een kostprijs van 75 euro aan voor een gemiste afspraak/nutteloze verplaatsing. Er werden hiervoor slechts twee klachten ingediend. Een daarvan was gegrond omdat de mislopen van de afspraak niet was veroorzaakt door de klant.

#### Onjuiste facturatie

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	71	53	106	148	95	144
Gegrond	35	13	32	32	27	51

In deze klachtcategorie werden 144 ontvankelijke klachten genoteerd. Het betreft hier een zeer ruime categorie met uiteenlopende vragen en opmerkingen van klanten die van oordeel zijn dat er fouten staan in de factuur of in het overzicht van de onbetaalde facturatie: persoonsgegevens niet correct, te hoge raming van het verbruiksvolume, onjuiste meterstanden, facturatie verkeerd berekend, .....

Over de aanrekening van een relatief hoge capaciteitsvergoeding werden 15 klachten ingediend. De betrokken klanten hadden zich niet verwacht aan deze aanrekening en meenden – ten onrechte – dat er iets mis was met de facturatie. Deze klachten werden als ongegrond beoordeeld doch de bijhorende klachten over ontoereikende informatie zijn wel gegrond.

Ook de invoering van een nieuwe tariefstructuur heeft bijkomende klachten meegebracht. Bepaalde groepen van klanten voelen zich duidelijk benadeeld:

- Alleenwonenden die meer betalen voor het vast recht dan het gemiddelde gezin,
- Personen met een co-ouderschapsregeling waarvan slechts één van de twee kan genieten van de korting voor gedomicilieerde personen.

De verhuizingen naar nieuwbouw waar reeds een wateraftakking (zonder een koppeling met aantal gedomicilieerde personen aanwezig is) blijven voor klachten zorgen. 20 dergelijke klachten waren gegrond. Deze klanten kregen niet automatisch de gezinskorting op het vast recht en een deel van het verbruiksvolume kwam daardoor sneller in comforttarief. De bedoelde facturen werden gecorrigeerd, na ontvangst van een attest van woonst.

### Onverwerkte verhuismelding

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	29	30	50	48	58	65
Gegrond	8	3	3	6	18	22

Klanten die facturatie blijven ontvangen voor verbruik op een vorig adres menen vaak dat de oorzaak hiervan bij De Watergroep te vinden is. Een groot deel van deze klachten is evenwel ongegrond. 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 laten horen, blijft de vertrekkende klant terecht geregistreerd op zijn oude adres, met alle gevolgen vandien.

In een aantal gevallen was er echter wel sprake van een onvoldoende dossieropvolging of kon het dossier worden opgelost na bemiddeling door de klachtendienst tussen de vertrekkende en de nieuwe klant.

In 2015 was er in deze categorie reeds een stijging van het aantal gegronde klachten door de ingebruikname van een nieuw facturatieprogramma. De implementatie van de software bracht onverwachte problemen met zich mee waardoor de administratie abnormale vertraging opliep. Helaas bleek deze toestand niet verbeterd in 2016.

### Tussentijdse facturatie

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	5	11	3	5	1	0
Gegrond	3	0	1	0	0	0

Deze categorie betreft de klachten over het principe van de aanrekening van drie tussentijdse facturen en een jaarlijkse afrekeningsfactuur.

Kennelijk zijn de klanten deze wijze van factureren gewoon geworden. Er werden geen klachten meer genoteerd.

### Facturatie eigen waterwinners

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	27	19	24	23	23	4
Gegrond	10	4	2	15	4	1

Klachten over de facturatie van de afvoerbijdrage aan de eigen waterwinners, betreffen meestal principiële bezwaren die als ongegrond dienen te worden gekwalificeerd.

Kennelijk heeft ook deze categorie van klanten het feit van de facturatie aanvaard. Het aantal klachten nam sterk af.

De gegronde klacht had betrekking op een adres waar er effectief geen lozing van afvalwater afkomstig, uit de eigen waterwinning, aanwezig was en dat gelegen was buiten een straal van 50 meter rond de gemeentelijke saneringsinfrastructuur.

#### IBA in collectief beheer

Klanten menen soms (onterecht) dat er geen saneringsvergoeding is verschuldigd voor het gebruik van een individuele behandelingsinstallatie voor huishoudelijk afvalwater die wordt geplaatst en onderhouden door de rioolbeheerder. Men verwacht de regeling van private IBA's met deze van collectief beheerde IBA's.

In 2016 werd er slechts 1 klacht ingediend. Deze was ongegrond.

#### Vaste vergoeding per wooneenheid

In 2016 werd er slechts één klacht ingediend over een onterechte aanrekening van meerdere vaste vergoedingen voor een studentenhuus. Na een plaatsbezoek bleek de klacht gegrond. Er was een verkeerde interpretatie gegeven aan het begrip wooneenheid, resulterend in een foutieve facturatie.

#### Verhoogd verbruik

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	56	64	76	62	57	90
Gegrond	9	9	10	11	8	8

Na ontvangst van een verhoogde verbruiksfactuur ingevolge een aanzienlijk toegenomen verbruiksvolume, dienden 90 klanten een ontvankelijke klacht in. Hiervan werden 82 klachten als ongegrond gekwalificeerd. In slechts 8 dossiers had de klant een terechte klacht over de facturatie en kon zijn factuur worden herkend, rekening houdend met de lekverliesregeling. Er werden opvallend veel discussies gevoerd over de interpretatie van de term "gedeelte abnormaal hoog volume" zoals opgenomen in artikel 19 van het algemeen waterverkoopreglement.

#### Laattijdige activatie domiciliëring

Enkele klanten klaagden over het feit dat zij betaling via domiciliëring hadden aangevraagd en toch nog een factuur ter betaling aangeboden kregen. In 2015 werden 5 klachten ingediend waarvan 4 gegrond. In 2016 waren er slechts 2 klachten, beide ongegrond omdat de normale verwerkingstermijn van de bankgegevens niet overschreden was.

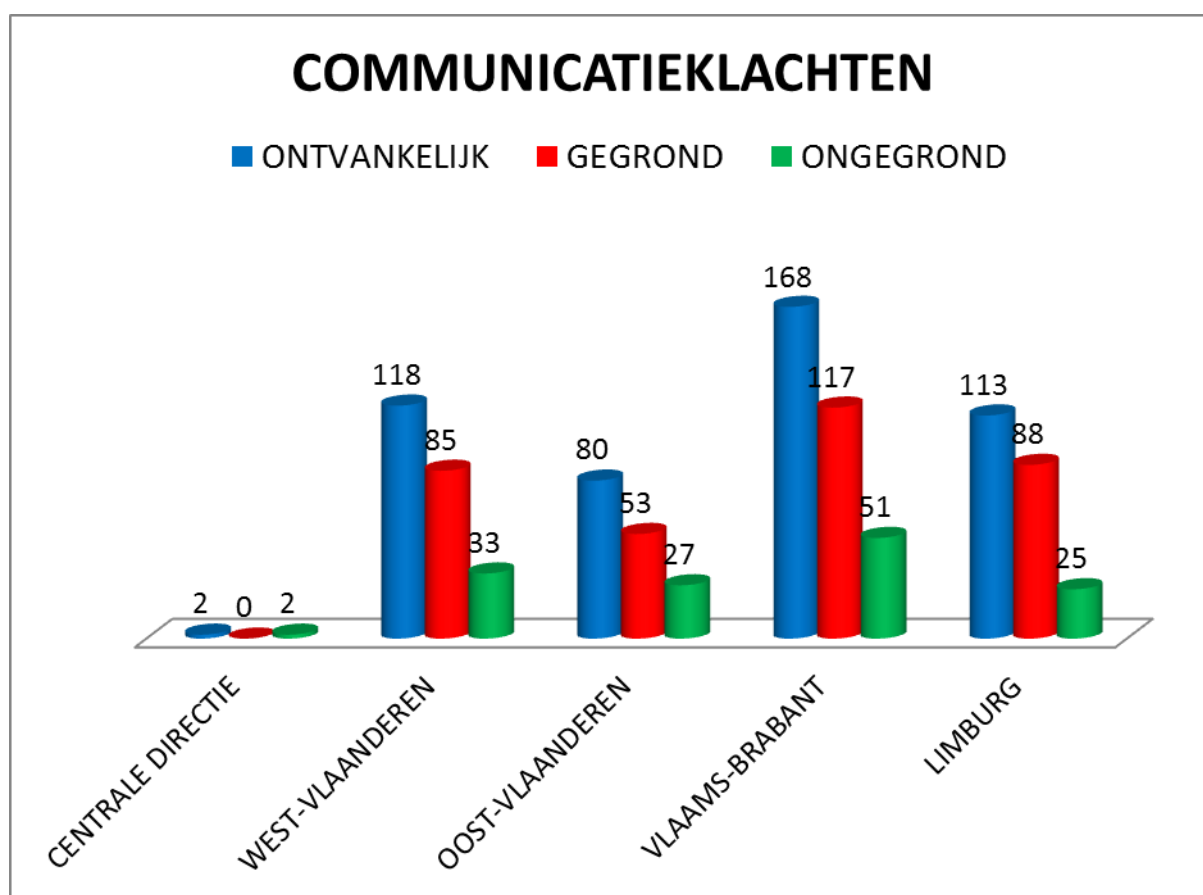
#### Sociale vrijstelling

Het betreft hier klachten van klanten die meenden dat er in de facturatie geen rekening was gehouden met hun sociale vrijstelling.

	2014	2015	2016
Ontvankelijk	4	17	6
Gegrond	2	14	5

De gegronde klachten hadden te maken met een vertraging in de afhandeling van de administratie hieromtrent.

## Communicatie



### Afspraak niet nageleefd

	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	14	16	17	22	15
Gegrond	11	13	14	12	12

### Slechte werking indexweb

	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	3	2	0	1	0
Gegronnd	3	1	0	1	0

### Onvoldoende info website

	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	1	1	0	5	0
Gegronnd	1	1	0	4	0

### Laattijdige beantwoording van briefwisseling

	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	18	28	34	64	85
Gegronnd	8	14	21	37	68

De moeilijkheden door de ingebruikname van het nieuwe facturatieprogramma in 2015, waren in 2016 duidelijk nog niet van de baan, integendeel. Ondanks het feit dat er verschillende acties (zaterdagwerk, extra diensturen na sluitingstijd) werden ondernomen, blijft de achterstand in de administratie een spijtige vaststelling.

### Onvriendelijke medewerkers

	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	27	64	163	87	107
Gegronnd	23	62	156	77	97

De klachten in deze categorie zijn ongetwijfeld eveneens het gevolg van de problemen na de ingebruikname van de nieuwe software. Medewerkers die geconfronteerd worden met de moeilijkheden die het gebruik van het systeem met zich meebrengt, met werkachterstand en de daaruit voortvloeiende toename van het aantal klachten, kunnen al eens hun geduld verliezen bij de telefonische klachtafhandeling. Het is een spijtige zaak en het zou niet mogen gebeuren, maar ook klantendienstmedewerkers zijn mensen en die zitten soms tegen hun limiet aan.

### Slechte telefonische bereikbaarheid

	2012	2013	2014	2015	2016
--	------	------	------	------	------

Ontvankelijk	28	18	20	28	45
Gegronnd	25	14	19	25	45

Ook in deze categorie is er weer een relatie met de softwareproblematiek én met de invoering van de nieuwe tariefstructuur. Een toenemend aantal telefonische vragen en klachten leidt tot een overbelasting van de telefoonlijnen en dus tot een toegenomen aantal gegronde klachten.

#### Onderbreking van de waterlevering zonder verwittiging

	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	59	43	54	51	72
Gegronnd	20	19	23	26	21

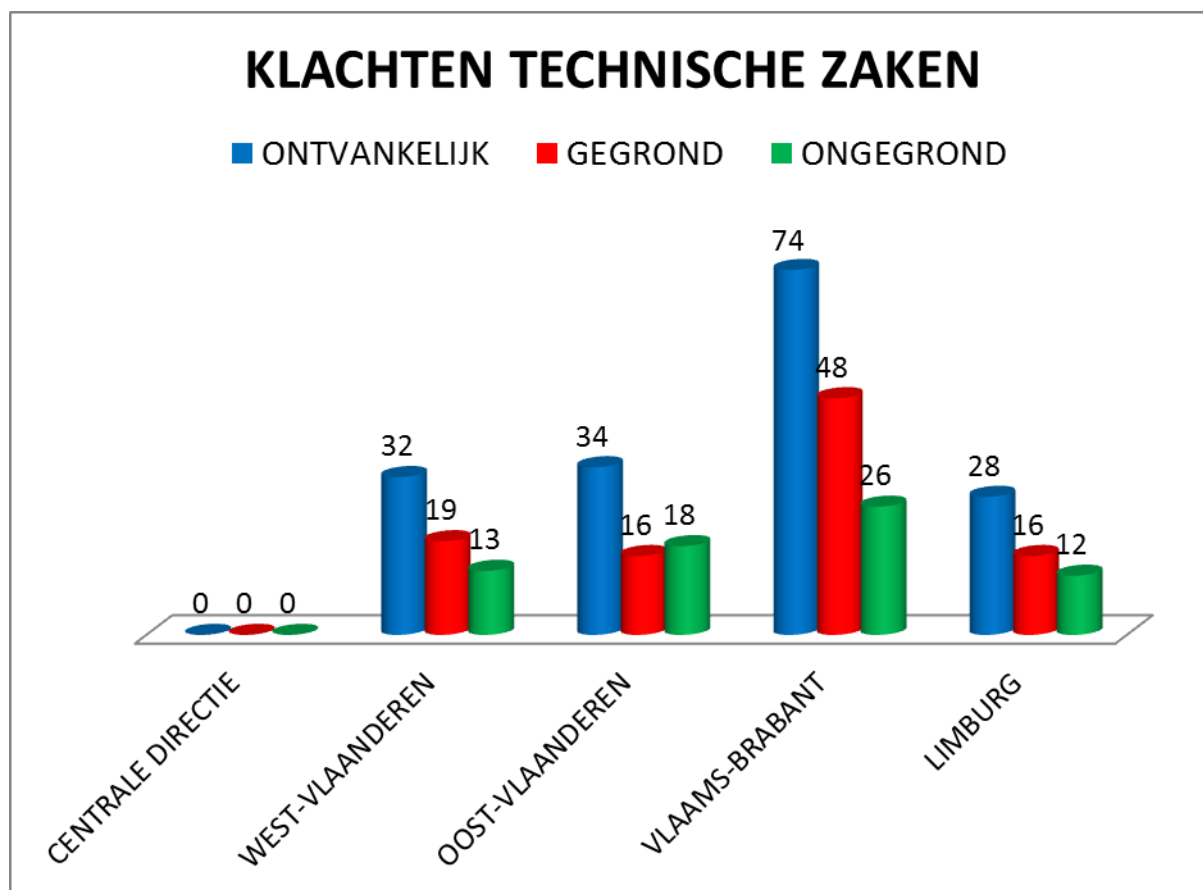
#### Onjuiste of onvoldoende informatie

	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	65	54	262	266	140
Gegronnd	44	28	156	145	93

#### Onvoldoende info over ondrinkbaarheid water

	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	6	0	8	2	0
Gegronnd	3	0	4	0	0

## TECHNISCHE ZAKEN



### Laattijdige uitvoering wateraftakking

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	14	13	5	7	14	25
Gegrond	10	5	1	3	9	16

De vertraging in de afhandeling van de aanvragen is ook hier weer in de nasleep van de softwareproblematiek.

### Laattijdige uitvoering rioolaansluiting

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	2	1	1	1	3	2
Gegrond	2	1	1	0	2	1

### Geen alternatieve waterlevering voorzien bij onderbreking van de watertoevoer



	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	1	8	24	24	6	5
Gegrond	2	1	1	0	4	0

#### Laattijdig herstel van stoep, oprit, ...

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	6	25	23	10	17	13
Gegrond	5	19	21	5	14	12

#### Slecht herstel van stoep, oprit, ...

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	10	16	27	18	29	12
Gegrond	10	13	25	14	20	9

Door de stijging van het aantal klachten in 2015, werd in 2016 extra toezicht gehouden op de werken die bij particulieren worden uitgevoerd door aannemers in opdracht van De Watergroep. Het aantal klachten in deze categorie kon drastisch worden gereduceerd.

#### Slecht uitgevoerd werk

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	18	22	35	34	36	33
Gegrond	14	13	24	18	17	19

#### Te hoge druk op de leiding

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	0	3	3	1	0	4
Gegrond	0	1	1	0	0	2

#### Te lage druk op de leiding

	2011	2012	2013	2014	2015	2016

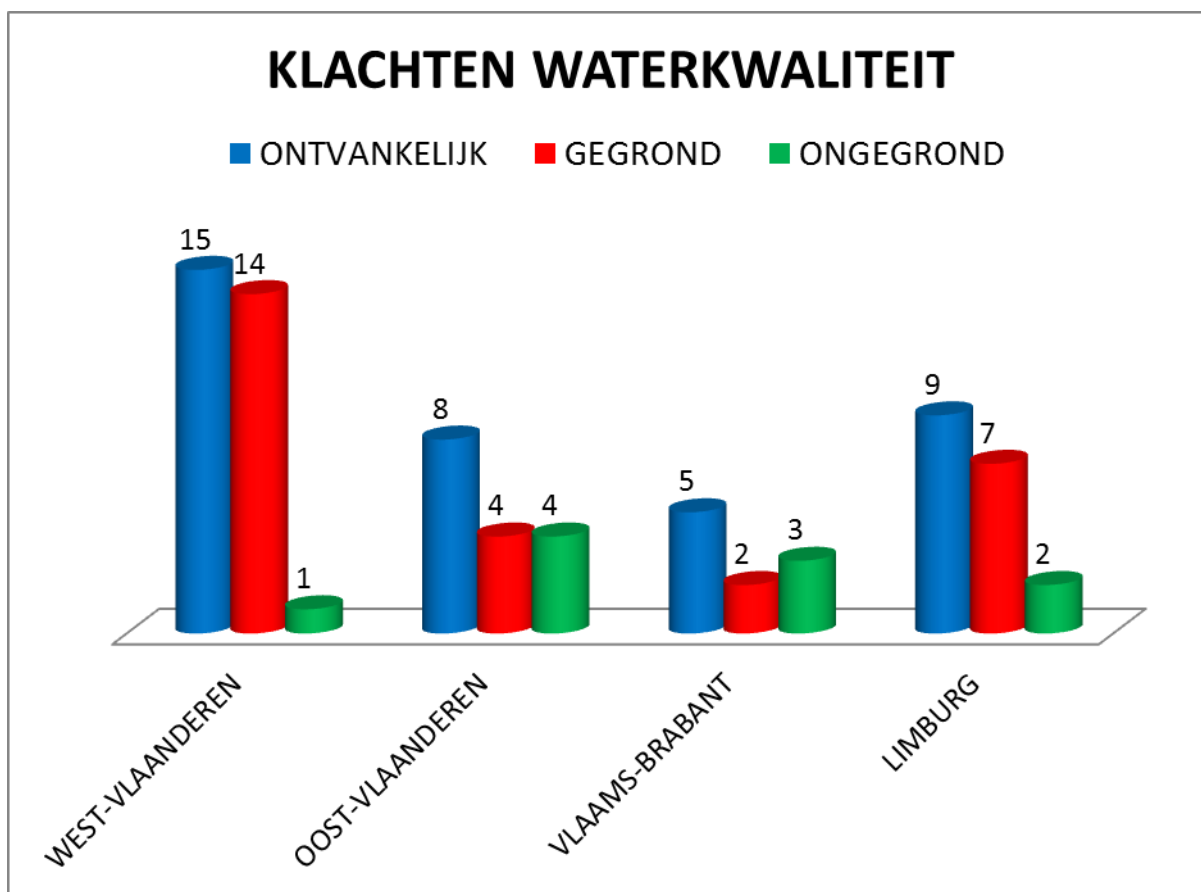
Ontvankelijk	10	12	19	20	16	21
Gegrond	8	10	13	15	9	13

De meerderheid van de gegronde klachten had betrekking op een lage druk na uitvoering van werken. Soms vormt de locatie van de woning een probleem, waardoor de waterlevering onder een hogere druk onmogelijk is.

#### Te hoge offerteprijs ( materialen en diensten)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	16	9	7	7	8	7
Gegrond	1	0	1	3	3	0

#### WATERKWALITEIT



Net als de voorgaande jaren bleef West-Vlaanderen kampen met de plaatselijke problematiek van een verouderd leidingennet, voornamelijk in Wingene, waardoor er zich regelmatig problemen met roestwater voordoen.

#### **4. Concrete realisaties en voorstellen werking eigen entiteit**

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

##### **VEA**

4.1. Een electroketen diende een klacht in aangaande de administratieve complexiteit van de REG-premie aangaande kortingsbonnen, meer bepaald aangaande de voorwaarde voor terugbetaling aan de handelaar dat het originele energielabel moet zijn toegevoegd aan de terugbetalingsaanvraag. Deze voorwaarde is in 2008 opgenomen in het kader van de aanpak van fraude. Momenteel wordt het voormelde proces geëvalueerd, wat mogelijks, maar met respect voor de nodige controlemogelijkheden en anti-fraudegaranties, naar de toekomst kan aanleiding geven tot een nieuwe aanpak. Totdat besloten wordt om wijzigingen aan deze procedure door te voeren blijft de vastgestelde procedure echter onverkort van toepassing.

4.2. Het VEA krijgt jaarlijks per e-mail ongeveer 20.000 individuele vraagstellingen betreffende het energiebeleid. In 2016 werd bij het verstrekken van het antwoord op dergelijke vragen periodiek de vraagstellers ook uitgenodigd om een klantentevredenheidsenquête in te vullen. Bedoeling is o.a. om hieruit lessen te kunnen trekken zodat proactief klachten kunnen worden vermeden. Er zijn hierop echter nog geen voldoende aantal antwoorden ontvangen om al gegronde conclusies te kunnen trekken.

##### **VMM**

Een bijkomende opdeling werd voorzien op de website van VMM op de klachtenpagina. Zo worden personen die problemen hebben met hun drinkwatermaatschappij of rioolbeheerder beter begeleid naar de correcte kanalen, zodanig dat zij niet nodeloos hun verhalen telkens opnieuw moeten doen of telkens doorverwezen worden wat tot frustraties kan leiden.

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

Ad Hoc evaluatie en bijsturing.

##### **ANB**

Door de grote verscheidenheid aan omstandigheden en soorten klachten is de behandeling ervan noodzakelijkerwijs ad hoc. Vergissingen of te lange behandeltermijnen worden uiteraard onmiddellijk of zodra mogelijk aangepakt. Waar toepasselijk wordt extra toelichting of uitleg bij wettelijk of beheersmatig gefundeerde beslissingen verschaft.

Concrete ingrepen op terrein betroffen extra toezicht in domeinen, overleg voor een duurzame oplossing, snoeien overhangende takken, plaatsen van (toegankelijkheid)bordjes, herziening van het toegankelijkheidsreglement, herstel van een omheining.

Enige voorstel bij de werking van de entiteit is blijvende aandacht voor voldoende en duidelijke communicatie bij beslissingen, zowel bij terreinbeheer als bij de uitvoering van het beleid.

##### **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:

- Netwerksessie Netwerk Klachtenmanagement 28 november 2016: "Scherper, dieper, ruimer" een nieuwe impuls aan het Vlaams klachtenmanagement;
- Voorlegging en bespreking jaarverslag klachtenmanagement VLM op de raad van bestuur, de directieraad en de afdelingsraden van de VLM;
- Input verstrekken op het beleidsplan 2016-2022 van de Vlaamse Ombudsman voor bespreking in het

Voorzitterscollege.

## **VREG**

De VREG zorgde ervoor dat de FAQ op zijn website zo nodig nog werd aangepast aan de ontvangen vragen en klachten, met name met betrekking tot het prosummententarief en de schatting van meterstanden bij vervanging van een kapotte meter van zonnepanelen.

## **AQUAFIN**

In 2015 behaalde Aquafin als eerste bedrijf in België het ISO55001-certificaat, een succes dat in 2016 werd herhaald. Aan dit kwaliteitslabel zijn strenge voorwaarden verbonden, die hoofdzakelijk betrekking hebben op net continu verbeteren van de organisatie. Dit betekent dat alle processen binnen Aquafin periodiek in vraag gesteld worden en geëvalueerd op welke manier ze nog beter en efficiënter kunnen verlopen. Het spreekt voor zich dat processen die klachten genereren van burgers hierbij extra aandacht verdienen, omdat klachten juist die processen blootleggen waar nog ruimte is voor verbetering. In het bijzonder de processen betrouwbare en performante installaties, versnelde uitvoering en transporteren en zuiveren van afvalwater zijn hieraan onderhevig. Het is dan ook niet verwonderlijk dat er net binnen deze processen voortdurend gestreefd wordt naar oplossingen, niet alleen om de instroom van klachten te verminderen, maar meer nog om als organisatie een maximale kwaliteit te kunnen garanderen aan de klanten en de burgers.

Om kwaliteit te kunnen garanderen aan de burgers, moet Aquafin die ook kunnen afdwingen van zijn technische partners. In 2016 werden opnieuw belangrijke stappen gezet die het mogelijk moeten maken om kwaliteit als criterium te laten meetellen bij de toewijzing van opdrachten. In de praktijk zullen opdrachten niet noodzakelijk gegund worden aan de aannemer die inschrijft met de laagste prijs, want kwaliteit kan en mag wat geld kosten. Het is de bedoeling deze procedure, in nauw overleg met de sector, zo snel mogelijk in te voeren.

Dat Aquafin kwaliteit wil belonen, is niet nieuw. In 2016 kende Aquafin namelijk reeds voor de negende keer een Minder Hinder award toe aan de aannemer die de beste totaalscore haalde op een aantal criteria, waaronder ook de tevredenheidsonderzoeken bij de buurtbewoners en het aantal door de ombudsdienst geregistreerde klachten. Niet alleen de aannemers moeten kwaliteit leveren, want het vermijden van hinder en bijgevolg van klachten begint bij een goed ontwerp. Daarom reikt Aquafin ook een kwaliteitsaward uit aan ingenieursbureaus.

Ook een tijdige en correcte communicatie draagt bij tot het verminderen van hinder en klachten. Daarom werd in 2016 de Minder-Hinder-communicatie onder de loep genomen door het communicatiebureau Common Ground, met nauwe betrokkenheid van onder andere de dienst Communicatie, projectmanagers en afkoppelingsdeskundigen. De aanbevelingen van Common Ground om de Minder Hinder-communicatie naar een hoger niveau te tillen, werden overgemaakt aan de directie van Aquafin.

Om de website van Aquafin als informatieplatform voor infrastructuurwerken te kunnen gebruiken, was deze dringend toe aan een grondige make-over. In 2016 heeft Aquafin een opdracht op de markt gebracht voor de realisatie van een nieuwe website, met extra aandacht voor project-gerelateerde communicatie en de integratie van gegevens uit het GIPOD. Momenteel zit dit project in de ontwikkelingsfase. De nieuwe site zal ten vroegste in april 2017 beschikbaar zijn.

Ook de folder "Minder hinder, de meest gestelde vragen", die bewoners langs het rioleringsstracé krijgen toegestuurd, werd in 2016 geactualiseerd. Bijzondere aandacht werd daarbij besteed aan het optreden van geurhinder na afkoppelingswerken. Ook de technische partners en lokale besturen werden over dit onderwerp gesensibiliseerd, door een artikel dat Aquafin publiceerde in de decembereditie van het tijdschrift Riorama, een vakblad dat volgens een bevraging van de doelgroepen vaak gelezen wordt.

Dat Aquafin klachten ontvangt over geurhinder, is gezien onze kernactiviteiten niet verwonderlijk. Maar juist daarom is het belangrijk om te blijven investeren in onderzoek en onze richtlijnen in functie daarvan aan te passen. Zo moeten de mogelijkheden voor ontluchting van de afvalwaterleiding voortaan worden aangeduid op het afkoppelingsplan (cf. Vademecum Praktisch Afkoppelen). Intussen is een interne studie lopende rond geurhinder bij rioleringsprojecten. In 2017 zullen op basis van deze studie ontwerprichtlijnen opgesteld en mogelijke maatregelen beschreven worden.

"Propere waterlopen voor de volgende generaties en een leefomgeving in harmonie met water", zo luidt de visie van Aquafin. Door het afvalwater van de Vlaamse huishoudens te zuiveren, kan alvast het eerste deel van deze visie gerealiseerd worden. Voor een leefomgeving in harmonie met water is, rekening houdend met de klimaatverandering en de daarbij horende toename van de hoeveelheid neerslag, een integrale aanpak

noodzakelijk.

Aquafin werkt zelf echter actief aan de realisatie van deze doelstelling, door hemelwaterplannen op te maken voor lokale besturen. Steeds meer steden en gemeenten worden zich bewust van de noodzaak om op een doordachte, gestructureerde manier om te gaan met hemelwater, getuige daarvan het groeiend aantal bestellingen van dergelijke hemelwaterplannen.

In het kader van continu verbeteren, heeft de ombudsman ook in 2016 voor de directies Infrastructuur (proces versnelde uitvoering) en Operaties (proces transporteren en zuiveren van afvalwater) een analyse gemaakt van het klachtenbeeld en deze toegelicht aan het leidinggevend kader van die directies, met daarbij de aanbevelingen om het aantal klachten binnen de relevante categorieën verder te doen dalen. Toch is enkel een daling van het aantal klachten geen doelstelling op zich, want hoe meer klachten gecapteerd kunnen worden, hoe duidelijker de pijnpunten blootgelegd worden. Daarom is het belangrijk de business te blijven sensibiliseren, niet alleen over het klachtenbeeld en wat eraan te doen, maar evenzeer over het bestaan van de ombudsdienst en de nood aan de registratie van klachten.

### **OVAM**

De aard van de klachten was net zoals de voorgaande jaren zeer uiteenlopend. Hierdoor zijn er geen optimalisaties aan specifieke bedrijfsprocessen detecteerbaar vanuit het klachtenbeheer. Wel is de informatie op de OVAM-website inzake klachtenbeheer uitgebreid en verduidelijkt. Voor meer informatie: <http://www.ovam.be/klachten>

### **DLNE**

Door de grote verscheidenheid aan omstandigheden en soorten klachten is de behandeling ervan noodzakelijkerwijs ad hoc. Waar nodig werden – net als in het verleden – betrokken partijen (klachtenbehandelaar, klager en dossierbeheerders betrokken afdeling) samen gebracht voor een onderhoud. Meestal leidt dit tot een bevredigende oplossing voor alle partijen. In één dossier is dit in 2016 niet gelukt omwille van het feit dat de verstandhouding tussen klager en betrokkene waartegen klacht werd ingediend te verregaand geëscaleerd was.

Enige voorstel bij de werking van de entiteit is blijvende aandacht voor afstand wordt gedaan van de vooringenomenheid dat klachten als negatief worden beschouwd en zo veel als mogelijk intern binnen de betrokken entiteit dienen opgelost te worden, zodat er naar aanvoelen van de klachtenbehandelaar te weinig klachten doorstromen voor verdere afhandeling in het kader van het klachtendecreet. Een klacht kan echter ook een impuls geven naar een eventuele andere aanpak binnen de entiteit.

## **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,...).

### **VEA**

5.1. Via ombudsrapport 2016-7 klaagde de ombudsdienst de te gecompliceerde aanvraagpremie voor het verkrijgen van een ZEV-premie aan. Er kan echter enkel worden vastgesteld dat artikel 7.8.1 van het Energiebesluit, en meer bepaald de procedurele en temporele voorwaarden, in deze materie door het VEA steeds correct werd toegepast. Dit betreft dan ook een beleidsadvies. Minister Tommelein heeft dan ook in december 2016 nog een regelgevende procedure opgestart ten einde enerzijds naar de toekomst toe de aanvraagprocedure te vereenvoudigen, en anderzijds om wat 2016 betreft aanvragers in 2017 een tweede kans te bieden.

5.2. Een aantal beleidsklachten uit het verleden hadden betrekking op de energieprestatieregelgeving. In 2015-2016 werd gewerkt aan de evaluatie van deze reglementering, waarbij ook middels klachten gesignaleerde problemen deel uitmaakten van die evaluatie zodat er remediërende regelgevende aanpassingen werden

voorgesteld. Het EPB-evaluatiedecreet dat daaruit voortvloeit werd begin november namens de Vlaamse Regering in het Vlaams Parlement ingediend, maar was begin januari 2017 nog niet parlementair behandeld.

### **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.

### **AQUAFIN**

#### **Klimaatadaptatie**

In 2016 ontving Aquafin 53 klachten over wateroverlast, een opmerkelijke stijging ten opzichte van de voorgaande jaren. 2016 had dan ook een historisch nat voorjaar, de periode januari-juni 2016 was het natste semester sinds het begin der metingen. De oorzaak hiervan is intussen gekend, ons klimaat verandert, maar wat doen we eraan? De bestaande rioleringsinfrastructuur is niet bestand tegen deze overvloed van water. Die integraal vervangen door nieuwe (gescheiden) stelsels is budgettair onmogelijk en ecologisch niet wenselijk, los van de vraag of de scheiding van afvalwater en regenwater wel altijd de beste oplossing is; dit moet namelijk steeds economisch, ecologisch en maatschappelijk afgewogen worden.

Daarom blijft 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 alleen een antwoord te zijn op bestaande problemen, het kan ook een leidraad zijn om de leefomgeving in harmonie te brengen met water en water te bekijken als een opportuniteit.

Aquafin pleit met andere woorden voor ruimte voor water en voor een geïntegreerde visie 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.

#### **Budget voor vervangingen, verbeteringen en aanpassingen**

Hoewel de Kaderrichtlijn Water hoog op de politieke agenda moet blijven staan via de verdere uitbouw van de waterzuiveringsinfrastructuur in Vlaanderen, dient ook de nodige aandacht besteed te worden aan de kosten die nodig zijn voor het onderhoud van het bestaande, steeds groeiende patrimonium. Herstellingen van defecte infrastructuur die geur- of lawaaihinder veroorzaakt, kunnen om budgettaire redenen niet altijd binnen een redelijke termijn worden uitgevoerd. Het beleid is zich hier duidelijk van bewust en stelt reeds een aantal middelen ter beschikking. Aquafin pleit voor het verder investeren in vervangingen, verbeteringen en aanpassingen.

### **OVAM**

Net zoals in 2015 is er een groot aantal meldingen van milieu-delicten en inbreuken op de vergunningsvoorwaarden van de milieuvergunning bij de OVAM terecht gekomen. De vraag stelt zich of er voldoende capaciteit is in Vlaanderen om deze adequaat op te volgen.

#### **6. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2016 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2015 met klachtenbehandeling begonnen is.

### **ANB**

2016 was het eerste volledige jaar na de reorganisatie ANB 2.0 waarbij de klachten centraal (Brussel) ontvangen en geregistreerd en opgevolgd werden. De klachtenbehandeling zelf is in handen van lokale klachtenbehandelaars die

gekozen worden in functie van de aard van de klacht en de locatie in Vlaanderen.

### **VLM**

Met het oog op een efficiënte klachtenafhandeling werd dit jaar geïnvesteerd in een upgrade van het verouderde klachtenbeheersysteem CRM 3.0 naar een nieuwe CRM 2016 omgeving. Hierbij werkte het klachtenteam samen met de afdeling Informatica mee aan het testen van de datamigratie en de acceptatietesten zodat de ingebruikname van het nieuwe systeem begin 2017 kon gebeuren. Bij deze upgrade werd rekening gehouden met de deadline voor het indienen voor het jaarlijks klachtenrapport. Verder is er 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 het kader van het behouden van het ISO55001-certificaat, werd het klachtenmanagement in 2016 opnieuw geaudit. Hierbij werd vastgesteld dat de opmerkingen van 2015 over het ontbreken van trendings, goed waren opgevolgd. Toch werd een nieuwe afwijking vastgesteld met betrekking tot de opvolging van oude dossiers. Na een bijkomende interne audit, kon besloten worden dat de databank waarin de klachten geregistreerd worden, te log is voor een vlotte registratie en opvolging van klachten. Samen met de groepsleider Contactcenter en het hoofd Communicatie werd een business case opgesteld en voorgelegd aan de projectmanager Continue Verbetering. De ombudsman ging hiervoor ook te rade bij de ombudsdienst van de VDAB, welke over een efficiënte registratietool beschikt. We verwachten dat in 2017 een nieuw softwarepakket zal aangekocht worden.

### **DE WATERGROEP**

#### **OPVOLGING ACTIEPUNTEN 2016**

- Terbeschikkingstelling van een elektronisch handboek "waterverkoopreglement" en opleiding klantendienstmedewerkers

In 2016 bleef de opvolging van dit actiepunt (wederom noodgedwongen) "bevroren".

- Verdere uitbouw van een degelijk e-loket met de nodige aandacht voor klantgerichtheid van het systeem.

Eind 2015 werd het bestek voor deze dienstenopdracht beschreven met de nodige aandacht voor de klantgerichtheid van het systeem. De gunningsprocedure werd doorlopen in 2016 en de ontwikkeling van de software werd gestart.

- Verdere vernieuwing van de leidingnetten in de regio Wingene met als doel binnen een vijftal jaren (rekeninghoudend met de synergiewerken met andere nutsbedrijven) alle verouderde leidingen uit dienst te nemen.

In 2016 werden opnieuw een twintigtal kilometer leidingen vervangen of gerenoveerd. Tijdens de zitting van de gemeenteraad in Wingene op 19.12.2016 werd aan de bewoners van de gemeente uitleg gegeven omtrent de stand van zaken.

- Sensibilisering van de aannemers die werken in opdracht van De Watergroep voor wat betreft de snelle en correcte opvolging van klachten over laattijdig en slecht herstel van opritten, stoepen, ...

Door de stijging van het aantal klachten in 2015, werd in 2016 extra toezicht gehouden op de werken die bij particulieren worden uitgevoerd door aannemers in opdracht van De Watergroep. Het aantal klachten in deze categorie kon drastisch worden gereduceerd.

## ACTIEPUNTEN 2017

- Afronding van de ontwerpfase en ingebruikname van het e-loket en vernieuwde website.
- Redactie digitaal handboek “waterverkoopreglementering” en opleiding nieuwe klantendienstmedewerkers.
- Verwerking van de resultaten van de enquête klanttevredenheid die werd uitgevoerd tussen november 2016 - januari 2017.
- Actieve deelname aan de bespreking over een “code goede praktijk” met de OCMW’s inzake de werking van de Lokale Adviescommissies met het oog op een klantgerichte aanpak.
- Sensibilisering van de plaatselijke diensten van De Watergroep (die info dienen aan te leveren voor de beantwoording van eerstelijnsklachten) en dit teneinde de doorlooptijd van de klachtendossiers gevoelig te verminderen.

### **Suggesties?**

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



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

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

**2 Afdoende motivering**

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

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

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

**6 Correcte bejegening**

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

**7 Actieve dienstverlening**

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

**8 Deugdelijke correspondentie**

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

**9 Vlotte bereikbaarheid**

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

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

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

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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

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

**13      Redelijke behandeltermijn**

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

**14      Efficiënte coördinatie**

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

**15      Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

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

[terug naar Vragenlijst](#)

# JAARVERSLAG 2016

## KLACHTENMANAGEMENT

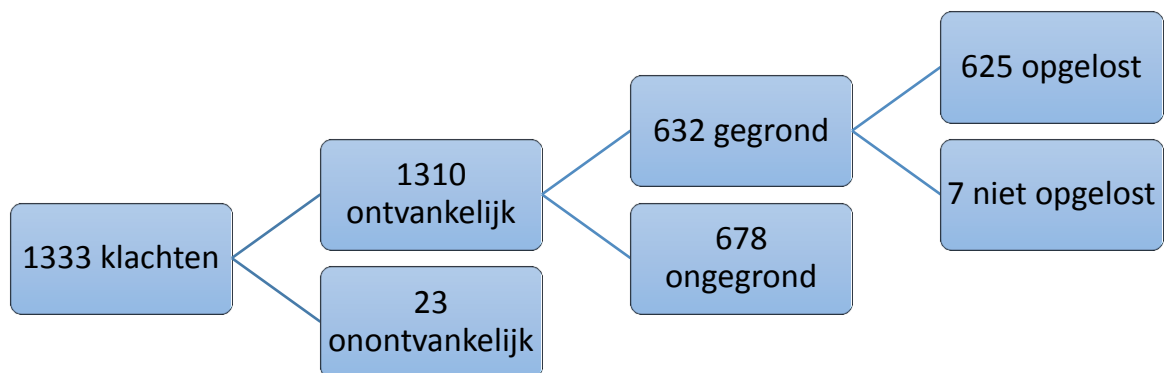
### cvba VLAAMSE MAATSCHAPPIJ VOOR WATERVOORZIENING

#### DE WATERGROEP

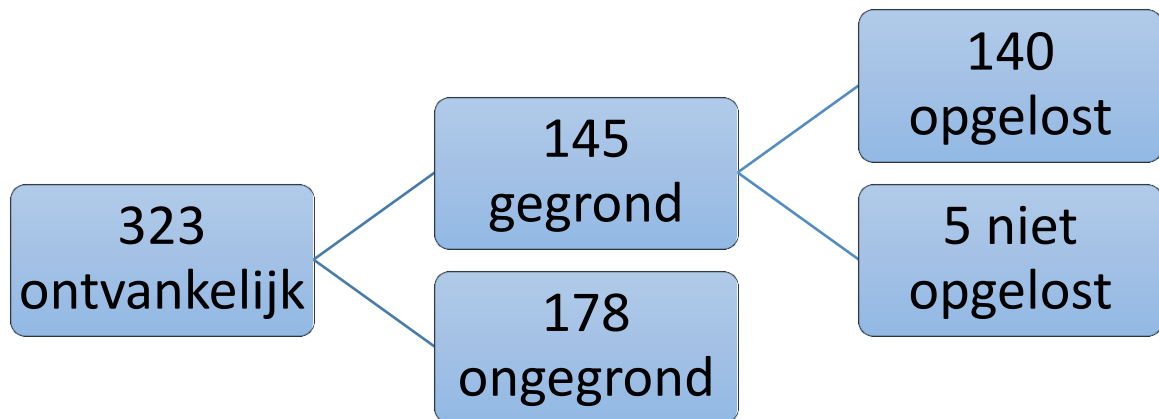
<b>1. Kwantitatieve gegevens</b>		<b>aantal</b>
Totaal aantal klachtdossiers (meerdere klachten per dossier mogelijk)	Totaal	935
Totaal aantal klachten	Totaal	1333
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	1310
	Onontvankelijk	23
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	2
	Meer dan één jaar voor indiening	1
	Schadedossier	1
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	3
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	2
	Geen "De Watergroep" klacht	14
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachtdossiers volgens de drager	Brief	20
	E-mail	357
	Telefoon	33
	Webformulier	525
	Fax	
Aantal klachtdossiers volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	791
	Via kabinet	1
	Via Vlaamse ombudsdienst	85
	Via AquaFlanders	
	Via Commissie Taalgebruik Bestuurszaken	1
	Via Consumentenorganisatie	1
	Via Vlaamse Milieumaatschappij	8
	Andere kanalen (plaatselijke diensten van De Watergroep, ...)	48
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van het klachtdossier en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	1
	0 – 10 dagen	920
	> 10 dagen	15
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	34
	0 – 45 dagen	721
	> 45 dagen	212

(per dossier)		
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	632
	Deels gegrond	
	Ongegrond	678
Type gegrondheid bij gegronde klachten	Andere	138
	Niet-correcte beslissing	82
	Onheuse bejegening	107
	Ontoereikende informatieverstrekking	112
	Onvoldoende bereikbaarheid	41
	Te lange behandeltermijn	152
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de mate van oplossing	Opgelost	625
	Deels opgelost	
	Onopgelost	7

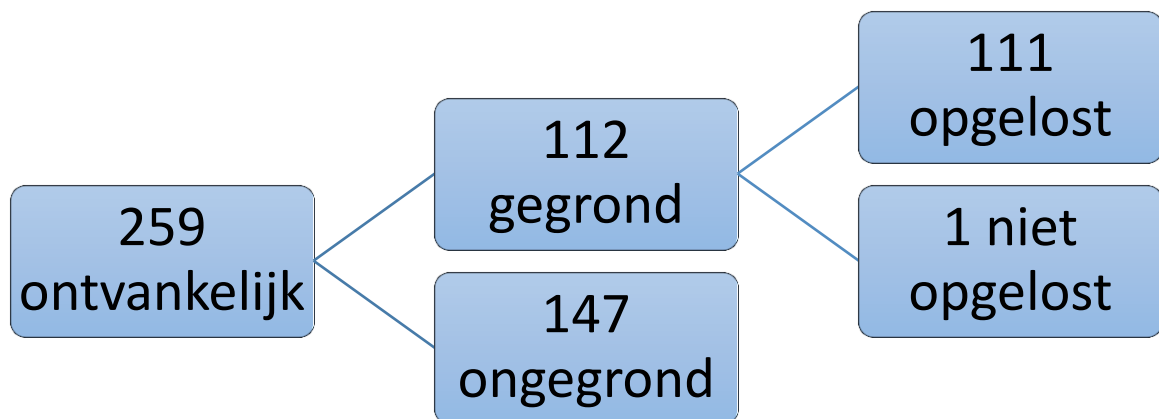
#### Klachten van De Watergroep (totale cijfers)



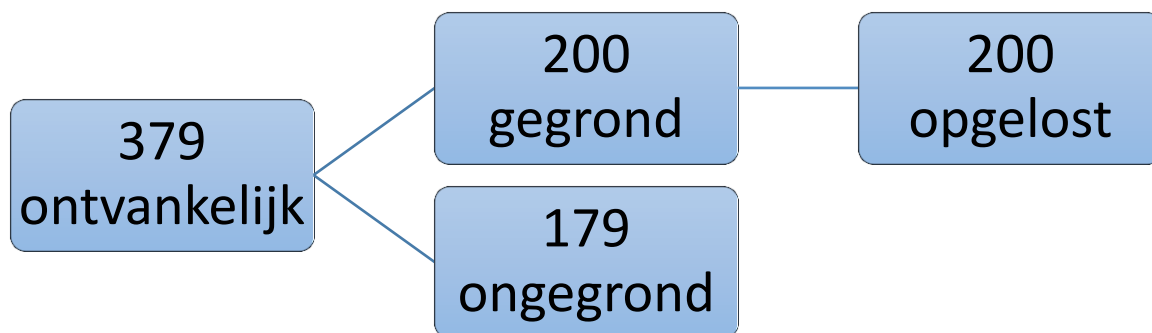
Klachten De Watergroep West-Vlaanderen



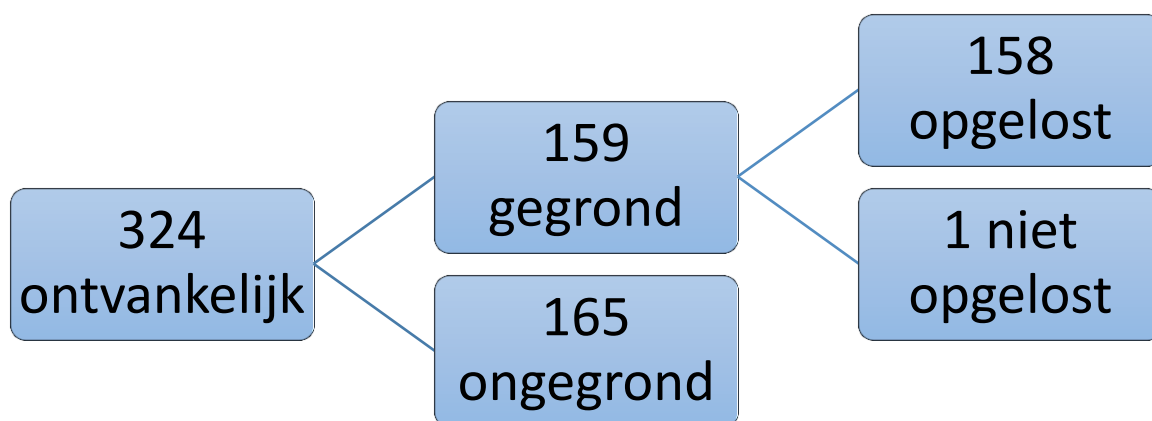
Klachten De Watergroep Oost-Vlaanderen

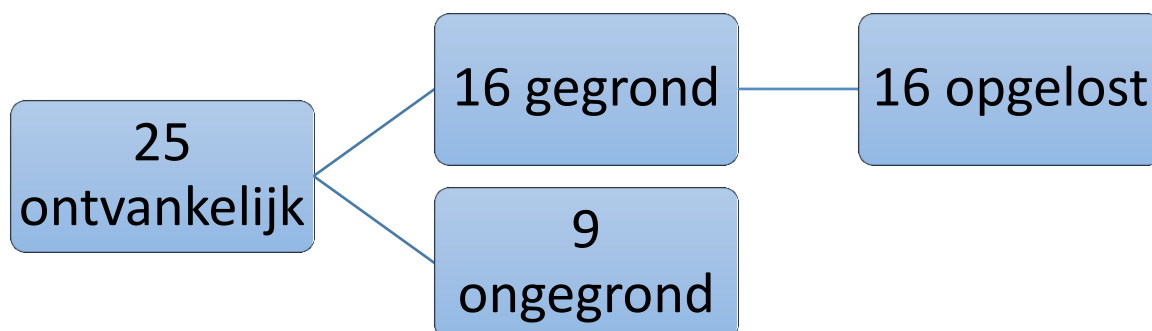


Klachten De Watergroep Vlaams-Brabant



Klachten De Watergroep Limburg





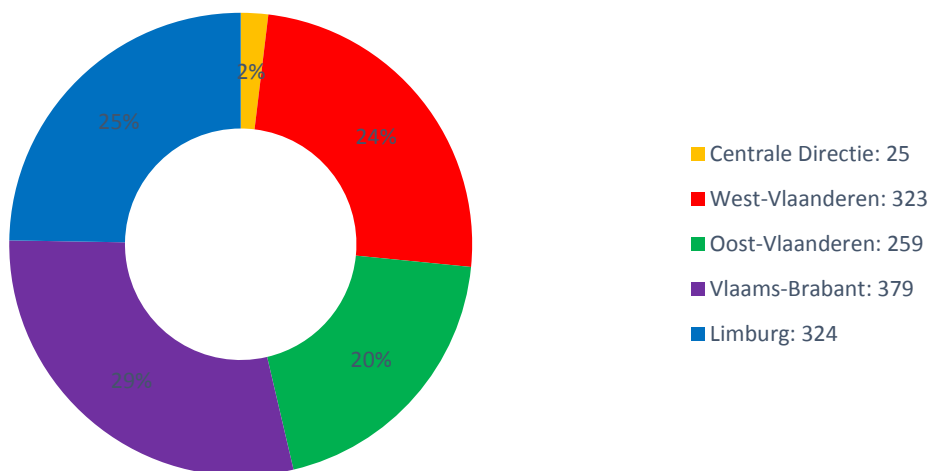
**Vergelijking kwantitatieve gegevens 2011 – 2016**

	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Totaal aantal klachten	493	946	1210	1493	1279	1333
Totaal aantal ontvankelijke klachten	468	921	1182	1483	1275	1310
Totaal aantal ongegronde klachten	244	617	778	859	664	678
Totaal aantal gegronde klachten	224	304	404	624	611	632

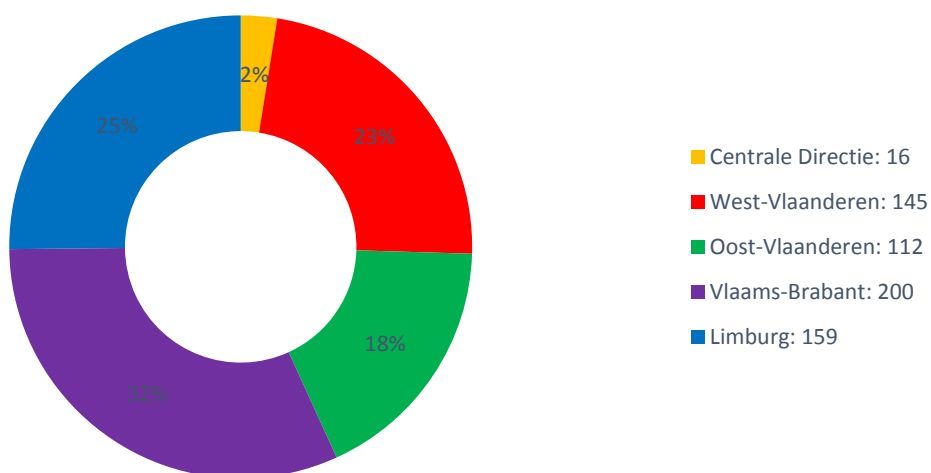
Procentuele stijging van het aantal klachten tegenover 2015: 4%

Het percentage gegronde klachten in 2016 is gelijk aan het percentage gegronde klachten in 2015 : 48 %

### Klachten per directie



### Gegronde klachten per directie



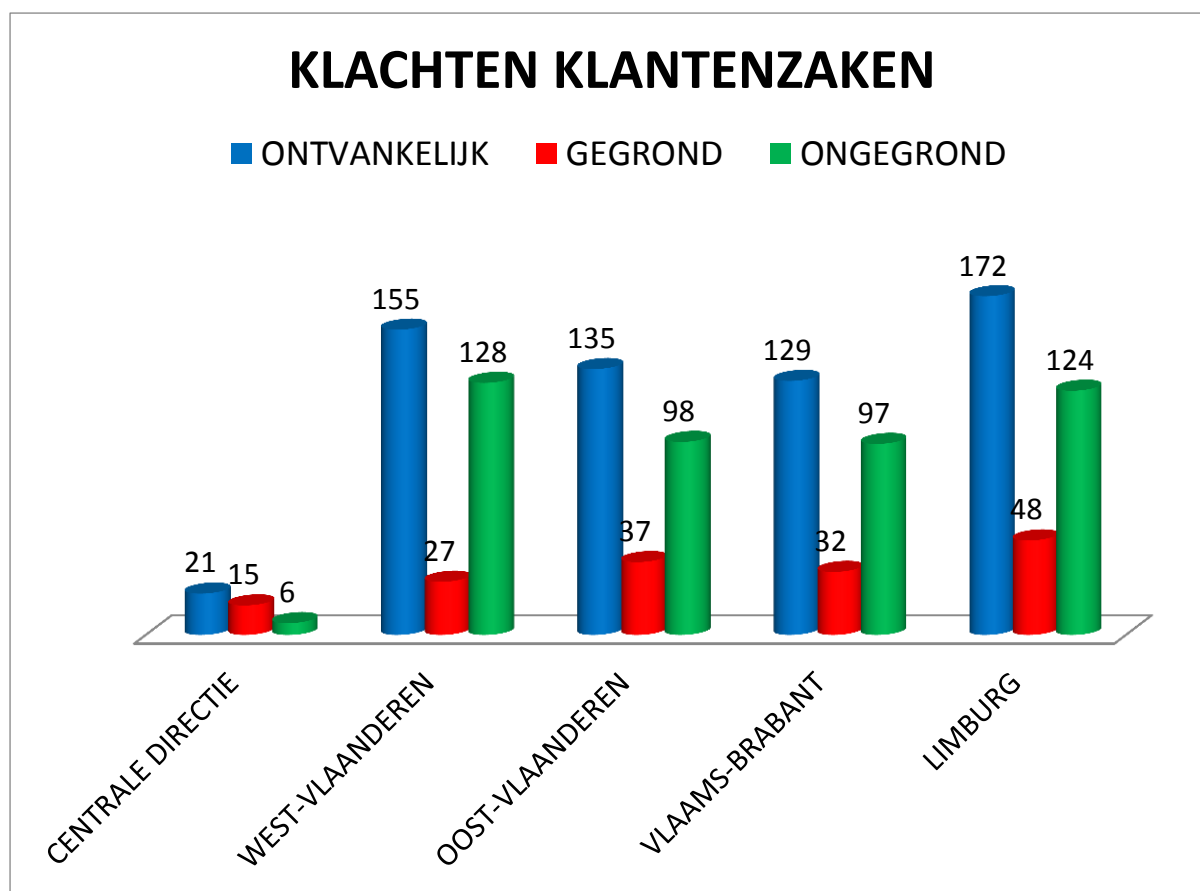
### Klachtenbeeld 2016

		Gegronnd	Ongegrond
Klantenzaken	Aanmaningskosten + onterechte aanmaning	6+12	51+119
	Afsluiting wegens wanbetaling	2	6
	Aanrekening afvoerbijdrage	0	3
	Berekening gratis verbruik	0	6
	IBA in collectief beheer	0	1
	Kostprijs gemiste afspraak	1	1
	Laattijdige terugbetaling	28	5
	Onjuiste facturatie	51	95



	Onverwerkte verhuismelding	22	43
	Principe van de tussentijdse facturatie	0	0
	(retroactieve) facturatie aan eigen waterwinners	0	0
	Vaste vergoeding per wooneenheid	1	0
	Verhoogd verbruik	8	82
	IBA	0	2
	Laattijdige activering domiciliëring	0	2
	Sociale vrijstelling saneringsbijdrage	5	1
	Andere	22	33
	Vergoeding eigen waterwinning	1	3
Communicatie	Afspraak niet nageleefd	12	3
	Slechte werking indexweb	0	0
	Onvoldoende of verkeerde info op website	0	0
	Laattijdig beantwoorden van correspondentie	68	17
	Leveringsonderbreking zonder verwittiging	21	51
	Onjuiste of onvoldoende informatie	93	47
	Onvoldoende info over (on)drinkbaarheid	0	0
	Onvriendelijke medewerkers	97	10
	Slechte telefonische bereikbaarheid	45	0
	Andere	7	10
Technische zaken	Laattijdige huisaansluiting	1	1
	Laattijdige aftakking	16	9
	Geen alternatieve waterlevering voorzien	0	5
	Laattijdig stoepherstel	12	1
	Slecht stoepherstel	9	3
	Slecht uitgevoerd werk	19	14
	Te lage druk	13	8
	Te hoge druk	2	2
	Te hoge kostprijs (diensten en materialen)	0	7
	Andere	27	19
Waterkwaliteit	Roest	15	1
	Chloor	1	0
	Andere	11	9
Andere		4	8

## KLANTENZAKEN



### Aanmaningskosten + onterechte aanmaning

In de categorie “aanmaningskosten” werden opgenomen:

- klachten over het principe van de kostenaanrekening bij aanmaning en ingebrekestelling
- klachten over het feit dat er reeds bij de eerste aanmaning kosten worden aangerekend
- klachten over het bedrag van de aanmaningskost

6 klachten waren gegrond, 51 ongegrond.

Tot de categorie “onterechte aanmaning” behoren de klachten van klanten die meenden dat zij onterecht een aanmaning in de bus kregen omdat zij:

- reeds hadden betaald
- de factuur niet hadden ontvangen
- betalingsproblemen hebben
- een betwisting hadden met de watergroep (al dan niet over de facturatie)

12 klachten waren gegrond, 119 klachten ongegrond

### Afsluiting wegens wanbetaling

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	12	15	11	16	14	8
Gegronnd	9	1	2	5	2	2

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. De centrale klachtendienst heeft vastgesteld dat de LAC-procedure goed gekend is en correct gevolgd wordt in de klantendiensten.

In 2 van de 8 dossiers was de klacht gegrond. In één dossier werd ten onrechte een overname van het waterleveringscontract geweigerd en werd er afgesloten voor schulden van de vorige klant. In het andere dossier werd geen rekening gehouden met een afbetalingsplan, afgesproken met het OCMW, en werd er ten onrechte afgesloten op basis van een eerdere LAC-beslissing.

### Aanrekening afvoerbijdrage

In deze categorie werd, net als vorig jaar, geen enkele gegronde klacht genoteerd.

### Berekening gratis verbruik

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	16	7	11	11	4	6
Gegronnd	5	2	5	6	3	0

In deze categorie vinden we de klachten die betrekking hebben op het feit dat er bij gezinsuitbreiding in de loop van het jaar, slechts vanaf 1 januari van het volgende jaar wordt rekening gehouden met het toegenomen aantal gedomicilieerden voor de berekening van het gratis verbruiksvolume.

Ook betwistingen over de pro rata berekening (verdeling van verbruiksvolume over verschillende kalenderjaren) meer vinden we hier terug.

### Laattijdige terugbetaling

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	5	18	27	21	26	33
Gegronnd	4	11	17	8	11	28

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 28 van de 33 klachten oordeelde de centrale klachtendienst dat een redelijke (terug)betalingstermijn inderdaad werd overschreden.

### Kostprijs van een gemiste afspraak

	2014	2015	2016
Ontvankelijk	5	3	2
Gegronnd	4	2	1

De Watergroep rekent een kostprijs van 75 euro aan voor een gemiste afspraak/nutteloze verplaatsing. Er werden hiervoor slechts twee klachten ingediend. Een daarvan was gegrond omdat de mislopen van de afspraak niet was veroorzaakt door de klant.

### Onjuiste facturatie

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	71	53	106	148	95	144
Gegronnd	35	13	32	32	27	51

In deze klachtcategorie werden 144 ontvankelijke klachten genoteerd. Het betreft hier een zeer ruime categorie met uiteenlopende vragen en opmerkingen van klanten die van oordeel zijn dat er fouten staan in de factuur of in het overzicht van de onbetaalde facturatie: persoonsgegevens niet correct, te hoge raming van het verbruiksvolume, onjuiste meterstanden, facturatie verkeerd berekend, .....

Over de aanrekening van een relatief hoge capaciteitsvergoeding werden 15 klachten ingediend. De betrokken klanten hadden zich niet verwacht aan deze aanrekening en meenden – ten onrechte – dat er iets mis was met de facturatie. Deze klachten werden als ongegrond beoordeeld doch de bijhorende klachten over ontoereikende informatie zijn wel gegrond.

Ook de invoering van een nieuwe tariefstructuur heeft bijkomende klachten meegebracht. Bepaalde groepen van klanten voelen zich duidelijk benadeeld:

- Alleenwonenden die meer betalen voor het vast recht dan het gemiddelde gezin,
- Personen met een co-ouderschapsregeling waarvan slechts één van de twee kan genieten van de korting voor gedomicilieerde personen.

De verhuizingen naar nieuwbouw waar reeds een wateraftakking (zonder een koppeling met aantal gedomicilieerde personen aanwezig is) blijven voor klachten zorgen. 20 dergelijke klachten waren gegrond. Deze klanten kregen niet automatisch de gezinskorting op het vast recht en een deel van het verbruiksvolume kwam daardoor sneller in comforttarief. De bedoelde facturen werden gecorrigeerd, na ontvangst van een attest van woonst.

### Onverwerkte verhuismelding

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	29	30	50	48	58	65
Geground	8	3	3	6	18	22

Klanten die facturatie blijven ontvangen voor verbruik op een vorig adres menen vaak dat de oorzaak hiervan bij De Watergroep te vinden is. Een groot deel van deze klachten is evenwel ongegrond. 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 laten horen, blijft de vertrekkende klant terecht geregistreerd op zijn oude adres, met alle gevolgen vandien.

In een aantal gevallen was er echter wel sprake van een onvoldoende dossieropvolging of kon het dossier worden opgelost na bemiddeling door de klachtendienst tussen de vertrekkende en de nieuwe klant.

In 2015 was er in deze categorie reeds een stijging van het aantal gegronde klachten door de ingebruikname van een nieuw facturatieprogramma. De implementatie van de software bracht onverwachte problemen met zich mee waardoor de administratie abnormale vertraging opliep. Helaas bleek deze toestand niet verbeterd in 2016.

### Tussentijdse facturatie

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	5	11	3	5	1	0
Geground	3	0	1	0	0	0

Deze categorie betreft de klachten over het principe van de aanrekening van drie tussentijdse facturen en een jaarlijkse afrekeningsfactuur.

Kennelijk zijn de klanten deze wijze van factureren gewoon geworden. Er werden geen klachten meer genoteerd.

### Facturatie eigen waterwinners

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	27	19	24	23	23	4
Geground	10	4	2	15	4	1

Klachten over de facturatie van de afvoerbijdrage aan de eigen waterwinners, betreffen meestal principiële bezwaren die als ongegrond dienen te worden gekwalificeerd.

Kennelijk heeft ook deze categorie van klanten het feit van de facturatie aanvaard. Het aantal klachten nam sterk af.

De gegronde klacht had betrekking op een adres waar er effectief geen lozing van afvalwater afkomstig, uit de eigen waterwinning, aanwezig was en dat gelegen was buiten een straal van 50 meter rond de gemeentelijke saneringsinfrastructuur.

### IBA in collectief beheer

Klanten menen soms (onterecht) dat er geen saneringsvergoeding is verschuldigd voor het gebruik van een individuele behandelingsinstallatie voor huishoudelijk afvalwater die wordt geplaatst en onderhouden door de rioolbeheerder. Men verwacht de regeling van private IBA's met deze van collectief beheerde IBA's.

In 2016 werd er slechts 1 klacht ingediend. Deze was ongegrond.

### Vaste vergoeding per wooneenheid

In 2016 werd er slechts één klacht ingediend over een onterechte aanrekening van meerdere vaste vergoedingen voor een studentenhuus. Na een plaatsbezoek bleek de klacht gegrond. Er was een verkeerde interpretatie gegeven aan het begrip wooneenheid, resulterend in een foutieve facturatie.

### Verhoogd verbruik

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	56	64	76	62	57	90
Gegrond	9	9	10	11	8	8

Na ontvangst van een verhoogde verbruiksfactuur ingevolge een aanzienlijk toegenomen verbruiksvolume, dienden 90 klanten een ontvankelijke klacht in. Hiervan werden 82 klachten als ongegrond gekwalificeerd. In slechts 8 dossiers had de klant een terechte klacht over de facturatie en kon zijn factuur worden herrekend, rekening houdend met de lekverliesregeling. Er werden opvallend veel discussies gevoerd over de interpretatie van de term "gedeelte abnormaal hoog volume" zoals opgenomen in artikel 19 van het algemeen waterverkoopreglement.

### Laattijdige activatie domiciliëring

Enkele klanten klaagden over het feit dat zij betaling via domiciliëring hadden aangevraagd en toch nog een factuur ter betaling aangeboden kregen. In 2015 werden 5 klachten ingediend waarvan 4 gegrond. In 2016 waren er slechts 2 klachten, beide ongegrond omdat de normale verwerkingstermijn van de bankgegevens niet overschreden was.

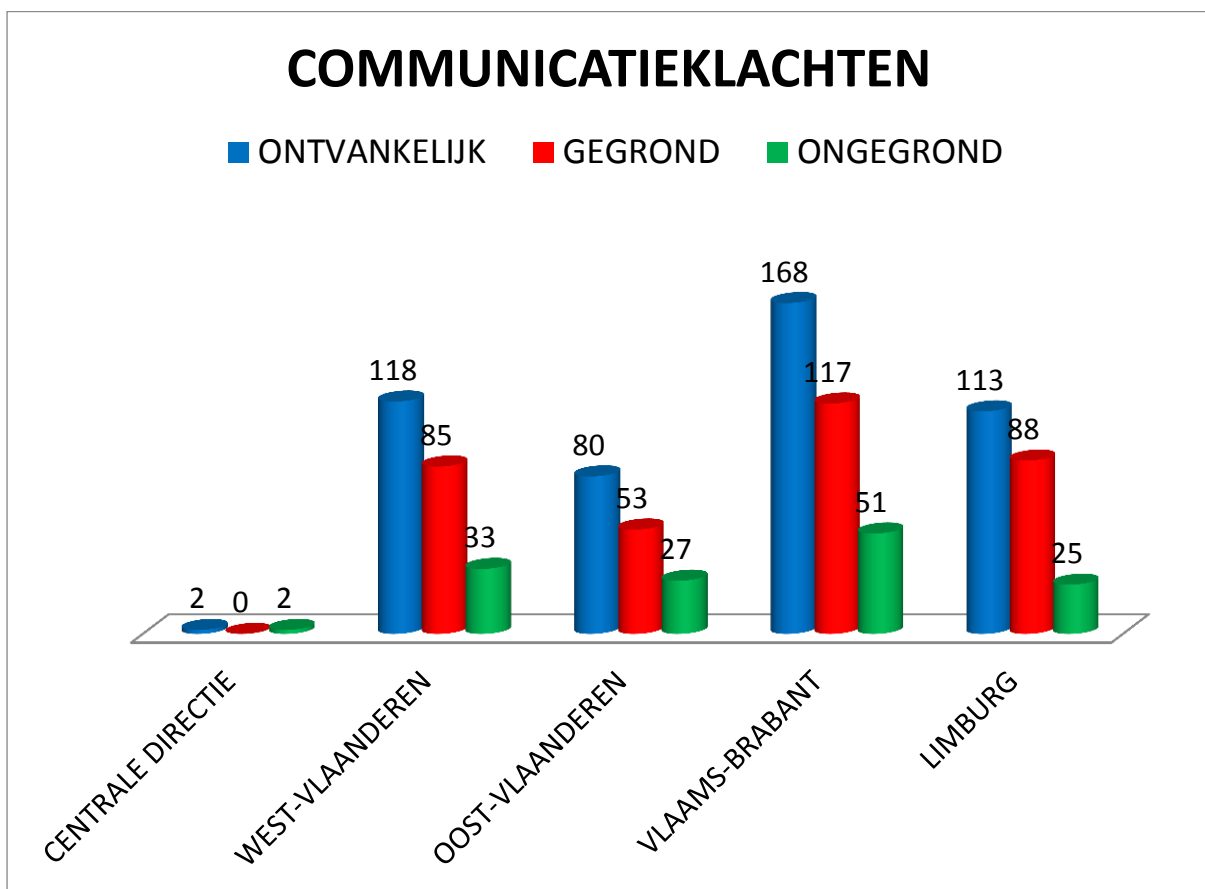
### Sociale vrijstelling

Het betreft hier klachten van klanten die meenden dat er in de facturatie geen rekening was gehouden met hun sociale vrijstelling.

	2014	2015	2016
Ontvankelijk	4	17	6
Gegrond	2	14	5

De gegronde klachten hadden te maken met een vertraging in de afhandeling van de administratie hieromtrent.

### Communicatie



### Afspraak niet nageleefd

	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	14	16	17	22	15
Gegrond	11	13	14	12	12

### Slechte werking indexweb

	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	3	2	0	1	0
Gegrond	3	1	0	1	0

### Onvoldoende info website

	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	1	1	0	5	0
Gegronnd	1	1	0	4	0

### Laattijdige beantwoording van briefwisseling

	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	18	28	34	64	85
Gegronnd	8	14	21	37	68

De moeilijkheden door de ingebruikname van het nieuwe facturatieprogramma in 2015, waren in 2016 duidelijk nog niet van de baan, integendeel. Ondanks het feit dat er verschillende acties (zaterdagwerk, extra diensturen na sluitingstijd) werden ondernomen, blijft de achterstand in de administratie een spijtige vaststelling.

### Onvriendelijke medewerkers

	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	27	64	163	87	107
Gegronnd	23	62	156	77	97

De klachten in deze categorie zijn ongetwijfeld eveneens het gevolg van de problemen na de ingebruikname van de nieuwe software. Medewerkers die geconfronteerd worden met de moeilijkheden die het gebruik van het systeem met zich meebrengt, met werkachterstand en de daaruit voortvloeiende toename van het aantal klachten, kunnen al eens hun geduld verliezen bij de telefonische klachtafhandeling. Het is een spijtige zaak en het zou niet mogen gebeuren, maar ook klantendienstmedewerkers zijn mensen en die zitten soms tegen hun limiet aan.

### Slechte telefonische bereikbaarheid

	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	28	18	20	28	45
Gegronnd	25	14	19	25	45

Ook in deze categorie is er weer een relatie met de softwareproblematiek én met de invoering van de nieuwe tariefstructuur. Een toenemend aantal telefonische vragen en klachten leidt tot een overbelasting van de telefoonlijnen en dus tot een toegenomen aantal gegronde klachten.



#### Onderbreking van de waterlevering zonder verwittiging

	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	59	43	54	51	72
Gegronnd	20	19	23	26	21

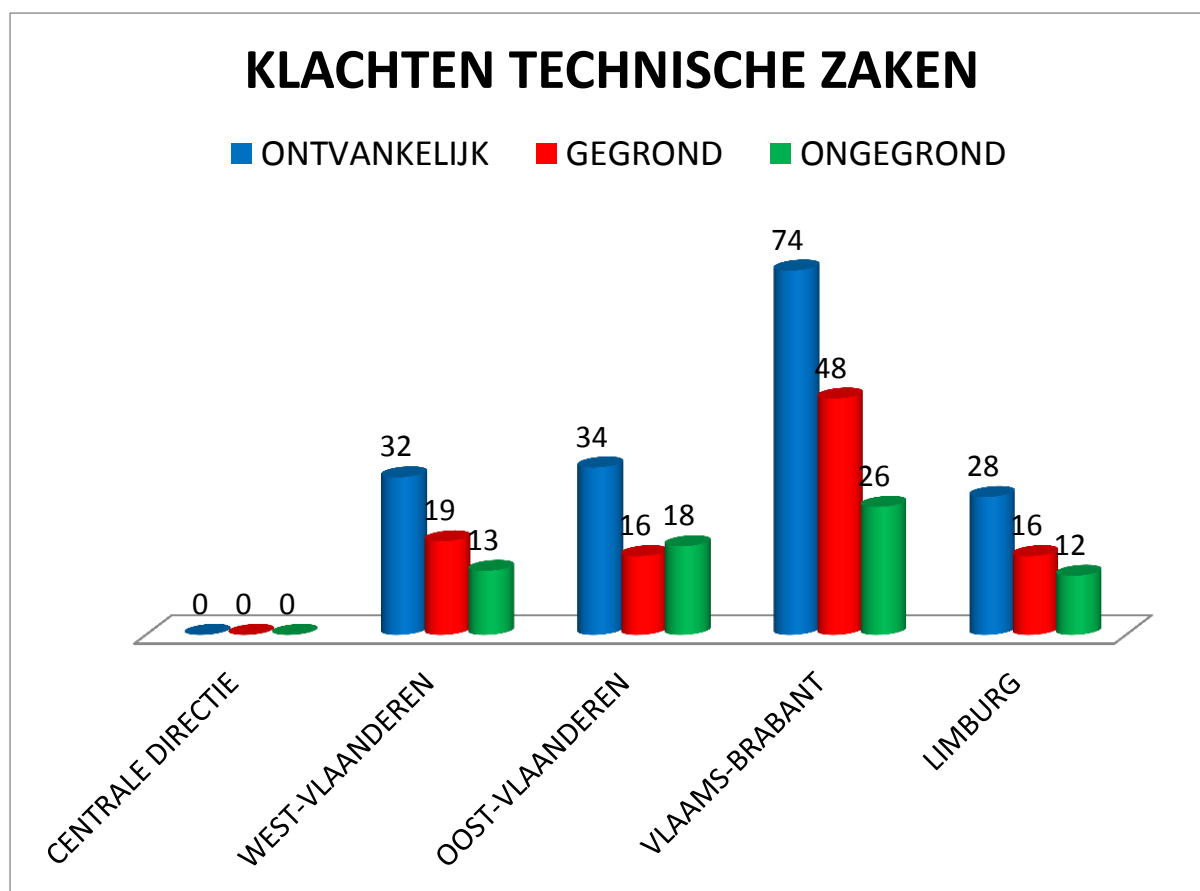
#### Onjuiste of onvoldoende informatie

	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	65	54	262	266	140
Gegronnd	44	28	156	145	93

#### Onvoldoende info over ondrinkbaarheid water

	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	6	0	8	2	0
Gegronnd	3	0	4	0	0

## TECHNISCHE ZAKEN



### Laattijdige uitvoering wateraftakking

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	14	13	5	7	14	25
Gegrond	10	5	1	3	9	16

De vertraging in de afhandeling van de aanvragen is ook hier weer in de nasleep van de softwareproblematiek.

### Laattijdige uitvoering rioolaansluiting

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	2	1	1	1	3	2
Gegrond	2	1	1	0	2	1

### Geen alternatieve waterlevering voorzien bij onderbreking van de watertoevoer

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	1	8	24	24	6	5
Gegrond	2	1	1	0	4	0

#### Laattijdig herstel van stoep, oprit, ...

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	6	25	23	10	17	13
Geground	5	19	21	5	14	12

#### Slecht herstel van stoep, oprit, ...

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	10	16	27	18	29	12
Geground	10	13	25	14	20	9

Door de stijging van het aantal klachten in 2015, werd in 2016 extra toezicht gehouden op de werken die bij particulieren worden uitgevoerd door aannemers in opdracht van De Watergroep. Het aantal klachten in deze categorie kon drastisch worden gereduceerd.

#### Slecht uitgevoerd werk

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	18	22	35	34	36	33
Geground	14	13	24	18	17	19

#### Te hoge druk op de leiding

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	0	3	3	1	0	4
Geground	0	1	1	0	0	2

#### Te lage druk op de leiding

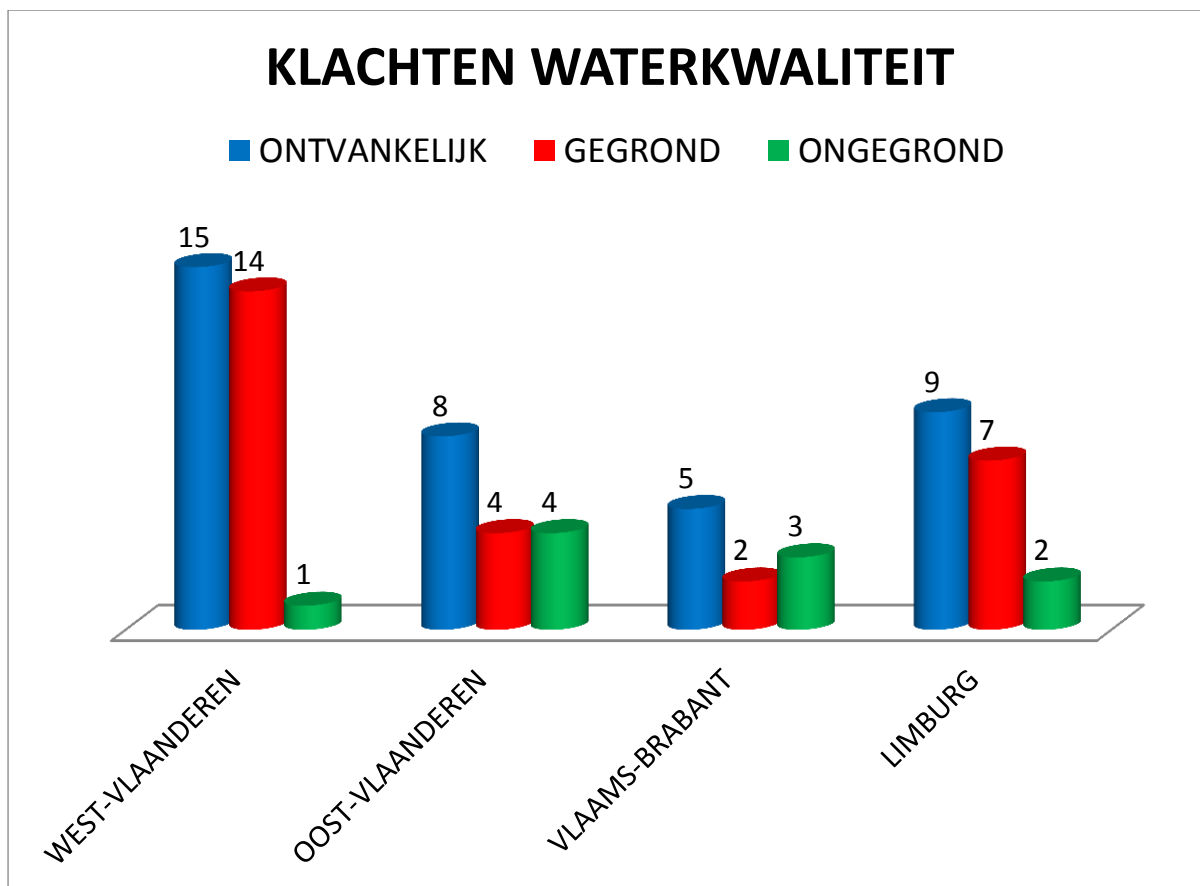
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	10	12	19	20	16	21
Geground	8	10	13	15	9	13

De meerderheid van de gegronde klachten had betrekking op een lage druk na uitvoering van werken. Soms vormt de locatie van de woning een probleem, waardoor de waterlevering onder een hogere druk onmogelijk is.

#### Te hoge offerteprijs (materialen en diensten)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	16	9	7	7	8	7
Geground	1	0	1	3	3	0

## WATERKWALITEIT



Net als de voorgaande jaren bleef West-Vlaanderen kampen met de plaatselijke problematiek van een verouderd leidingennet, voornamelijk in Wingene, waardoor er zich regelmatig problemen met roestwater voordoen.

## OPVOLGING ACTIEPUNTEN 2016

- Terbeschikkingstelling van een elektronisch handboek "waterverkoopreglement" en opleiding klantendienstmedewerkers

In 2016 bleef de opvolging van dit actiepunt (wederom noodgedwongen) "bevroren".

- Verdere uitbouw van een degelijk e-loket met de nodige aandacht voor klantgerichtheid van het systeem.

Eind 2015 werd het bestek voor deze dienstenopdracht beschreven met de nodige aandacht voor de klantgerichtheid van het systeem. De gunningsprocedure werd doorlopen in 2016 en de ontwikkeling van de software werd gestart.

- Verdere vernieuwing van de leidingnetten in de regio Wingene met als doel binnen een vijftal jaren (rekeninghoudend met de synergiewerken met andere nutsbedrijven) alle verouderde leidingen uit dienst te nemen.

In 2016 werden opnieuw een twintigtal kilometer leidingen vervangen of gerenoveerd. Tijdens de zitting van de gemeenteraad in Wingene op 19.12.2016 werd aan de bewoners van de gemeente uitleg gegeven omtrent de stand van zaken.

- Sensibilisering van de aannemers die werken in opdracht van De Watergroep voor wat betreft de snelle en correcte opvolging van klachten over laattijdig en slecht herstel van opritten, stoepen, ...

Door de stijging van het aantal klachten in 2015, werd in 2016 extra toezicht gehouden op de werken die bij particulieren worden uitgevoerd door aannemers in opdracht van De Watergroep. Het aantal klachten in deze categorie kon drastisch worden gereduceerd.

## ACTIEPUNTEN 2017

- Afronding van de ontwerpfase en ingebruikname van het e-loket en vernieuwde website.

- Redactie digitaal handboek "waterverkoopreglementering" en opleiding nieuwe klantendienstmedewerkers.

- Verwerking van de resultaten van de enquête klantentevredenheid die werd uitgevoerd tussen november 2016 - januari 2017.

- Actieve deelname aan de bespreking over een "code goede praktijk" met de OCMW's inzake de werking van de Lokale Adviescommissies met het oog op een klantgerichte aanpak.

- Sensibilisering van de plaatselijke diensten van De Watergroep (die info dienen aan te leveren voor de beantwoording van eerstelijnsklachten) en dit teneinde de doorlooptijd van de klachtendossiers gevoelig te verminderen.

## Vragenlijst voor het verslag 2016 over uw klachtenmanagement

naam entiteit/beleidsdomein: Aquafin NV

### 1. Cijfergegevens

	<b>Aantal</b>
<b>Totaal aantal klachten:</b>	436

<b>Aantal dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	385
	meer dan 45 dagen:	51
	gemiddelde:	15,7

<b>Aantal onontvankelijke klachten:</b>	78
---	----

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

	Geen Vlaamse overheid:	78
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	358
---------------------------------------	-----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	282
	deels gegrond:	26
	ongegrond:	50

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	276
	deels opgelost:	25
	onopgelost:	7

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

<b>Vereenvoudigde lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Niet-correcte beslissing:	21
Te lange behandeltermijn:	20
Ontoereikende informatieverstrekking:	4
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	9
Andere:	253

<b>Volledige lijst</b>	
	<b>Aantal</b>
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en	

administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	
Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

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

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief:	8
	mail:	163
	telefoon:	156
	derden	1
	bezoek:	2
	tevredenheidsonderzoek	96
	klachtenformulier website	10

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b>	rechtstreeks van burger/bedrijf:	411
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	4
	Via Federale ombudsdienst:	
	Via Vlaamse Infolijn	
	via georganiseerd middenveld:	18
	Andere kanalen	3

## 2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

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

Zie bijlage



### 3. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

In bijlage vindt u een gedetailleerd overzicht van het klachtenbeeld 2016. Zoals te verwachten zijn de klachten die Aquafin in 2016 ontvangen heeft, op te splitsen in twee grote groepen, die overeen komen met drie van de kernprocessen van Aquafin, met name:

1. betrouwbare en performante installaties
2. de versnelde uitvoering van projecten
3. het transporteren en zuiveren van afvalwater

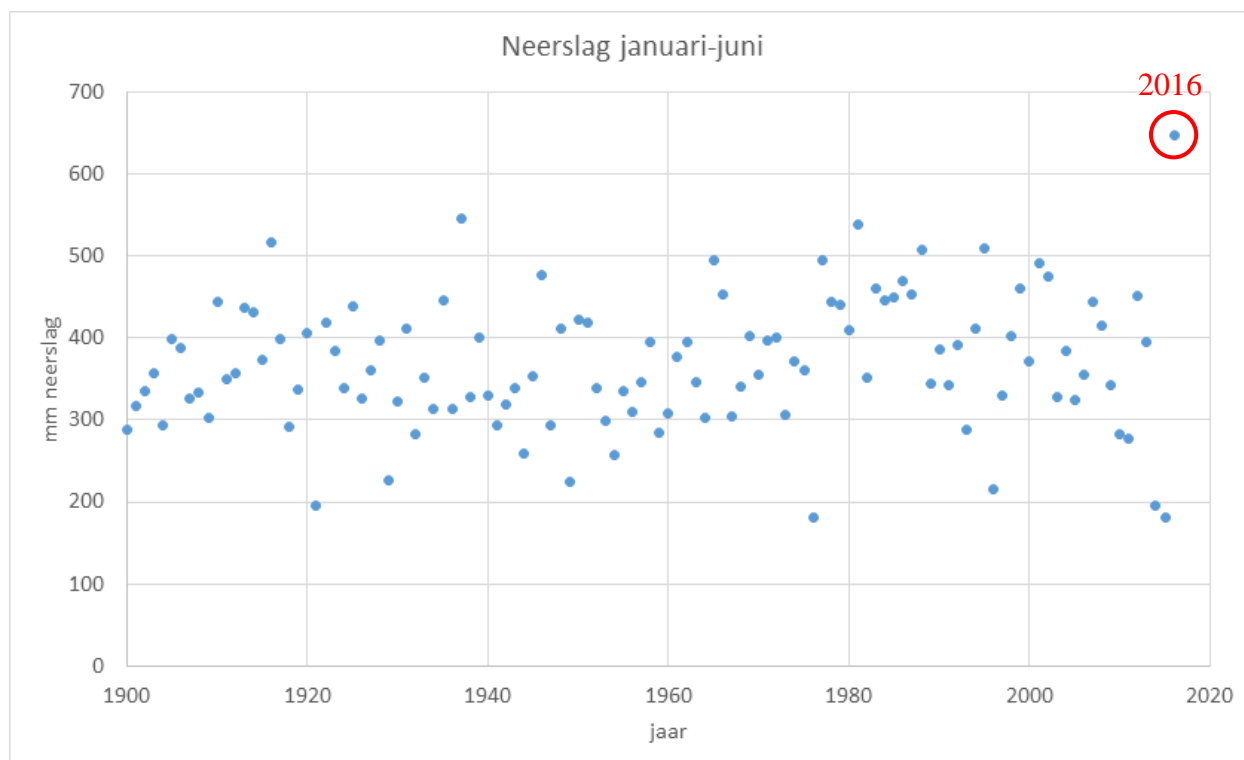
Als we het klachtenbeeld in detail bekijken, kunnen we de volgende categorieën (met een minimaal aandeel van 5% ten opzichte van het totale aantal klachten) toekennen aan bovenstaande kernprocessen:

1. Wateroverlast en geurhinder
2. Herstel (niet-)bebouwd privaat domein, informatie-communicatie, huisaansluiting en toegankelijkheid/netheid
3. Lawaai-/trillingshinder (en in mindere mate geurhinder)

Hierna volgt een gedetailleerde bespreking van de belangrijkste klachtencategorieën, gerangschikt van hoog naar laag in hun relatief aandeel ten opzichte van het totaal aantal klachten, tot een minimaal aandeel van 5%.

#### 1. Wateroverlast (15%)

2016 zal de geschiedenisboeken ingaan als een van de natste voorjaren ooit. Op onderstaande grafiek, die de totale neerslag van de maanden januari tot en met juni weergeeft voor elk jaar sinds 1900, is duidelijk te zien dat 2016 niet alleen alle records brak, maar dat ook nog deed met een ruime marge.



Rekening houdend met bovenstaande, mag het dan ook niet verwonderlijk zijn dat “Wateroverlast” de belangrijkste categorie is in het totale klachtenbeeld van 2016. Buiten die qua intensiteit volgens de modellen maar eens om de 100 jaar voorkomen, troffen op enkele weken tijd meermaals woonkernen. Als het water uit de riolering omhoog komt, of door verzadiging van het regenwaterafvoerstelsel (buizen of grachten) op straat blijft staan, dan zoekt men een schuldige om met de vinger te wijzen. Niet zelden is dit Aquafin, hoewel we de laatste jaren op dat gebied een

verbetering hebben kunnen vaststellen..

Opvallend in deze categorie is dat het aantal klachten over water in kelders sterk gedaald is ten opzichte van de voorgaande jaren. De communicatie-acties die hiervoor zijn opgezet in 2015 en bestendig werden in 2016, weren duidelijk hun vruchten af.

## **2. Herstel bebouw privaat domein (12%)**

In zijn streven naar continue verbetering, kiest Aquafin er bewust voor om de burgers die te maken kregen met werken in hun straat, actief te bevragen over hun tevredenheid. Hoewel dit tevredenheidsonderzoek als drager aanzienlijk wat klachten genereert (22% van het totale aantal klachten werd gecapteerd via een tevredenheidsonderzoek), blijft Aquafin hierin investeren, omdat het moment waarop deze enquêtes de deur uitgaan, cruciaal is om eventuele “vergetelheden” alsnog te capteren. De bevraging van de bewoners gebeurt namelijk op het einde van de werken, maar nog voor de finale rondgang met de bouwpartners. De afwerking van de private percelen plannen de aannemers vaak het laatst, op het moment dat ze zeker zijn dat er op het openbaar domein niets meer moet veranderen wat een impact kan hebben op de afwerking van de private gronden. Zo moet bijvoorbeeld voor een optimale aansluiting van de oprit op het openbaar domein, eerst de wegenis volledig hersteld zijn. 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. De helft van alle klachten met betrekking tot herstel bebouwd privaat perceel, zijn binnengekomen via de tevredenheidsenquête.

Bovenstaande verklaart mede waarom de afwerking van opritten zo’n groot aandeel (61%) heeft binnen deze klachtencategorie. Aangezien werken in of aan de oprit vaak invasief zijn ten opzichte van de persoonlijke levenssfeer van de bewoners, worden deze snel met argusogen gevolgd. Ook schade aan tuinen, hekken, brievenbussen of woningen vinden we terug in deze categorie.

## **3. Lawaai- en trillingshinder (8%)**

Ongeveer 30% van de klachten in deze categorie zijn toe te schrijven aan de infrastructuurwerken die Aquafin uitvoert. Bij het inzetten van groot materieel (kranen, bulldozers, ...) op de werf, komen er occasioneel klachten binnen over trillingen in de huizen. Ook de pompen die op de werf worden ingezet om het grondwater te verlagen (bemalen), wekken al eens wrevel bij de omwonenden omwille van het continu gebrom. Vooral in de zomer, wanneer mensen graag slapen met open raam, verhoogt het risico op klachten over bemalingspompen.

Het grootste deel van de klachten binnen deze categorie wordt echter veroorzaakt door de operationele infrastructuur van Aquafin. Die groep is op zijn beurt op te splitsen in 3 gelijkwaardige bronnen van geluidshinder, met name losliggende riooldeksels, pompstations en rioolwaterzuiveringsinstallaties. Bij al deze klachten was de geluidshinder te wijten aan een technisch mankement. De complexiteit van het mankement is bepalend voor de doorlooptijd van de klacht.

## **4. Geurhinder (7%)**

Ruim 60% van de klachten binnen deze categorie, gaan over geurhinder die zich in de woning manifesteert, nadat het regenwater werd afgekoppeld van de riolering. Waar in het vroegere stelsel nog ontluchting mogelijk was via de dakgoot, is dit in het nieuwe, gescheiden stelsel vaak niet meer mogelijk. Indien de private riolering is uitgevoerd volgens de regels van de kunst, dan is er normaal gezien een sifon aanwezig op alle afzonderlijke afvoeren (bad, douche, gootsteen, ...) en een op de huisaansluiting op de riolering. Doordat deze gevuld is met water, fungeert die als geurslot om de kwalijke geuren buiten te houden. Is er geen sifon aanwezig, dan kan er dus geurhinder ontstaan in de woning. Is er wel een geurslot en treedt er alsnog geurhinder op in de woning, dan kan dit veroorzaakt worden door luchtverplaatsingen in het stelsel, die de sifons leeg trekken of duwen. Er zal dus steeds goed onderzocht moeten worden hoe de vork precies in de steel zit.

De overige klachten binnen deze categorie zijn toe te wijzen aan de operationele infrastructuur van Aquafin

(pompstations, rioolwaterzuiveringsinstallaties) en vervuild oppervlaktewater.

## **5. Informatie & communicatie (6%)**

Om bij het uitvoeren van infrastructuurwerken klachten te vermijden, is een tijdige en correcte communicatie essentieel. Het aandeel van deze categorie in het totale klachtenbeeld illustreert dat zeer goed. Veel van de klachten over informatie en communicatie gaan namelijk over de kwaliteit en de tijdigheid van de informatie, in het bijzonder met betrekking tot de toegang van de straat of bereikbaarheid van de woning. Nochtans is de aannemer verplicht om dergelijke informatie minstens 2 dagen op voorhand te communiceren, aangezien Aquafin dit engagement naar de omgeving verankerd heeft in zijn bestekken. Ook de algemene projectinformatie vanuit Aquafin kan volgens de burgers beter, duidelijker en frequenter.

## **6. Huisaansluiting**

In 2016 mochten we een opvallende stijging noteren van het aantal klachten met betrekking tot huisaansluitingen. Ter vergelijking: in 2015 waren er 9 klachten in deze categorie, in 2016 waren er dat 22, wat dus meer dan een verdubbeling is. Het afkoppelen van het regenwater van de riolering, is al jaren een verplichting opgelegd door Vlarem, voor nieuwbouwwoningen, vergunningsplichtige renovaties en op het moment dat er bij rioleringswerken in de straat een gescheiden stelsel wordt gerealiseerd. De voorbije jaren heeft deze verplichting stelselmatig geleid tot een toename van het aantal afkoppelingen. In 2016 werden in het kader van afkoppelingsstudies maar liefst 2.963 woningen bezocht.

Meer werken op privaat domein resulteren logischerwijs in een toename van het aantal klachten, hoewel deze toename toch zeer opmerkelijk is en tegelijk nog steeds relatief ten opzichte van het totaal aantal uitgevoerde afkoppelingen. Waarover gaan de klachten? Vaak stellen de bewoners na de afkoppelingen een verslechterde waterafvoer vast, wat een fout bij de aansluiting doet vermoeden. In een aantal gevallen werd de aansluiting te hoog geplaatst, waardoor een gravitaire afwatering niet meer mogelijk was. In andere gevallen was de slechte afvoer dan weer te wijten aan een verstopping. Aquafin streeft hoe dan ook steeds naar een snelle en resultaatgerichte aanpak.

## **7. Toegankelijkheid/netheid**

Vanaf 2016 werd een afzonderlijke categorie in gebruik genomen voor klachten die betrekking hebben op de bereikbaarheid van woningen, zodat we binnen de categorie "Toegankelijkheid/netheid" enkel de klachten vinden die betrekking hebben op de staat van de werf algemeen. Dit geeft de klachtenbeheerders sneller een overzicht van het globale klachtenbeeld, zonder de klachten in detail te moeten analyseren. Binnen deze categorie vinden we, zoals te verwachten, klachten over modder en over onveilige situaties voor voetgangers.

## **8. Herstel niet-bebouwd privaat domein**

De voorbije jaren waren de terreinen voor grondverbetering (waar tijdens de werken grond en steenpuin tijdelijk gestockeerd worden), een opvallende aanwezigheid binnen deze categorie. Om die reden werd beslist om voor deze terreinen een afzonderlijke categorie te maken, die echter in 2016 slechts 2 klachten kreeg toegewezen. Hieruit mogen we alvast besluiten dat de extra aandacht die het klachtenmanagement heeft gevraagd voor de tijdige en correcte afwerking van deze percelen, zijn vruchten afwerpt. De klachten die overblijven in de categorie "Herstel niet-bebouwd privaat domein" zijn zeer divers. Slechts enkele onderwerpen komen meermaals terug, met name het tijdig inzaaien van weilanden, beschadigde omheiningen en achtergebleven puin.

#### **4. Concrete realisaties en voorstellen werking eigen entiteit**

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

In 2015 behaalde Aquafin als eerste bedrijf in België het ISO55001-certificaat, een succes dat in 2016 werd herhaald. Aan dit kwaliteitslabel zijn strenge voorwaarden verbonden, die hoofdzakelijk betrekking hebben op net continu verbeteren van de organisatie. Dit betekent dat alle processen binnen Aquafin periodiek in vraag gesteld worden en geëvalueerd op welke manier ze nog beter en efficiënter kunnen verlopen. Het spreekt voor zich dat processen die klachten genereren van burgers hierbij extra aandacht verdienen, omdat klachten juist die processen blootleggen waar nog ruimte is voor verbetering. In het bijzonder de processen betrouwbare en performante installaties, versnelde uitvoering en transporteren en zuiveren van afvalwater zijn hieraan onderhevig. Het is dan ook niet verwonderlijk dat er net binnen deze processen voortdurend gestreefd wordt naar oplossingen, niet alleen om de instroom van klachten te verminderen, maar meer nog om als organisatie een maximale kwaliteit te kunnen garanderen aan de klanten en de burgers.

Om kwaliteit te kunnen garanderen aan de burgers, moet Aquafin die ook kunnen afdwingen van zijn technische partners. In 2016 werden opnieuw belangrijke stappen gezet die het mogelijk moeten maken om kwaliteit als criterium te laten meetellen bij de toewijzing van opdrachten. In de praktijk zullen opdrachten niet noodzakelijk gegund worden aan de aannemer die inschrijft met de laagste prijs, want kwaliteit kan en mag wat geld kosten. Het is de bedoeling deze procedure, in nauw overleg met de sector, zo snel mogelijk in te voeren.

Dat Aquafin kwaliteit wil belonen, is niet nieuw. In 2016 kende Aquafin namelijk reeds voor de negende keer een Minder Hinder award toe aan de aannemer die de beste totaalscore haalde op een aantal criteria, waaronder ook de tevredenheidsonderzoeken bij de buurtbewoners en het aantal door de ombudsdienst geregistreerde klachten. Niet alleen de aannemers moeten kwaliteit leveren, want het vermijden van hinder en bijgevolg van klachten begint bij een goed ontwerp. Daarom reikt Aquafin ook een kwaliteitsaward uit aan ingenieursbureaus.

Ook een tijdige en correcte communicatie draagt bij tot het verminderen van hinder en klachten. Daarom werd in 2016 de Minder-Hinder-communicatie onder de loep genomen door het communicatiebureau Common Ground, met nauwe betrokkenheid van onder andere de dienst Communicatie, projectmanagers en afkoppelingsdeskundigen. De aanbevelingen van Common Ground om de Minder Hinder-communicatie naar een hoger niveau te tillen, werden overgenomen aan de directie van Aquafin.

Om de website van Aquafin als informatieplatform voor infrastructuurwerken te kunnen gebruiken, was deze dringend toe aan een grondige make-over. In 2016 heeft Aquafin een opdracht op de markt gebracht voor de realisatie van een nieuwe website, met extra aandacht voor project-gerelateerde communicatie en de integratie van gegevens uit het GIPOD. Momenteel zit dit project in de ontwikkelingsfase. De nieuwe site zal ten vroegste in april 2017 beschikbaar zijn.

Ook de folder “Minder hinder, de meest gestelde vragen”, die bewoners langs het rioleringsstracé krijgen toegestuurd, werd in 2016 geactualiseerd. Bijzondere aandacht werd daarbij besteed aan het optreden van geurhinder na afkoppelingswerken. Ook de technische partners en lokale besturen werden over dit onderwerp gesensibiliseerd, door een artikel dat Aquafin publiceerde in de decembereditie van het tijdschrift Riorama, een vakblad dat volgens een bevraging van de doelgroepen vaak gelezen wordt.

Dat Aquafin klachten ontvangt over geurhinder, is gezien onze kernactiviteiten niet verwonderlijk. Maar juist daarom is het belangrijk om te blijven investeren in onderzoek en onze richtlijnen in functie daarvan aan te passen. Zo moeten de mogelijkheden voor ontluchting van de afvalwaterleiding voortaan worden aangeduid op het afkoppelingsplan (cf. Vademecum Praktisch Afkoppelen). Intussen is een interne studie lopende rond geurhinder bij rioleringsprojecten. In 2017 zullen op basis van deze studie ontwerprijrichtlijnen opgesteld en mogelijke maatregelen beschreven worden.

“Propere waterlopen voor de volgende generaties en een leefomgeving in harmonie met water”, zo luidt de visie van Aquafin. Door het afvalwater van de Vlaamse huishoudens te zuiveren, kan alvast het eerste deel van deze visie gerealiseerd worden. Voor een leefomgeving in harmonie met water is, rekening houdend met de klimaatverandering en de daarbij horende toename van de hoeveelheid neerslag, een integrale aanpak noodzakelijk.

Aquafin werkt zelf echter actief aan de realisatie van deze doelstelling, door hemelwaterplannen op te maken voor lokale besturen. Steeds meer steden en gemeenten worden zich bewust van de noodzaak om op een doordachte, gestructureerde manier om te gaan met hemelwater, getuige daarvan het groeiend aantal bestellingen van dergelijke hemelwaterplannen.

In het kader van continu verbeteren, heeft de ombudsman ook in 2016 voor de directies Infrastructuur (proces versnelde uitvoering) en Operaties (proces transporteren en zuiveren van afvalwater) een analyse gemaakt van het klachtenbeeld en deze toegelicht aan het leidinggevend kader van die directies, met daarbij de aanbevelingen om het aantal klachten binnen de relevante categorieën verder te doen dalen. Toch is enkel een daling van het aantal klachten geen doelstelling op zich, want hoe meer klachten gecapteerd kunnen worden, hoe duidelijker de pijnpunten blootgelegd worden. Daarom is het belangrijk de business te blijven sensibiliseren, niet alleen over het klachtenbeeld en wat eraan te doen, maar evenzeer over het bestaan van de ombudsdienst en de nood aan de registratie van klachten.

## **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,...).

### **Klimaatadaptatie**

In 2016 ontving Aquafin 53 klachten over wateroverlast, een opmerkelijke stijging ten opzichte van de voorgaande jaren. 2016 had dan ook een historisch nat voorjaar, de periode januari-juni 2016 was het natste semester sinds het begin der metingen. De oorzaak hiervan is intussen gekend, ons klimaat verandert, maar wat doen we eraan? De bestaande rioleringsinfrastructuur is niet bestand tegen deze overvloed van water. Die integraal vervangen door nieuwe (gescheiden) stelsels is budgettair onmogelijk en ecologisch niet wenselijk, los van de vraag of de scheiding van afvalwater en regenwater wel altijd de beste oplossing is; dit moet namelijk steeds economisch, ecologisch en maatschappelijk afgewogen worden.

Daarom blijft 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 alleen een antwoord te zijn op bestaande problemen, het kan ook een leidraad zijn om de leefomgeving in harmonie te brengen met water en water te bekijken als een opportuniteit.

Aquafin pleit met andere woorden voor ruimte voor water en voor een geïntegreerde visie 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.

### **Budget voor vervangingen, verbeteringen en aanpassingen**

Hoewel de Kaderrichtlijn Water hoog op de politieke agenda moet blijven staan via de verdere uitbouw van de waterzuiveringsinfrastructuur in Vlaanderen, dient ook de nodige aandacht besteed te worden aan de kosten die nodig zijn voor het onderhoud van het bestaande, steeds groeiende patrimonium. Herstellingen van defecte infrastructuur die geur- of lawaaihinder veroorzaakt, kunnen om budgettaire redenen niet altijd binnen een redelijke termijn worden uitgevoerd. Het beleid is zich hier duidelijk van bewust en stelt reeds een aantal middelen ter beschikking. Aquafin pleit voor het verder investeren in vervangingen, verbeteringen en aanpassingen.

**6. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2016 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2015 met klachtenbehandeling begonnen is.

.In het kader van het behouden van het ISO55001-certificaat, werd het klachtenmanagement in 2016 opnieuw geaudit. Hierbij werd vastgesteld dat de opmerkingen van 2015 over het ontbreken van trendings, goed waren opgevolgd. Toch werd een nieuwe afwijking vastgesteld met betrekking tot de opvolging van oude dossiers. Na een bijkomende interne audit, kon besloten worden dat de databank waarin de klachten geregistreerd worden, te log is voor een vlotte registratie en opvolging van klachten. Samen met de groepsleider Contactcenter en het hoofd Communicatie werd een business case opgesteld en voorgelegd aan de projectmanager Continue Verbetering. De ombudsman ging hiervoor ook te rade bij de ombudsdienst van de VDAB, welke over een efficiënte registratietool beschikt. We verwachten dat in 2017 een nieuw softwarepakket zal aangekocht worden.

**Suggesties?**

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

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

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

**2 Afdoende motivering**

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

**3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

**4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

**5 Redelijkheid en evenredigheid**

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

**6 Correcte bejegening**

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

**7 Actieve dienstverlening**

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

**8 Deugdelijke correspondentie**

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

**9 Vlotte bereikbaarheid**

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

**10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

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

**11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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

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

**13      Redelijke behandeltermijn**

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

**14      Efficiënte coördinatie**

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

**15      Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

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

[terug naar Vragenlijst](#)



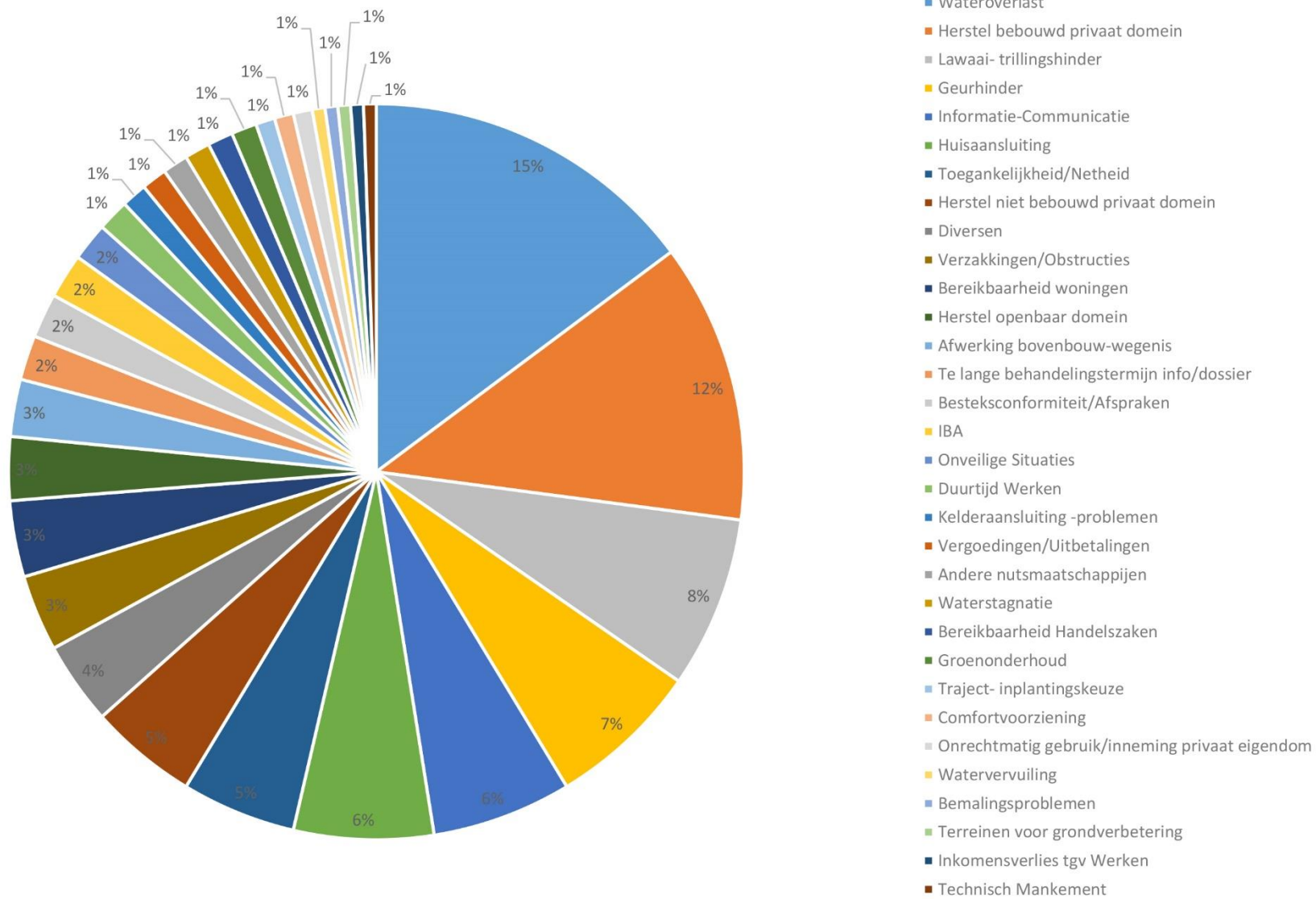
## Bijlage 1: Klachtenrapportage 2016 – inhoud van de klachten

Categorie	Deels gegrond	Gegronnd	Ongegrond	Deels opgelost	Onopgelost	Opgelost	Eenvoudige ombudsnorm
Afwerking bovenbouw-wegenis		9				9	Andere: 8 Te lange behandeltermijn: 1
Andere nutsmaatschappijen		3	1			3	Andere: 3
Bemalingsproblemen		2				2	Andere: 1 Niet correcte beslissing: 1
Bereikbaarheid Handelszaken		2	2			2	Andere: 1 Ontoereikende informatieverstrekking: 1
Bereikbaarheid woningen	1	10	1			11	Andre: 7 Niet correcte beslissing: 1 Onheuse bejegening: 2 Te lange behandeltermijn: 1
Besteksconformiteit/Afspraken		5	2			5	Andere: 2 Niet correcte beslissing: 3
Comfortvoorziening	1	2				3	Niet correcte beslissing: 1 Onheuse bejegening: 1 Te lange behandeltermijn: 1
Diversen	1	11	1	1		11	Andere: 9 Niet correcte beslissing: 1 Onheuse bejegening: 1 Te lange behandeltermijn: 1
Duurtijd Werken	2	2	1	1		3	Andere: 4
Geurhinder		20	4	1		19	Andere: 19 Niet correcte beslissing: 1
Groenonderhoud		4		1		3	Andre: 3 Te lange behandeltermijn: 1
Herstel bebouwd privaat domein	4	35	5	4	3	32	Andere: 35 Onheuse bejegening: 1 Te lange behandeltermijn: 3
Herstel niet bebouwd privaat domein	1	15	1	1	1	14	Andere: 11 Niet-correcte beslissing: 3 Onheuse bejegening: 1 Ontoereikende informatieverstrekking: 1
Herstel openbaar domein	4	5	1	4		5	Andere: 6 Niet-correcte beslissing: 1 Te lange behandeltermijn: 2

Categorie	Deels gegrond	Gegron	Ongegrond	Deels opgelost	Onopgelost	Opgelost	Eenvoudige ombudsnorm
Huisaansluiting	2	19	1	1		20	Andere: 18 Niet-correcte beslissing: 2 Te lange behandeltermijn: 1
IBA	2	4	1	1		5	Andere: 4 Niet-correcte beslissing: 1 Te lange behandeltermijn: 1
Informatie-Communicatie	1	17	4		1	17	Andere: 15 Niet-correcte beslissing: 1 Ontoereikende informatieverstrekking: 1 Te lange behandeltermijn: 1
Inkomensverlies tgv Werken		1	1			1	Andere: 1
Kelderaansluiting -problemen		2	2			2	Andere: 2
Lawaai- trillingshinder		21	6	2		19	Andre: 18 Niet-correcte beslissing: 1 Onheuse bejegening: 1 Te lange behandeltermijn: 1
Onrechtmatig gebruik/inneming privaat eigendom		3				3	Andere: 2 Ontoereikende informatieverstrekking: 1
Onveilige Situaties		6				6	Andere: 5 Niet-correcte beslissing: 1
Te lange behandelingstermijn info/dossier		5	2			5	Andere: 3 Te lange behandeltermijn: 2
Technisch Mankement		2				2	Andere: 1 Te lange behandeltermijn: 1
Terreinen voor grondverbetering		2		1		1	Andere: 1 Niet-correcte beslissing: 1
Toegankelijkheid/Netheid	2	15	1	1		16	Andere: 15 Onheuse bejegening: 2
Traject- inplantingskeuze		3		1		2	Andere: 3
Vergoedingen/Uitbetalingen	1	3				4	Andere: 3 Te lange behandeltermijn: 1
Verzakkingen/Obstructies	1	10	1			11	Andere: 10 Te lange behandeltermijn: 1
Wateroverlast	3	42	8	5	2	38	Andere: 41 Niet-correcte beslissing: 2 Onvoldoende bereikbaarheid: 1 Te lange behandeltermijn: 1

Categorie	Deels gegrond	Gegronnd	Ongegrond	Deels opgelost	Onopgelost	Opgelost	Eenvoudige ombudsnorm
Waterstagnatie		1	3			1	Andere: 1
Watervervuiling		1	1			1	Andere: 1
<b>Totaal</b>	<b>26</b>	<b>282</b>	<b>50</b>	<b>25</b>	<b>7</b>	<b>276</b>	

## Bijlage 2: Klachtenrapportage 2016 – inhoud van de klachten (grafiek)



## Klachtenrapportage 2016 Afdeling Inspectie & Handhaving Ruimtelijke ordening en Onroerend erfgoed

### Inleiding

De afdeling is belast met het strafrechtelijk en administratief optreden tegen bouwovertradingen en overtradingen tegen onroerend erfgoed, zoals:

- bouwen of verbouwen zonder stedenbouwkundige vergunning
- wijzigen van het reliëf zonder stedenbouwkundige vergunning
- ontsieren of verwaarlozen van een monument
- ...

De afdeling heeft in elke provincie een kantoor dat als eerste aanspreekpunt geldt voor aangiftes en informatie m.b.t. dergelijke overtradingen en inbreuken.

In deze klachtenrapportage wordt specifiek gekeken naar klachten die over het functioneren van de afdeling en haar werknemers gedaan zijn. Klachten die gaan over regelgeving, beleid, procedures, worden hierin niet betrokken. Ook meldingen van bouw misdrijven worden hierin niet meegenomen omdat het registreren en opvolgen hiervan deel uitmaakt van de dagelijkse werkpraktijk van AIHRO.

### Klachten

Er zijn in totaal 4 klachten ingediend bij AIHRO, dewelke uiteenlopend van aard waren.

### Servicemeter

Het is belangrijk om een beeld te hebben over hoe er met klachten binnen AIHRO wordt omgegaan. Een belangrijke indicator daarvoor is de servicemeter van de Vlaamse ombudsdienst. Onderdelen uit deze servicemeter, die van toepassing zijn, worden gebruikt om de klachtenbehandeling binnen AIHRO te bekijken, eventueel te evalueren en waar nodig verbetervoorstellen te formuleren

Kwaliteitsstandaard	Indicator	Praktisch
Klachtencaptatie	Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure	AIHRO is per 1 september onderdeel van het departement LNE. Alle gegevens, zowel van de hoofdzetel in Brussel, als de buitendiensten, worden op de website van LNE vermeld. Daar wordt ook verwezen naar de Vlaamse infolijn. Het is duidelijk dat er nog een bepaalde gewenningsperiode nodig is, omdat het voor externen nog niet altijd duidelijk is dat wij deel

		uitmaken van het departement LNE.
	Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet-(h)erkende eerstelijnsklachten	N.v.t.
	Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekomen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstelling,..).	Er zijn in totaal 4 klachten ontvangen bij de hoofdzetel in Brussel, allen via de Vlaamse ombudsdienst. Er is geen zicht op de klachten die zich in de buitendiensten aandoen en hoe die daar behandeld of afgehandeld worden. Aandachtspunten zijn derhalve: - Informatica-gewijs voorzien centraal punt voor registratie van klachten - 2- of meerjaarlijks als aandachtspunt opnemen op stafoverleggen
Kwaliteitsvolle klachtenbehandeling	Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig.	De klachtenbehandelaar binnen AIHRO is bekend. Er is tevens een doorloopschema aanwezig
	Doorlooptijd klachtenbehandeling.	Is variabel. Een tweetal klachten zijn relatief snel behandeld. De andere twee hebben, door omstandigheden, een langere looptijd gekend. Dit kan een aandachtspunt voor de toekomst zijn.
	Zorgvuldige eerstelijnsklachtantwoorden (bv. ter plaatse vaststellingen doen, organisatie woord en wederwoord, begrijpelijk taalgebruik..).	Antwoorden worden altijd nagezien door de klachtenbeheerder, waarbij klantvriendelijkheid en duidelijk taalgebruik voorop staan.
	Verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst en eventuele andere bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten.	Alle klachten zijn ontvangen via de Vlaamse ombudsdienst dus in dit geval niet relevant.
Kwaliteitsmanagement	Kwaliteitsmanager maakt deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement.	Gezien de opstart van de afdeling moet dit onderdeel nog institutionaliseren i.k.v. de functie
	Er is een jaarlijks klachtenrapport	Waarvan akte
	Er is aandacht voor verbeteracties in het jaarrapport	Waarvan akte

<b>uw bericht van</b> /	<b>uw kenmerk</b> /	<b>ons kenmerk</b> jaarverslag klachtenmanagement 2016	<b>bijlagen</b> /
<b>vragen naar/e-mail</b> anthony.suykens@rwo.vlaanderen.be		<b>telefoonnummer</b> 02 553 18 85	<b>datum</b> 2/02/2017

Betreft: mededeling: klachtenmanagement en tweede halfjaarlijks klachtenrapport 2016

## 1 INLEIDING

Op basis van artikel 12 van het Decreet houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen van 01/06/2001 is elke Vlaamse overheidsinstantie verplicht aan de Vlaamse Ombudsdienst een jaarrapport klachtenmanagement te bezorgen. Dit rapport bevat naast de cijfers ook de nodige toelichting en te nemen acties.

## 2 JAARLIJKS KLACHTENRAPPORT

### 2.1 DE CIJFERS VOOR 2016

In 2016 werden 24 klachten behandeld door de klachtencoördinator. 6 daarvan werden onontvankelijk bevonden, en worden dus niet meegenomen in de hierna opgenomen cijfers, wegens:

- geen bevoegdheid van het agentschap Onroerend Erfgoed;
- foutief gebruik van klachtenprocedure voor doorgeven van bezwaar in het kader van een openbaar onderzoek;
- onvoldoende duidelijkheid over draagwijdte klacht.

18 klachten werden wel ontvankelijk bevonden, hiervan bleken er 15 ongegrond, 2 deels gegrond en 1 gegrond.

Ingedeeld volgens de ombudsnormen die door de Vlaamse Ombudsdienst werden ontwikkeld kunnen we de klachten indelen als volgt:

- “overeenstemming met het recht” : 12
- “rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen” : 2
- “gelijkheid en onpartijdigheid”: 1
- “doeltreffende algemene informatieverstrekking”: 1
- “deugdelijke correspondentie”: 1
- “redelijkheid en evenredigheid”: 1

De gemiddelde behandelingstermijn van de klachten in 2016 bedraagt 34,5 dagen. Er wordt gestreefd naar een zo kort mogelijke behandelingstermijn van de klachten. Dit hangt af van de elementen in de klacht. Sommige klachten behoeven meer onderzoek dan andere.

## 2.2 CONCLUSIES

### 2.2.1 Vergelijking met voorgaande jaren

Binnen het agentschap wordt er de laatste jaren steeds meer gefocust op het structureel registreren van alle gegevens betreffende de inkomende klachten. Er worden meer gegevens in het klachtenrapport opgenomen. Dit zorgt ervoor dat een vergelijking tussen verschillende jaren mogelijk is:

- 2012: 11 klachten
- 2013: 4 klachten
- 2014: 20 klachten
- 2015: 8 klachten
- **2016: 24 klachten**

Uit bovenstaande vergelijking blijkt dat er geen vast patroon zit in het aantal klachten dat het agentschap ontvangt. Een stijging of daling van het aantal klachten kan met verschillende zaken te maken hebben, onder meer:

- De inwerkingtreding van nieuwe regelgeving inzake Onroerend Erfgoed;
- Het ontwikkelen van nieuwe digitale systemen, waarvan de burger gebruik moet/kan maken;
- Een wijziging in de werkwijze of manier van interpreteren van het agentschap bij het behandelen van dossiers;
- De algemene tendens van groeiende mondigheid van de burger tegenover overheidsinstanties.

### 2.2.2 Inhoudelijke conclusies

Ongeveer elke provinciale buitendienst van het agentschap heeft minstens 1 “terugkerende” klager. Dit zijn meestal externe klanten die zowat over elke beslissing of actie in zijn of haar dossier ontevreden is. Soms gaat het zelfs over het aanvechten van “het systeem” en haar rechtsregels. De taak van de klachtencoördinator in deze gevallen is om de wrevel zoveel als mogelijk weg te werken door een verzoenende communicatie om tot een positieve oplossing te leiden. Vaak lukt dit echter niet en wordt een beroep bij de Ombudsdienst ingediend.

Ook in 2016 heeft het agentschap in het kader van de klachtenbehandeling te maken gehad met een zeer misnoegde burger. Ondanks meerdere pogingen om het standpunt van het agentschap te verduidelijken,



door onder meer het ingaan op vragen in het kader van de wetgeving openbaarheid van bestuur en een groot deel bijkomende vragen bij de initiële klacht, bleef de klager bij zijn oorspronkelijke standpunt. Na overleg met de Vlaamse Ombudsdienst werd besloten om de klachtenprocedure hier formeel af te sluiten met de melding aan de klager dat het agentschap en de klachtencoördinator alle moeite hebben gedaan om de klacht voldoende te behandelen. Zoals hierboven vermeld zal in zulke dossiers vaak geen oplossing worden gevonden en is het dan ook niet aangewezen om de klachtenprocedure “open” te laten. Het staat de klager nadien altijd vrij om een klacht in te dienen bij de Vlaamse Ombudsdienst.

**Vlaamse overheid**

Koning Albert II-laan 19 bus 12

1210 BRUSSEL

**T** 02 553 83 02**F** 02 553 83 05**www.ruimtevlaanderen.be**

Nota aan de Vlaamse Ombudsdienst

t.a.v. de heer Janssens Erwin

Onderzoeker

<b>uw bericht van</b> 18/01/2017	<b>uw kenmerk</b> Klachtenrapportage 2016	<b>ons kenmerk</b>	<b>bijlagen</b> 1
<b>vragen naar /e-mail</b> ajb@rwo.vlaanderen.be Sarah.bogaerts@rwo.vlaanderen.be		<b>telefoonnummer</b> 02/553.83.16	<b>datum</b> 26/01/2017

Betreft: **klachtenrapportage 2016 – Ruimte Vlaanderen****1. Cijfergegevens 2016**

Bijlage 1 bevat het automatisch gegenereerde bestand met de cijfergegevens over de klachten gericht aan Ruimte Vlaanderen in 2016.

Er werden in 2016 in **totaal 5 klachten** ontvangen. Hiervan was **1 klacht** inzake een controle op leegstaande bedrijfspanden **onontvankelijk** wegens een reeds aanhangig juridische beroep. Van de 4 overige klachten waren er 2 gegrond en 2 ongegrond.

De **2 gegronde klachten** konden geclassificeerd worden onder de rubrieken *overeenstemming met het recht* en *doeltreffende algemene informatieverstrekking*. Het betrof de rechtzetting van een fout in de aanduiding van de eigenaar van een leegstaand bedrijfspand enerzijds, en een verouderde brochure die uit de omloop werd genomen en vervangen door de correcte informatie anderzijds.

De **2 ongegronde klachten** hadden als onderwerp de communicatie over een negatieve beoordeling bij een selectieprocedure voor de functie van Informaticus/toepassingsbeheerder, die evenwel was verlopen via een onafhankelijke HR-dienstverlener en door hen werd gecorrigeerd, enerzijds, en een gegeven advies/informatie inzake de hemelwaterverordening, die wel correct bleek te zijn.

Al de klachten werden op korte termijn behandeld en opgelost.

**2. Conclusies**

Zoals ook de vorige jaren het geval was, zijn er in 2016 niet veel klachten ontvangen en heeft dit te maken met het feit dat de loketfunctie voor Ruimtelijke Ordening grotendeels bij de lokale overheden gesitueerd kan worden.

Er werd in 2016 verder ingezet op de klachtencaptatie en de kwaliteitsvolle klachtenbehandeling. De klachtendatabank is hierbij een zeer nuttig instrument.

Er is inzake klachtencoördinatie gezorgd voor een back-up gezien de langdurige afwezigheid van de centrale klachtencoördinator. Met de transitie naar een Omgevingsdepartement in het vooruitzicht in 2017 zal verder gezocht worden naar de optimalisatie van de klachtenbehandeling en van de kwaliteit van het klachtenmanagement.

## Vragenlijst voor het verslag 2016 over uw klachtenmanagement

Departement van de Vlaamse overheid

# Ruimte Vlaanderen

### 1. Cijfergegevens

	<b>Aantal</b>
<b>Totaal aantal geregistreerde klachten in 2016</b>	5
Aantal openstaande klachten	0
<b>Totaal aantal beantwoorde klachten in 2016</b>	5
Aantal beantwoorde klachten van 2015 in 2016	0

<b>Aantal dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	5
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	19

Aantal <b>onontvankelijke</b> beantwoorde klachten	1
--	---

Aantal onontvankelijke beantwoorde klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b>	Al eerder klacht ingediend:	0
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	0
	Geen Belang:	0
	Interne personeelaangelegenheden:	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	1
	Kennelijk ongegrond:	0
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	0
	Onbevoegd:	0

Aantal <b>ontvankelijke</b> beantwoorde klachten	4
--	---

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	2
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	2

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0

Aantal <b>gegronde en deelsgegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	2
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

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

	Aantal gegronde klachten beantwoord in 2016
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:	0
Efficiënte coördinatie:	0
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	1
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 <b>drager</b>	brief:	1
	fax:	0
	mail:	4
	mondeling:	0
	telefoon:	0

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

### Informatieplicht

- |  |                   |               |
|--|-------------------|---------------|
| - Gegronde: 1                                      | Deels gegronde: 0 | Ongegrond: 0  |
| - Opgelost: 1                                      | Deels opgelost: 0 | Onopgelost: 0 |
| B.10. Doeltreffende algemene informatieverstrekkin |                   | 1             |

### Klacht

- |               |                   |               |
|---------------|-------------------|---------------|
| - Gegronde: 0 | Deels gegronde: 0 | Ongegrond: 1  |
| - Opgelost: 1 | Deels opgelost: 0 | Onopgelost: 0 |

### Leegstaande en/of verwaarloosde bedrijfsruimten

- |                                    |                   |               |
|------------------------------------|-------------------|---------------|
| - Gegronde: 1                      | Deels gegronde: 0 | Ongegrond: 0  |
| - Opgelost: 1                      | Deels opgelost: 0 | Onopgelost: 0 |
| A.1. Overeenstemming met het recht |                   | 1             |

### Leegstand

- |               |                   |               |
|---------------|-------------------|---------------|
| - Gegronde: 0 | Deels gegronde: 0 | Ongegrond: 0  |
| - Opgelost: 0 | Deels opgelost: 0 | Onopgelost: 0 |

### Regularisatie

- |               |                   |               |
|---------------|-------------------|---------------|
| - Gegronde: 0 | Deels gegronde: 0 | Ongegrond: 1  |
| - Opgelost: 1 | Deels opgelost: 0 | Onopgelost: 0 |

## 3. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u afgehandeld hebt in 2016.

## 4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de 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 2016 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2016 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 overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

**15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

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

# Verslag klachtenmanagement 2016

Vlaamse Landmaatschappij

Gulden Vlieslaan 72

1060 Brussel

<b>Totaal aantal klachten</b>	<b>41</b>
Ontvangen klachten	38
Niet gekwalificeerd als klacht	3

<b>Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord</b>	
Minder dan 45 dagen	35
Meer dan 45 dagen	3

<b>Gemiddelde</b>	<b>29</b>
-------------------	-----------

<b>Aantal klachten volgens ontvankelijkheid</b>	<b>38</b>
Onontvankelijk	13
Ontvankelijk	25

<b>Aantal onontvankelijke klachten</b>	<b>13</b>
<b>Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid</b>	
Anoniem	1
Beleid en regelgeving	8
Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	1
VLM onbevoegd	3

<b>Aantal ontvankelijke klachten</b>	<b>25</b>
<b>Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid</b>	
Deels gegrond	3
Gegrond	5
Ongegrond	17

<b>Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing</b>	<b>8</b>
<b>Deels gegrond</b>	<b>3</b>
Opgelost	3
<b>Gegrond</b>	<b>5</b>
Opgelost	5

<b>Volledige lijst toegepaste ombudsnormen</b>	<b>10</b>
Deugdelijke correspondentie	2
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	4
Redelijkheid en evenredigheid	2
Respect voor de persoonlijke levenssfeer	1

<b>Verdeling gegronde en deels gegronde klachten volgens ombudsnormen (Bij één klacht kunnen meerdere ombudsnormen aangeduid worden)</b>	<b>10</b>
<b>Deels gegrond</b>	<b>3</b>
Deugdelijke correspondentie	2
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1
<b>Gegrond</b>	<b>7</b>
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	4
Redelijkheid en evenredigheid	2
Respect voor de persoonlijke levenssfeer	1

<b>Aantal klachten volgens de drager (één klacht kan langs verschillende dragers worden ingediend)</b>	<b>39</b>
<b>Andere</b>	<b>1</b>
<b>Brief</b>	<b>2</b>
<b>E-mail - rechtstreeks</b>	<b>29</b>
<b>Telefoon</b>	<b>7</b>

<b>Aantal klachten volgens het kanaal (één klacht kan langs verschillende kanalen worden ingediend)</b>	<b>39</b>
<b>Andere</b>	<b>3</b>
<b>Burger</b>	<b>33</b>
<b>Georganiseerd middenveld</b>	<b>2</b>
<b>Kabinet</b>	<b>1</b>

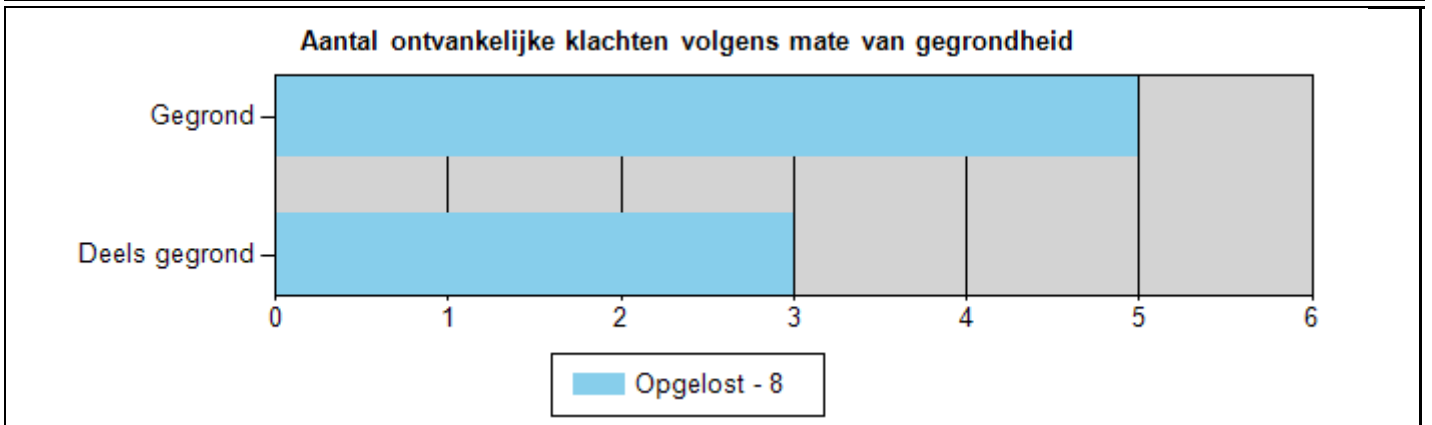
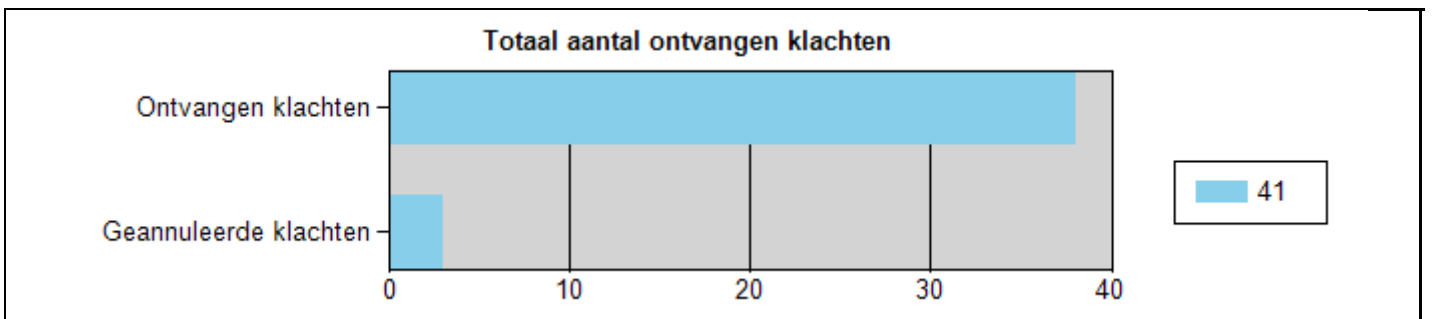
## Indeling volgens inhoudelijke categorie

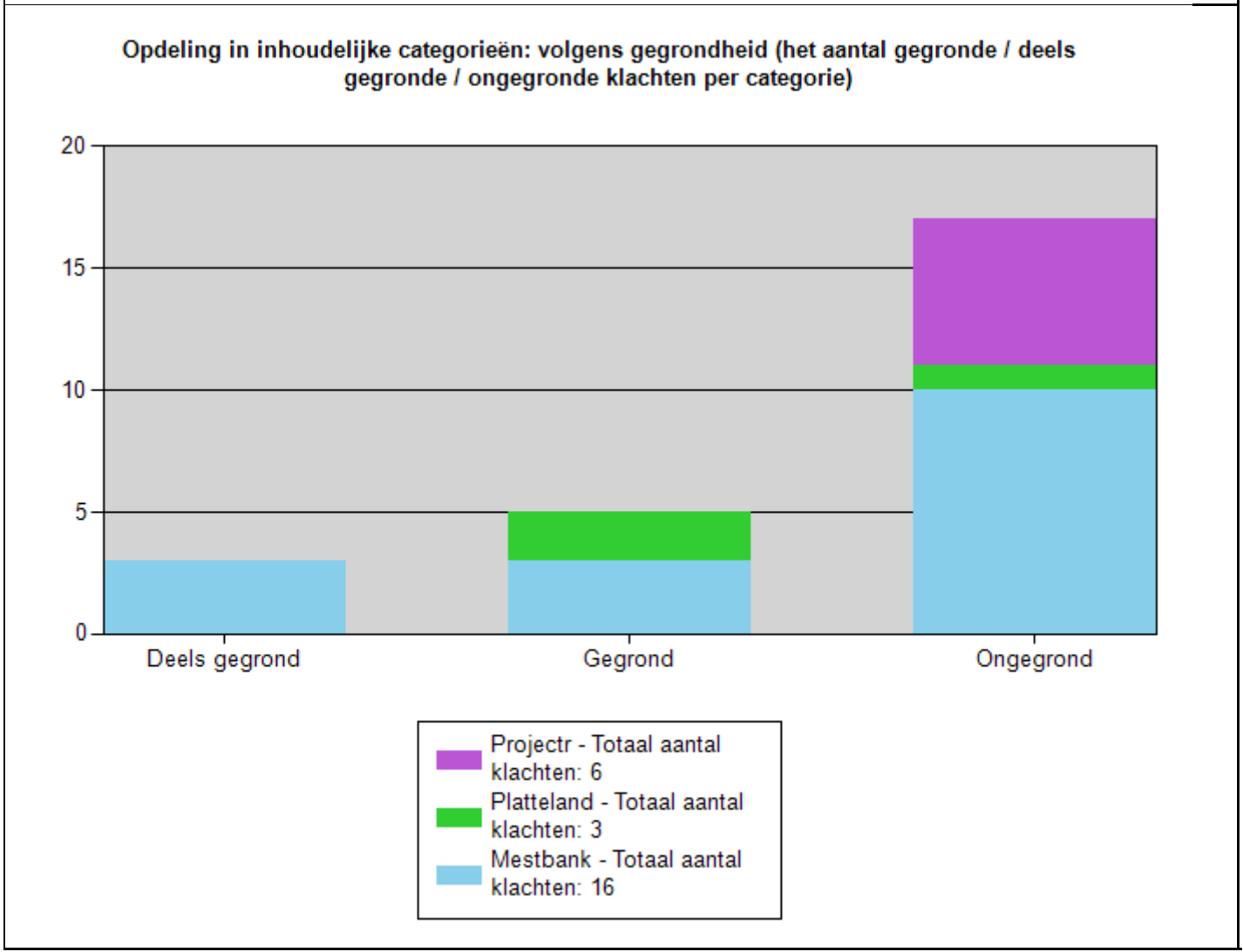
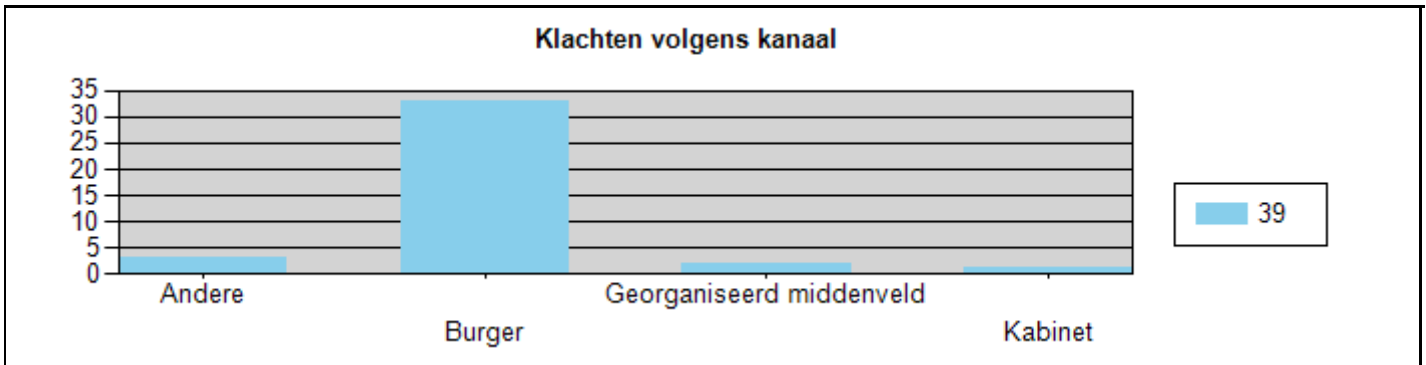
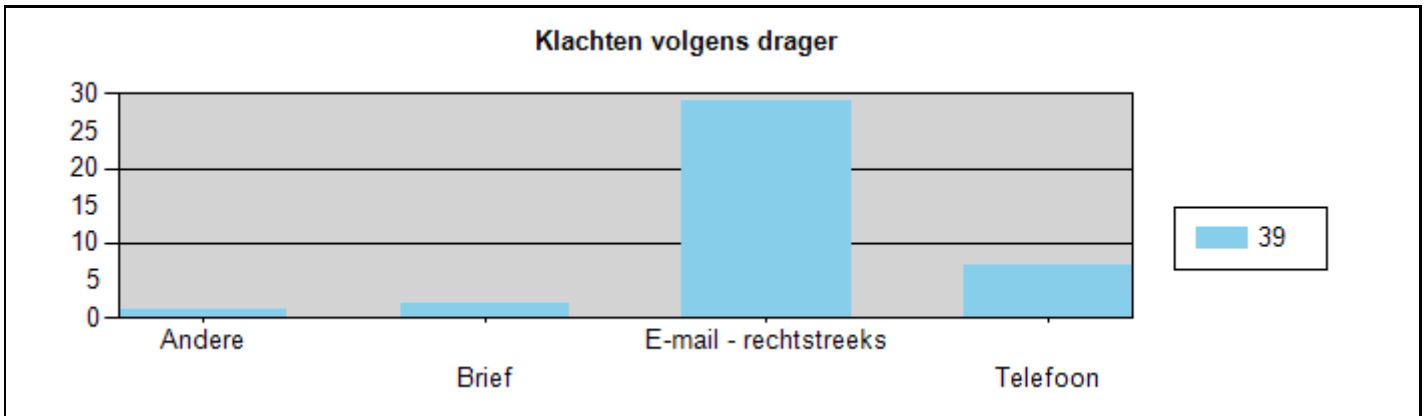
Eenzelfde klacht kan in meerdere inhoudelijke categorieën onderverdeeld zijn en op eenzelfde klacht kunnen meerdere ombudsnormen van toepassing zijn waardoor een verschil kan optreden met de aantallen vermeld onder deze indeling en de aantallen vermeld in de hogervermelde lijsten "Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing" en "Volledige lijst toegepaste ombudsnormen"

<b>Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens grondheid (het aantal gegronde / deels gegronde / ongegronde klachten per categorie)</b>		<b>25</b>
<b>Mestbank</b>		<b>16</b>
Deels gegronde	3	
Gegronde	3	
Ongegronde	10	
<b>Platteland - Beheerovereenkomsten</b>		<b>3</b>
Gegronde	2	
Ongegronde	1	
<b>Projectrealisatie - Grondenbank</b>		<b>2</b>
Ongegronde	2	
<b>Projectrealisatie - Natuurinrichting</b>		<b>2</b>
Ongegronde	2	
<b>Projectrealisatie - Ruilverkaveling</b>		<b>2</b>
Ongegronde	2	

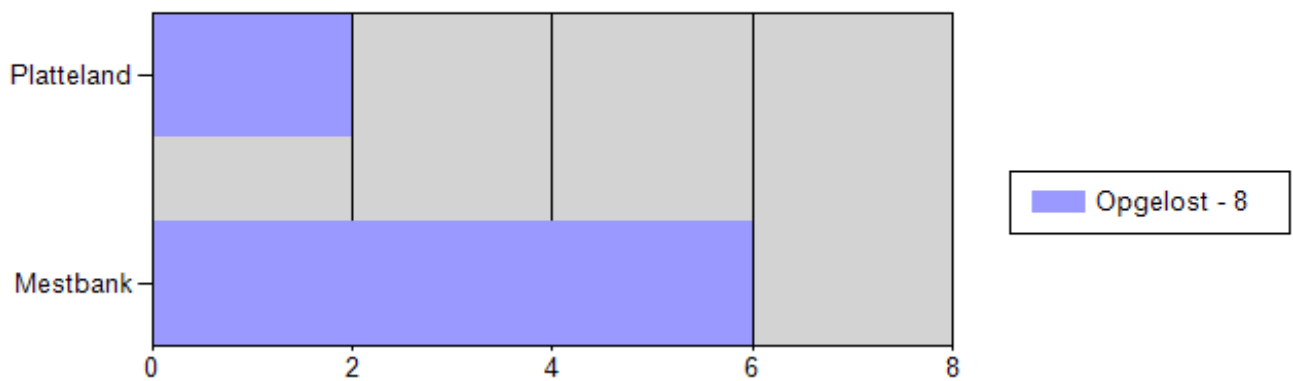
<b>Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)</b>		<b>8</b>
<b>Mestbank</b>		<b>6</b>
Opgelost	6	
<b>Platteland - Beheerovereenkomsten</b>		<b>2</b>
Opgelost	2	

Opdeling volgens toegepaste ombudsnorm verdeeld over de verschillende inhoudelijke categorieën		10
<b>Mestbank</b>		<b>6</b>
<b>Deels gegrond</b>		<b>3</b>
Deugdelijke correspondentie	2	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1	
<b>Gegrond</b>		<b>3</b>
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	2	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer	1	
<b>Platteland - Beheerovereenkomsten</b>		<b>4</b>
<b>Gegrond</b>		<b>4</b>
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	2	
Redelijkheid en evenredigheid	2	

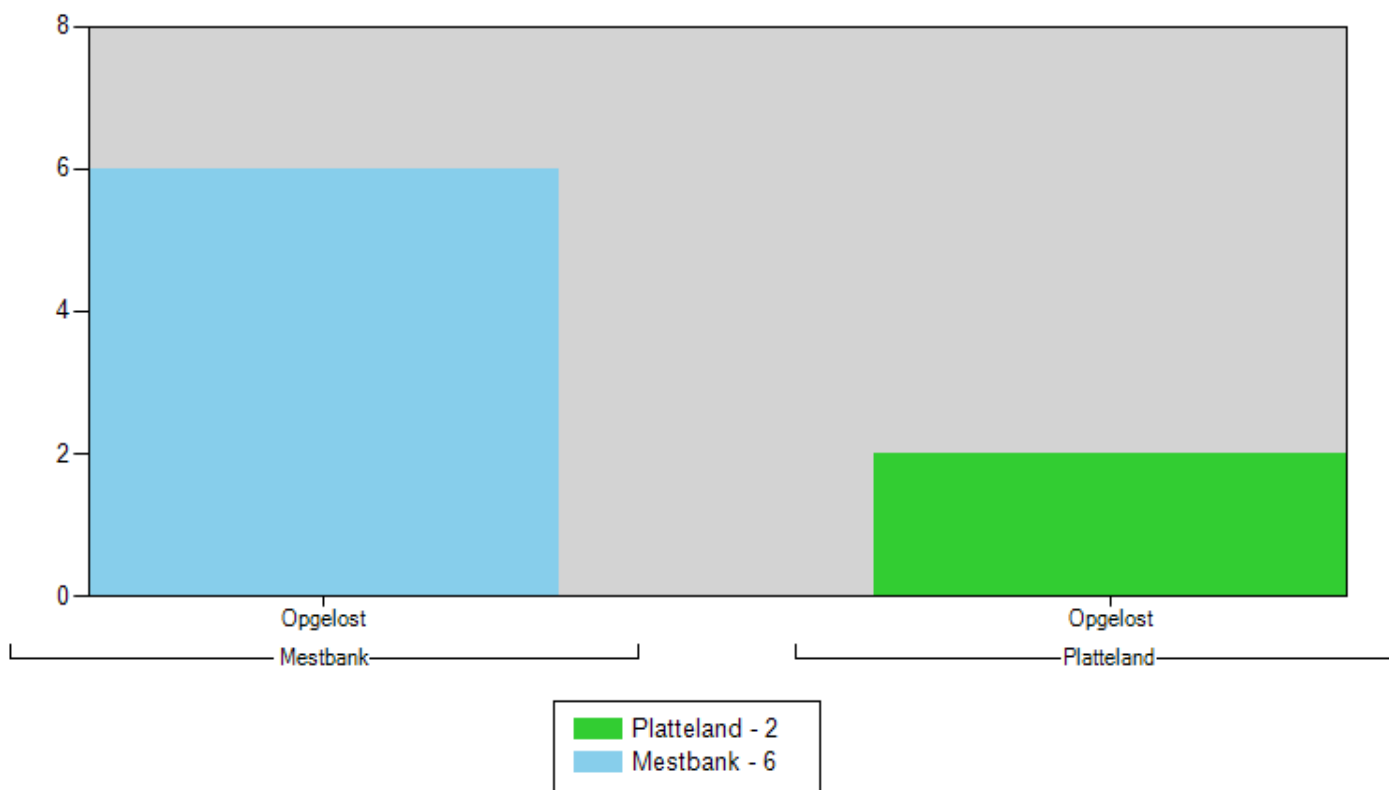




Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie)

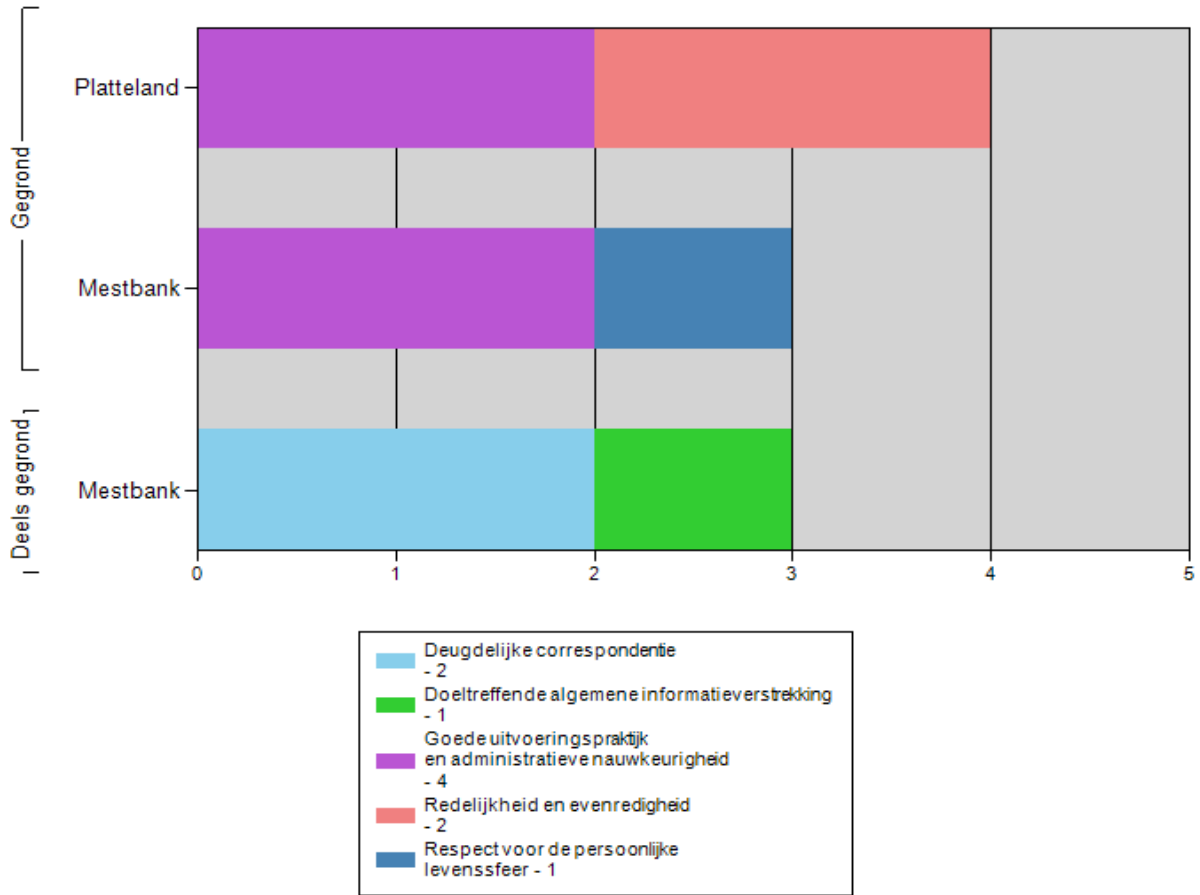


Opdeling in inhoudelijke categorieën: volgens oplossing (het aantal opgeloste / deels opgeloste / onopgeloste (deels) gegronde klachten per categorie) (gedetailleerd)

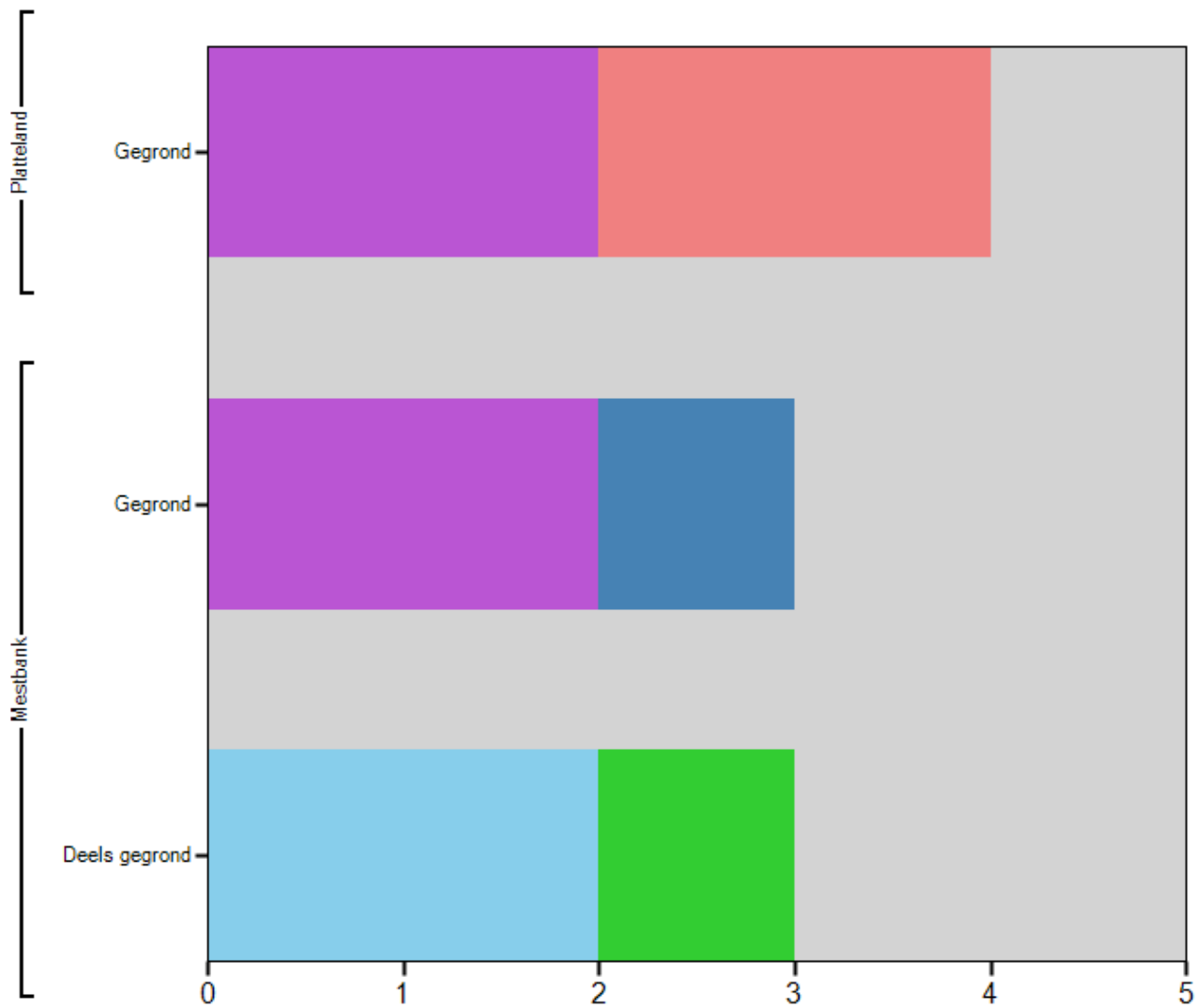




Opdeling in inhoudelijke categorieën : het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm



Opdeling in inhoudelijke categorieën : het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm (gedetailleerd)



- Deugdelijke correspondentie - 2
- Doeltreffende algemene informatieverstrekking - 1
- Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid - 4
- Redelijkheid en evenredigheid - 2
- Respect voor de persoonlijke levenssfeer - 1

## 3. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

### 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, Lothar Van Santen 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 raad van bestuur, de directieraad en de verschillende afdelingsraden van de VLM en zal het worden opgenomen in het jaarverslag van het agentschap.

### 3.2. Algemeen klachtenbeeld VLM 2016

In totaal werden 38 (45 in 2015) klachten geregistreerd in de periode van 1 januari 2016 tot 31 december 2016. Dit zijn 7 klachten minder dan in 2015.

Van de 38 klachten zijn 25 klachten ontvankelijk (29 in 2015) en 13 klachten onontvankelijk (16 in 2015). Bij de 13 onontvankelijke klachten zijn de redenen: "beleid en regelgeving" (8 t.o.v. 12 in 2015), "VLM niet bevoegd" (3 t.o.v. 3 in 2015), "nog niet alle beroepsprocedures aangewend (1) en "anoniem" (1). Het aantal klachten waarvoor de behandeltermijn "meer dan 45 dagen" bedroeg, is in vergelijking met 2015 gedaald van 16 klachten naar 3 klachten. De gemiddelde termijn voor het behandelen van klachten is eveneens gedaald, van gemiddeld 36 dagen in 2015 naar gemiddeld 29 dagen in 2016.

De verdeling van de ontvankelijke klachten volgens gegrondheid (gegrond/deels gegrond/ongegrond) toont meer ongegronde klachten dan gegronde klachten: 17 ongegronde klachten en 8 (deels) gegronde klachten (3 deels gegronde klachten en 5 gegronde klachten). In 2015 waren er 21 ongegronde klachten en 8 (deels) gegronde klachten.

De graad van oplossing bij de gegronde klachten is volledig: van de 8 (deels) gegronde klachten werden alle klachten opgelost. In 2015 was de oplossingsgraad: van de 8 (deels) gegronde klachten werden 7 klachten opgelost en 1 klacht werd deels 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 viermaal (3 keer in 2015) geschonden. De ombudsnorm "deugdelijke correspondentie" werd tweemaal geschonden (2 keer in 2015) zoals ook de ombudsnorm "redelijkheid en evenredigheid". De ombudsnormen "doeltreffende algemene informatieverstrekking" en "respect voor de persoonlijke levenssfeer" werden telkens één keer geschonden.

Eenzelfde klacht kan via verschillende dragers worden ingediend. Van de 39 klachten werden 29 klachten (25 in 2015) per e-mail verstuurd, de telefoon werd 7 keer als drager gebruikt (14 keer in 2015) en slechts 2 keer de brief (6 keer in 2015). 1 klacht werd op een andere wijze ingediend (3 in 2015).

Als men het aantal klachten volgens het kanaal bekijkt, stelt men vast dat het grootste deel van de klachten, nl. 33 van de 39 (t.o.v. 43 van de 55 in 2015) door de burger zelf werd 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. 1 klacht werd doorgestuurd door het kabinet (t.o.v. 5 klachten in 2015), 2 klachten werden overgemaakt door het georganiseerd middenveld (t.o.v. 1 in 2015), 3 klachten werden via een andere weg geregistreerd (t.o.v. 2 in 2015).

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 de categorie beheerovereenkomsten. Onder de categorie Projectrealisatie werden klachten ontvangen in verband met de grondenbank, natuurinrichting en ruilverkaveling.

Het grootste deel van de ontvankelijke klachten (totaal 25 t.o.v. 29 in 2015) handelt over de taken van de Mestbank (16 t.o.v. 14 in 2015) gevolgd door de klachten m.b.t. Platteland – beheerovereenkomsten (3 t.o.v.4 in 2015). Met betrekking tot de taken van de afdeling Projectrealisatie werden in totaal 6 ontvankelijke klachten geregistreerd (10 in totaal in 2015): 2 klachten hadden betrekking op natuurinrichting (2 in 2015), 2 op de grondenbank (4 in 2015), 2 op ruilverkaveling (3 in 2015).

### **3.3. Mestbank 2016**

In 2016 werden er 23 klachten genoteerd met betrekking tot de Mestbank. Dit is vergelijkbaar met de vorige jaren (26 in 2015, 21 in 2014). Van deze 23 klachten werden er 16 ontvankelijk verklaard en 7 onontvankelijk. Van de 16 ontvankelijke klachten, werden er 3 als gegrond, 3 als deels gegrond en 10 als on gegrond beschouwd.

Bij de opmaak van het klachtenbeeld valt het op dat van de 23 klachten die betrekking hebben op de Mestbank, negen klachten verband houden met de nitraatresidustaalnames. Van deze negen klachten zijn er vijf onontvankelijk, vier wegens betrekking hebbend op “beleid en regelgeving” en een vijfde klacht was onontvankelijk aangezien deze anoniem was. De oorzaak van het verhoudingsgewijs hoge aantal klachten rond nitraatresidustaalnames heeft vermoedelijk te maken met het feit dat in 2015 het vijfde mestactieprogramma (MAP 5) werd gestart, waarin de nitraatresidustaalnames een prominente plaats innemen. Voor veel landbouwers heeft deze nieuwe aanpak rond nitraatresidustaalnames pas effect gegenereerd in 2016, hetgeen geresulteerd heeft in negen klachten hierrond in 2016.

Inhoudelijk gaan de klachten vaak over het aantal en de keuze van de percelen die bemonsterd moeten worden. Om bij een nitraatresidu-evaluatie op bedrijfsniveau een correct beeld te krijgen van de uitgevoerde bemestingspraktijk op een bedrijf dient er, van elk van de teelttypes die op een bedrijf verbouwd wordt, een nitraatresidustaalname te zijn. Dit heeft een aantal gevolgen. Voor kleine bedrijven met een grote variatie aan teelten resulteert dit bijvoorbeeld in een verhoudingsgewijs groot aantal staalnames. Ook betekent dit dat een bedrijf dat een bepaald teelttype slechts op een heel klein gedeelte van zijn bedrijfsareaal verbouwt, voor dat teelttype toch een nitraatresidustaalname moet laten nemen. Het aantal percelen dat minimaal bemonsterd moet worden is echter vastgelegd in het Mestdecreet en ook de keuze van de te bemonsteren percelen dient te gebeuren overeenkomstig de criteria vastgelegd in het Mestdecreet (en die in de praktijk soms weinig keuze laten).

In 2016 waren er ook twee klachten rond nitraatresidustaalnames die betrekking hadden op de slechte weersomstandigheden en de impact die dat had op de landbouw. Ontegensprekelijk waren de weersomstandigheden in 2016 voor de landbouwers verre van ideaal, hetgeen in bepaalde gevallen resulteerde in percelen die overstromden of waarop de oogst mislukte.

Landbouwers bij wie een dergelijk perceel gekozen was om te bemonsteren, dienden dit aan de Mestbank te melden zodat een nieuw perceel geselecteerd kon worden. De betrokken klagers waren van oordeel dat de Mestbank onvoldoende rekening hield met de uitzonderlijke weersomstandigheden en waren van oordeel dat het gepaster was geweest de nitraatresiducampagne in 2016 te annuleren. Hoewel er een groot begrip is voor de moeilijke weersomstandigheden waarmee landbouwers in 2016 te maken hadden, kon er echter van een volledige annulering van de nitraatresiducampagne geen sprake zijn. De impact van het slechte weer hing immers af van verschillende factoren, zoals ligging van het betrokken perceel, gekozen teelt, tijdstip van bemesten en inzaaien, ... Voor een groot deel van de percelen was er dan ook geen of slechts een beperkte impact en kon het nitraatresidugehalte gewoon bepaald worden. De klachten hierover waren dan ook ongegrond.

Naast de vijf onontvankelijke klachten die betrekking hadden op de nitraatresidustaalnames, waren er ook nog twee andere onontvankelijke klachten. Beide waren onontvankelijk aangezien ze betrekking hadden op "beleid en regelgeving". Eén van deze klachten had betrekking op de vervoersregelgeving in het Mestdecreet. In het Mestdecreet worden er verschillende types transporten onderscheiden, met elk hun eigen toepassingsvoorwaarden. Gaande van transporten door erkende mestvoerders, over burenenregelingen die door één van de betrokken partijen zelf uitgevoerd worden tot transporten van mest naar de eigen landbouwgronden. Voor de transporten die uitgevoerd worden door erkende mestvoerders, gelden de zwaarste toepassingsvoorwaarden. Zo dienen deze transporten vooraf aangemeld te worden bij de Mestbank, dient het transport te gebeuren met een voertuig uitgerust met AGR-GPS, ... De klager, die een erkend mestvoerder is, vond dat de wetgeving voor transporten die door erkende mestvoerders uitgevoerd worden, te streng is. Aangezien dit een klacht is die betrekking heeft op de regelgeving, kon deze echter niet behandeld worden door de klachtenbehandelaar.

Van de zeven onontvankelijke klachten met betrekking tot de Mestbank, waren er aldus zes onontvankelijk wgens "beleid en regelgeving" en was er daarnaast één anonieme klacht.

Bij het behandelen van onontvankelijke klachten wijzen de klachtenbehandelaars deze klachten meestal niet eenvoudig af als onontvankelijk maar trachten de klachtenbehandelaars in de mate van het mogelijke toch dieper in te gaan op de inhoud van de klacht. De klachtenbehandelaars proberen om de klager hierbij een beter en duidelijker beeld te geven van de regelgeving of het beleid in kwestie. Er wordt ook meegegeven dat de klager de mogelijkheid heeft om een klacht over de regelgeving in te dienen bij het Vlaams Parlement via de verzoekschriftenprocedure.

Betreffende de onontvankelijke klachten vertoont het klachtenbeeld een grote variatie. Verschillende aspecten van de werking van de Mestbank kwamen aan bod. Elk van deze klachten werd door de betrokken klachtenbehandelaar onderzocht, waarbij de oorzaken van de klacht nagegaan werden. Ook werd steeds nagegaan of aan de klager een oplossing geboden kon worden. Uiteindelijk werden er 3 klachten als gegrond beschouwd, 3 klachten als deels gegrond en 10 als ongegrond. Voor alle zes de (deels) gegronde klachten, kon een oplossing geboden worden.

Vier van de onontvankelijke klachten hebben betrekking op het (niet-) functioneren van het Mestbankloket. Binnen de Vlaamse Landmaatschappij wordt er hard ingezet op digitale communicatie onder andere door het gebruik van loketten. Hierdoor kan er kort op de bal gespeeld worden. Dit zowel door de overheid als door de burger. Van zodra er iets misloopt, krijgen we hier dan ook heel snel klachten over.

Zo werden er in 2016 drie klachten ontvangen over problemen met het Mestbankloket. In één klacht was de klager ontevreden over de werking van het mestbankloket. Het mestbankloket ondervond technische problemen waardoor de klager niet kon beschikken over de informatie die hij wenste te raadplegen. De gevraagde informatie werd later door de bevoegde dienst overgemaakt aan de klager.

Twee andere klachten hadden betrekking op het feit dat het Mestbankloket gedurende enkele uren onbereikbaar was. Bij nazicht bleek dat de oorzaak hiervan niet lag bij de Vlaamse Landmaatschappij. Het mankement was te wijten aan de ondersteunende provider waarbij er een technische storing was opgetreden. De storing heeft evenwel slechts zeer kort bestaan, in de namiddag was het Mestbankloket reeds terug beschikbaar.

In één van de twee klachten werd, naast het probleem van de onbeschikbaarheid van het loket, ook aangekaart dat er geen verdere informatie werd verspreid over de onbereikbaarheid van het

Mestbankloket. Bij nazicht hiervan bleek dat er twee mogelijkheden zijn om toegang te krijgen tot het mestbankloket. Slechts bij één van de twee toegangen werd er vermeld dat er een technische storing was en dat alles in het werk werd gesteld om hier zo spoedig mogelijk om oplossing voor te zoeken. Er werd een aanbeveling opgesteld waarin er werd gevraagd om, in geval van een technische storing, bij de beide toegangen duidelijk aan te geven dat er een technische storing is zodanig dat de gebruikers hiervan op de hoogte zijn en hiervoor niet de Mestbank dienen te contacteren.

Daarnaast werden er ook vier klachten ontvangen die betrekking hadden op de handhaving van de mestregelgeving. Het handhaven van regelgeving is vaak een evenwichtsoefening, waarbij verschillende partijen soms tegenstrijdige belangen hebben. De toezichthouders van de Mestbank trachten de mestwetgeving steeds op een correcte manier te handhaven. Doch het is vaak niet eenvoudig om tegemoet te komen aan de verwachtingen van de verschillende betrokkenen. Dit blijkt ook uit de vier ontvangen klachten.

Twee van deze klachten zijn afkomstig van burgers die zelf gecontroleerd worden, terwijl de twee andere afkomstig zijn van burgers die willen dat de Mestbank optreedt tegen iemand anders. Voor wie zelf gecontroleerd wordt, wordt een controle vaak als onaangenaam ervaren. De sancties of maatregelen die gevraagd of opgelegd worden, worden veelal als te streng beschouwd. Aan de andere kant echter, zijn er burgers die, hetzij uit een algemene bezorgdheid naar het leefmilieu toe, hetzij omdat het niet naleven door een andere burger van de regelgeving voor hen persoonlijk hinder veroorzaakt, mogelijke overtredingen melden. Voor hen is het optreden van de handhavers vaak niet streng genoeg. Een factor hierbij is ook het feit dat het effect van een optreden van een toezichthouder niet steeds onmiddellijk duidelijk is op het terrein. Eén van de betrokken klachten was ook grotendeels onontvankelijk. De melding had namelijk betrekking op een materie waarvoor de VLM niet bevoegd is. Na onderzoek werd in alle vier deze klachten geoordeeld dat de betrokken toezichthouders op een correcte manier geageerd hadden.

Volledigheidshalve dient hierbij vermeld te worden dat er meer meldingen van vermoedelijke overtredingen op het Mestdecreet zijn, dan de twee die hier vermeld worden. In de praktijk gebeurt het regelmatig dat de Mestbank meldingen ontvangt van mogelijke overtredingen op het Mestdecreet. Een loutere melding houdt geen klacht in, in de zin van het klachtendecreet, en is, in het kader van dit verslag dan ook niet behandeld. Als samen met de melding van een vermoedelijke overtreding of in navolging van een melding (waar bijvoorbeeld naar het aanvoelen van de betrokken burger niet adequaat is gereageerd) de betrokken burger kritiek uit op de werkwijze van de Mestbank, houdt dit echter wel een klacht in en is dit dan ook als dusdanig behandeld. Hetgeen in 2016 dus tweemaal het geval was.

De overige vier ontvankelijke klachten waren zeer divers. Eén van deze klachten heeft echter nog geresulteerd in een aanbeveling. De betrokken klager was van oordeel dat de afhandeling van haar dossiers te lang duurde. Uit onderzoek bleek inderdaad dat het maanden duurde vooraleer de betrokkenen een antwoord ontvingen. Doordat verschillende dossiers invloed kunnen hebben op elkaar, gebeurt de verwerking in bulk. Aangezien het resultaat steeds pas effect heeft het volgende jaar, worden er zo veel mogelijk dossiers tegen het einde van het jaar verwerkt, waarna het resultaat hiervan, eind december aan de betrokkenen wordt meegedeeld. Eventuele interferenties tussen verschillende dossiers zijn dan zo veel als mogelijk al gedetecteerd en opgelost. De keuze van de Mestbank om te opteren voor een iets langere behandeltermijn die in een correctere verwerking resulteert, is te verantwoorden. Het is echter aan te bevelen om in dergelijke gevallen, waarin het de verwachting is dat de verwerking van dossiers verschillende maanden in beslag zal nemen, de burger hierover te informeren. Bijvoorbeeld door bij de toelichting bij het aanvraagformulier hierover een alinea in te lassen of door dit op de website te vermelden.

### **3.4. Projectrealisatie 2016**

In totaal werden zes klachten geregistreerd met betrekking tot Projectrealisatie, die ontvankelijk werden verklaard.

Bepaalde klachten konden ook informeel en snel worden opgelost door een tegemoetkoming vanwege de bevoegde medewerker zodat de klacht niet noodzakelijk verder moest worden behandeld.



In de categorie “Projectrealisatie – natuurinrichting” werden twee klachten geregistreerd. Deze twee klachten handelden over de uitvoering van inrichtingswerken binnen natuurinrichtingsprojecten en waren ongegrond.

Voor wat betreft “Projectrealisatie – grondenbank” werden twee klachten geregistreerd. Deze klachten, die betrekking hadden op het recht van voorkoop en het e-voorkooploket, waren ongegrond.

Met betrekking tot “Projectrealisatie – ruilverkaveling” werden twee klachten geregistreerd. Deze twee klachten waren ongegrond. Eén ongegronde klacht betrof een fietspad waarvan de verzoeker stelde dat door de aanleg van dit fietspad onvoldoende parkeerplaats zou zijn voor de aan de mobiliteit van de verzoeker aangepaste gezinswagens. Uit het onderzoek van de klacht bleek dat de nodige, verharde parkeerplaats werd voorzien aan de zijde van de woning van de verzoeker in functie van de aangepaste gezinswagens en dat om redenen van verkeersveiligheid het noodzakelijk was om twee éénrichtingsfietspaden te voorzien in plaats van een tweerichtingsfietspad aan de overkant van de straat.

### 3.5. Platteland 2016

In totaal werden zes klachten genoteerd over het thema Platteland. De klachten die in dit thema werden ingediend, hadden betrekking op beheerovereenkomsten. Van de zes klachten die werden geregistreerd, werden er drie onontvankelijk en drie ontvankelijk verklaard.

Twee klachten zijn onontvankelijk verklaard, omdat ze betrekking hadden op de wetgeving. De aanleiding van beide klachten was het niet vernieuwen van de beheerovereenkomst, respectievelijk onder de vorm van een beheerpakket onderhoud houtkant en een beheerpakket onderhoud haag. Bij beide klachten waren de beheerovereenkomsten destijds afgesloten met de verwachting deze na afloop te vernieuwen onder de vorm van ‘onderhoud’. Door de nieuwe regelgeving onder PDPOIII<sup>1</sup> werd dit echter geweigerd. Bij de klacht die betrekking had op het beheerpakket onderhoud haag, kwam er nog bij dat de haag zich op niet-subsidiabele oppervlakte bevond en dus ook om deze reden geweigerd werd.

Van de drie ontvankelijke klachten, waren twee klachten gegrond en zijn deze opgelost.

De twee gegronde klachten hadden beiden betrekking op problemen die ontstonden nadat het perceel waarop de beheerovereenkomst werd toegepast, werd gesplitst in twee percelen. Meer bepaald splitste het Departement Landbouw en Visserij n.a.v. een controle het perceel waarop de beheerovereenkomst werd toegepast. De splitsing gebeurde omdat een deeltje van het perceel niet in landbouwgebruik was. Op dit deeltje van het perceel kan de beheerovereenkomst niet toegepast worden.

De basisregel bij beheerovereenkomsten is dat één beheervoorwerp steeds correspondeert met één perceel opgenomen in de percelendatabank. Door deze 1-op-1 relatie kan één beheervoorwerp nooit gekoppeld worden aan meerdere percelen. Door de splitsing van het perceel in twee delen werd het beheervoorwerp aan een van deze twee delen gekoppeld (namelijk aan het grootste deel van het gesplitste perceel). Hierdoor werd de oppervlakte van het perceel waaraan de beheerovereenkomst werd gekoppeld kleiner dan de contractoppervlakte van het beheervoorwerp. Dit gaf in één dossier aanleiding tot een financiële sanctie. Voor het kleinste deel van het afgesplitste perceel kon geen beheerovereenkomst worden gesloten. Voor dit deel krijgt de beheerder dus ook geen vergoeding.

In het datasysteem van de VLM is het niet mogelijk om beheervoorwerpen te splitsen en deze dan te koppelen aan nieuwe percelen. De verzoeker mag echter geen nadeel ondervinden van het feit dat een splitsing van een perceel zulke grote gevolgen heeft voor een gesloten beheerovereenkomst. De klachten zijn gegrond.

Op dit moment wordt er nagegaan of een aanpassing van het datasysteem van de VLM mogelijk is waardoor het splitsen van beheervoorwerpen mogelijk wordt gemaakt. Door de aanpassing van het datasysteem zou bij een splitsing van een perceel ook het beheervoorwerp gesplitst kunnen worden. De gevolgen van het splitsen van een perceel voor een gesloten beheerovereenkomst zouden hierdoor beperkt kunnen worden en het opleggen van een sanctie zou dan in de meeste gevallen niet meer aan de orde zijn.

<sup>1</sup> Programma voor Plattelandsontwikkeling

In één dossier werd het probleem als volgt opgelost: het oorspronkelijke beheervoorwerp kon alsnog gesplitst worden in twee beheervoorwerpen. De verzoeker ondertekende ondertussen een aangepaste beheervereenkomst en zal bijgevolg voor beide beheervoorwerpen een beheervergoeding kunnen ontvangen.

In het andere dossier werd het probleem als volgt opgelost: Het oorspronkelijke beheervoorwerp kon voor één jaar niet gesplitst worden in twee beheervoorwerpen. Om de gevolgen voor de verzoeker te beperken, werd een dading gesloten tussen de verzoeker en de VLM.

De overige klachten waren ontvankelijk maar ongegrond.

#### **4. Concrete realisaties en voorstellen**

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

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:

- Netwerksessie Netwerk Klachtenmanagement 28 november 2016: "Scherper, dieper, ruimer" een nieuwe impuls aan het Vlaams klachtenmanagement;
- Voorlegging en bespreking jaarverslag klachtenmanagement VLM op de raad van bestuur, de directieraad en de afdelingsraden van de VLM;
- Input verstrekken op het beleidsplan 2016-2022 van de Vlaamse Ombudsman voor bespreking in het Voorzitterscollege.

#### **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,...)

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.

#### **6. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2016 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2016 met klachtenbehandeling begonnen is.

Met het oog op een efficiënte klachtenafhandeling werd dit jaar geïnvesteerd in een upgrade van het verouderde klachtenbeheersysteem CRM 3.0 naar een nieuwe CRM 2016 omgeving. Hierbij werkte het klachtenteam samen met de afdeling Informatica mee aan het testen van de datamigratie en de acceptatietesten zodat de ingebruikname van het nieuwe systeem begin 2017 kon gebeuren. Bij deze upgrade werd rekening gehouden met de deadline voor het indienen voor het jaarlijks klachtenrapport. Verder is er 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.



# 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. Deze informatie werd in 2016 uitgebreid. 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 systematisch 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.*

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, 24 in 2014, 18 in 2015, 17 in 2016). 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, 4 in 2014, 2 in 2015, 3 in 2016).

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 240.000 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. In het kader van de totstandkoming van nieuw of aangepast beleid zorgt de OVAM steeds voor een grote betrokkenheid van de stakeholders. 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, overleggrondes of specifieke inspraakprocedures voorzien.

## 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](mailto:info@ovam.be), handavingscoördinator,...) 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 bij klachten is opgenomen.

2. *Doorlooptijd klachtenbehandeling.*

De doorlooptijd van de klachtenbehandeling is de voorbije jaren vrij constant gebleven en in dalende lijn (12,4 in 2011, 14,5 in 2012, 13 in 2013, 11,5 in 2014, 7 in 2015 en 2016) en blijft ver onder de maximum termijn 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. Hij informeert zich bij de betrokken afdelingen en dossierhouders binnen de organisatie en formuleert op basis van deze informatie zijn 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 verzoeker. De meeste klachten ontvangt de OVAM per mail en worden ook per mail afgehandeld (vaak gepaard gaand met telefonisch contact). Wanneer gewenst organiseert de klachtencoördinator overleg tussen de verzoeker 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 handavingscoördinator bezorgd aan de lokale politie, de milieu-ambtenaar of de 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](mailto:klachten@vlaamseombudsdienst.be)." In een aantal gevallen werd hiervan in 2016 afgeweken omdat dossierhouders zelf het antwoord gaven aan de verzoeker; in 2017 zal dit opnieuw worden aangescherpt.

### **Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsmanagement'**

1. *Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatgebieden/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).*

De OVAM besteedt aandacht aan het organiseren van klantenbevragingen op regelmatige basis. Voorafgaand aan de uitwerking van nieuwe beleidsplannen 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. In 2016 is een centraal team klantenbeheer van start gegaan dat de belangrijkste kanalen waarlangs klachten binnen komen, beheert (infolijn bodem, info@ovam, onthaal). Hierdoor worden alle contacten & vragen nu ook systematisch bijgehouden. Een aantal klachten uit 2016 hebben evenwel nog te maken met een suboptimale informatiedoorstroming door klantenbeheer. Hieraan wordt in 2017 nog extra aandacht besteed.

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

De OVAM beschikt bouwt haar kwaliteitsbeleid uit volgens de leidraad van Audit Vlaanderen. 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. Dit was voor 2016 niet het geval.

7. *Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport.*

Nvt.

8. *Periodieke bespreking van beleidsklachten + -traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars.*

Er is geen intern netwerk voor klachtenbehandelaars. De klachtencoördinator bezorgt zijn aanbevelingen aan de directieraad of bespreekt deze rechtstreeks met de dossierhouder en betrokken leidinggevenden. Wel werd, zoals vermeld in punt 2 van dit onderdeel, een centraal team klantenbeheer opgericht dat van start is gegaan op 4 januari 2016.

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

De rapportage gebeurt steeds tijdig en wordt gecoördineerd door het beleidsdomein. Er werden geen ombudsaanbevelingen gedaan ten aanzien van de OVAM.

10. *Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers.*

De klachtencoördinator is lid van het netwerk en probeert maximaal deel te nemen aan het netwerk voor klachtenmanagers.

# Wonen-Vlaanderen

---

## JAARRAPPORT 2016

### INTERNE

## KLACHTENBEHANDELING

---

## INHOUD

1	Inleiding .....	3
2	De globale cijfers.....	3
3	De inhoud van de klachten .....	7
4	Bereik van de klachtendienst.....	8
5	Implementatie van de aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsman.....	9
6	BESLUIT .....	9

## 1 INLEIDING

Ook dit jaar analyseren we de klachten als bijdrage aan de evaluatie van onze dienstverlening.

2016 was voor Wonen-Vlaanderen een jaar van herstructurering. Dat is altijd een uitgelezen moment om de kernopdrachten en de visie van een organisatie te actualiseren. Bij Wonen-Vlaanderen was dat niet anders en voor de klachtenbehandeling is daarbij cruciaal dat 'voortdurend verbeteren' een prioriteit blijft.

De belangrijkste kengetallen, problemen en suggesties zijn in dit klachtenrapport verzameld. Het cijfermateriaal is dit jaar echter beperkt. Ons nieuwe rapporteringssysteem vertoont nog kinderziektes en bij de omschakeling naar Apex 4 kwamen data soms in een verkeerde categorie terecht. We beperken ons dus tot de cijfers die voldoende betrouwbaar zijn om een tendens aan te geven.

## 2 DE GLOBALE CIJFERS

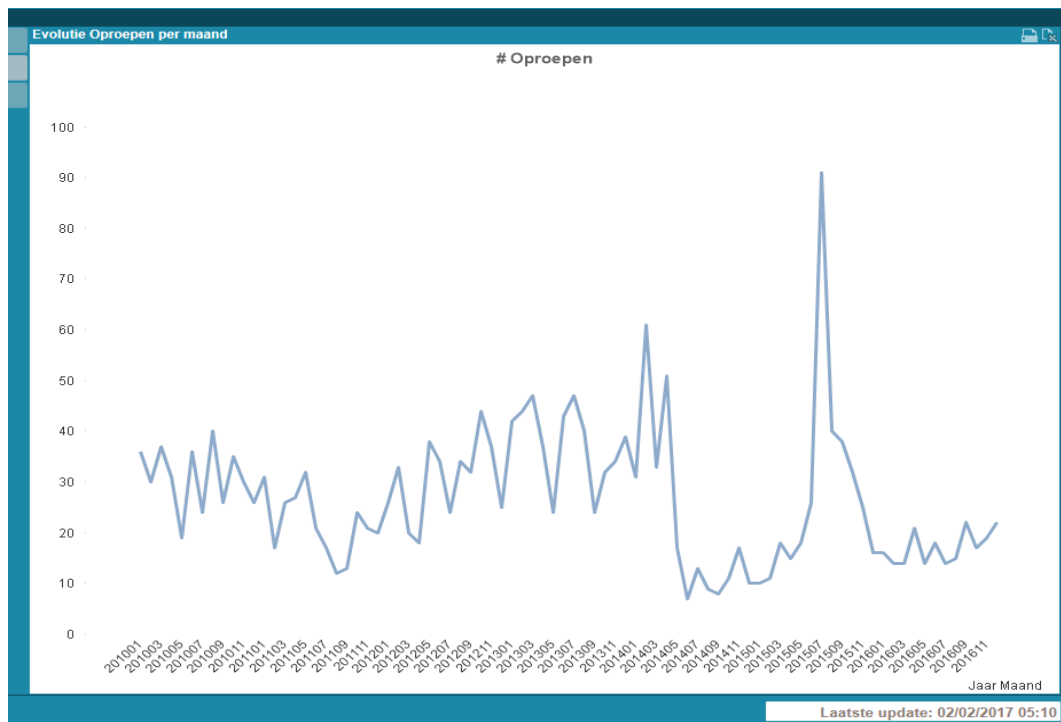
Opmerking vooraf:

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.

Veel klachten betreffen de regelgeving zelf. Ze worden gequoteerd als 'onontvankelijk' en in zoverre de regels juist zijn toegepast- als 'ongegrond'. Het behoort immers niet tot de bevoegdheid van de klachtenbehandelaar het beleid te beoordelen. 'Ongegrond' betekent dus niet automatisch dat de kritiek van de klager onterecht is. Overigens zijn ook ongegronde klachten relevant; ze wijzen immers evengoed op een reëel ongenoegen.

Jaar	Oproepen	Klachten	Beantwoorde klachten	Openstaande klachten jaareinde	Gemiddelde behandelingstermijn
2010	370	321	294	81	60
2011	261	204	194	91	90
2012	365	208	273	32	82
2013	453	241	239	36	35
2014	268	181	191	15	33
2015	340	328	321	20	17
2016	206	197	184	35	49





Na een piek in het aantal klachten in 2015, voornamelijk te wijten aan de overgangsprikelen bij de renovatiepremie, viel het aantal klachten terug op een normaal peil.

Na een voortdurende daling in de afgelopen jaren, steeg de gemiddelde behandelingstermijn opnieuw tot 49 dagen in 2016, wat hoger is dan aanvaardbaar. Deze stijging was te wijten aan een verminderde personeelsinzet door de langdurige afwezigheid van een van de klachtenbehandelaars en is in die zin dus incidenteel.

Beantwoorde Klachten volgens Ontvankelijkheid

# Oproepen - Klachten



De cijfers m.b.t. het al dan niet ontvankelijk zijn van de klachten voor 2016 zijn nog niet volledig verwerkt. Een 'manuele' telling geeft 56 onontvankelijke klachten t.o.v. 128 ontvankelijke als resultaat. We kunnen dus toch al concluderen dat het aantal onontvankelijke klachten afneemt. Dat is voornamelijk te wijten aan de verruiming van de bevoegdheden van Wonen-Vlaanderen. Het aantal oproepen bij de klachtendienst die niet als een klacht kunnen beschouwd worden, vnl. informatievragen, al dan niet in lopende dossiers, neemt verder af. Dat is een positief signaal. Het wijst er op dat de juiste diensten beter bereikt worden en dat daar adequaat gereageerd wordt op de vragen van burgers. Wellicht is de creatie van themagerichte generieke mailboxen en het feit dat deze door specialisten beheerd worden hier niet vreemd aan.



## De onontvankelijke klachten

Reden Ontontvankelijkheid	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Beleid en regelgeving	8	9	4	6	17	99	26
Jurisdictioneel beroep aanhangig	1	1	1	1		-	1
Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	8	7	8	10	5	16	17
Onbevoegd	4	5	23	32	33	44	11
-	221	169	235	181	129	159	85

Wonen-Vlaanderen interpreteert de ontvankelijkheid ruim in het voordeel van de klager. Wie al eerder klacht indiende, maar een nieuw argument aandraagt, wie langer dan een jaar wachtte om klacht in te dienen, wie enkel totaal irrelevante elementen aanhaalt, krijgt toch gehoor. Dergelijke klachten zijn immers vaak verdeckte hulpvragen en verdienen daarom even goed aandacht. Ook het belang dat een klager heeft bij een klacht of melding wordt ruim geïnterpreteerd. Ook een klacht van wie enkel een algemeen maatschappelijke bezorgdheid uit als motivatie wordt behandeld. Er is dan ook minder dan een dossier per jaar waar deze categorieën een reden waren om de klacht als onontvankelijk te kwalificeren. We namen ze om die reden ook niet op in de tabel.

De categorieën 'beleid en regelgeving' en 'onbevoegd' als reden van onontvankelijkheid zijn soms moeilijk af te lijnen. Hoe dan ook, krijgen deze klagers wel antwoord met een doorverwijzing of een toelichting bij de achtergrond van bestaande regelgeving.

## De ontvankelijke klachten

Thema	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Huurpremie wachtlijst SHM			28	55	26	23	24
Huursubsidie 1991	1	8	12	3	2	2	1
Huursubsidie 2007	55	59	75	55	54	23	10
Huursubsidie 2014						40	63
Kwaliteitsbewaking	11	6	18	31	21	11	6
Renovatiepremie	191	89	80	50	41	197	66
Verbeterings- en aanpassingspremie	22	26	33	14	19	16	9
Verzekering gewaarborgd wonen	7	3	6	8	7	4	1

De verdeling van de klachten over de verschillende steunmaatregelen vertoont een te verwachten verloop. De klachten over de huurpremie nemen voornamelijk af omdat de dossierbehandelaars zelf meer vaardigheid hebben ontwikkeld bij het reageren op ongenoegen en onbegrip bij de aanvragers.

Een aandachtspunt blijft de zeer lage quotes rond 'kwaliteitsbewaking'. Het is uiteraard zo dat deze procedure zelf voorziet in heel wat mogelijkheden om bezwaren te uiten en in beroep te gaan. Veel klachten worden wellicht ook bij de gemeenten gecapteerd aangezien die een cruciale rol hebben bij deze maatregel. Gezien het ingrijpende van deze maatregel blijft het toch verwonderlijk dat er zo weinig klachten zouden gericht worden aan Wonen-Vlaanderen. De voorziene interne behandelingswijze zal in het licht hiervan worden onderzocht.

### 3 DE INHOUD VAN DE KLACHTEN

We groeperen de thema's waarover geklaagd wordt volgens de categorieën uit het klachtendecreet.

Ombudsnorm	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
De burger gaat niet akkoord met de prestatie of beslissing	35	36	28	18	18	28	100
De burger klaagt over de bereikbaarheid	2	-	-	-	-	2	4
De burger vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft	61	14	3	2	4	8	6
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend	19	16	33	40	21	24	27
De burger voelt zich onheus bejegend	27	34	39	17	16	18	22

Van deze klachten werden er in 2016 59 als gegrond beoordeeld en 66 als ongegrond. 16 klachten konden niet worden beoordeeld. Het gaat dan voornamelijk over telefonische contacten waarbij de klager stelt fout geïnformeerd te zijn aan het loket of aan de telefoon. Het is onmogelijk na te gaan wat precies in een gesprek is gezegd, maar deze klachten wijzen er wel op dat de boodschap vaak niet goed overkomt. Gezien de complexiteit van de regelgeving is dat niet verwonderlijk. Deze klachten geven het signaal dat er nood is aan meer aandacht voor dit aspect van de communicatiepolicy. Wellicht zijn meer richtlijnen en vorming nodig voor wie rechtstreeks communiceert met de burgers.

Bij 44 klachten werd er voldoende hersteld.

Bij 18 was dat niet mogelijk door de aard van de klacht bv. over te lange wachttijden.

19 klachten werden niet opgelost. het gaat voornamelijk over klachten die terecht zijn, maar waarbij het herstel een afwijking van de regelgeving vergt waartoe het agentschap niet bereid is.

#### Enkele specifieke aandachtspunten:

##### 1. Een grote bron van ongenoegen is de tienjaarregel bij de renovatiepremie

Burgers ervaren het als zeer onbillijk als hun als recente eigenaar een renovatiepremie geweigerd wordt omdat de vorige eigenaar er een heeft gekregen voor dezelfde woning. Ze stellen dat de woning bij aankoop helemaal niet in volledig gerenoveerde staat was.

Uit onderzoek van deze klachten blijkt dat dit zeer waarschijnlijk is, omdat de vorige eigenaar slechts voor een beperkte categorie van werken een onvolledige premie heeft gekregen bv. de vervanging van de ramen, terwijl de nieuwe eigenaar dak en gevel vernieuwd heeft.

Op zeer veel onbegrip stuit ook het feit dat iemand die als alleenstaande en enige eigenaar een renovatie uitvoert, maar op aanvraagdatum is gaan samenwonen niet meer als alleenstaande kan aanvragen. Heeft de nieuwe partner in een eerdere relatie al een premie gekregen, of zijn de samengevoegde inkomens te hoog, dan volgt een premieweigering.

## 2. De omschakeling tussen de renovatie- en de verbeteringspremie

Uit de klachten blijkt dat bij de eerste dossiercontrole van een renovatiepremie-aanvraag en in beroep bij een weigering niet wordt nagekeken of de aanvrager mogelijk in aanmerking komt voor een verbeteringspremie en omgekeerd.

Momenteel wordt in kaart gebracht in welke gevallen het zinvol is om in geval van weigering van een renovatiepremie een toetsing te doen of de aanvrager in aanmerking komt voor de verbeterings- of aanpassingspremie en omgekeerd. Uit dit onderzoek is intussen reeds gebleken dat de definities van het begrip aanvraagdatum in de respectievelijke regelgevingen op elkaar moeten worden afgestemd opdat dit principe opnieuw kan toegepast worden. Een voorstel wordt verwacht voor het zomerreces.

## 4 BEREIK VAN DE KLACHTENDIENST

Drager	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Brief	110	74	42	49	32	33	35
Mail	166	104	150	172	130	279	158
Mondeling	1		2	1		1	1
Telefoon	43	25	12	19	8	10	

Het aandeel klachten dat ons per brief bereikt blijft relevant. Deze brieven schrijvers blijken doorgaans niet vertrouwd met de computer. Internet voor iedereen mag dan de toekomst zijn, we moeten ook blijven inzetten op papieren communicatie om de meest kwetsbare burgers te bereiken.

Bij de telefonische oproepen wordt met succes gestimuleerd dat de klacht ook per e-mail gesteld wordt. Het ontbreken van telefonisch ingediende klachten betekent dus niet dat de telefonische bereikbaarheid van de klachtendienst overbodig wordt.

In 2016 zijn op de website Wonen-Vlaanderen in de rubriek "suggesties en klachten" volgende berichten binnengekomen:

Via de suggestielink "[U heeft een idee voor de beleidsmakers wonen](#)" hebben kwamen dit jaar geen voorstellen binnen.

Via de 2<sup>de</sup> suggestielink "[U heeft een idee om de werking van Wonen-Vlaanderen te verbeteren](#)" hebben 3 burgers een voorstel ingediend.

Via de klachtenlink "[U vindt dat u onheus bent behandeld door Wonen-Vlaanderen en u wilt een klacht indienen](#)" hebben 13 burgers een klacht ingediend.

Voor vragen over private huur werd een aparte mailbox gecreëerd: [woninghuur@rwo.vlaanderen.be](mailto:woninghuur@rwo.vlaanderen.be)  
In 2016 kwamen daar ongeveer 800 oproepen binnen.

Kanaal	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
1700		-	-	1	1	22	2
Burger	145	124	118	130	100	227	128
Koning	1	-	-	-	-	1	
Minister	70	30	50	67	26	2	
OCMW en lokale woonactoren	2	5	5	6	9	6	22
Vertegenwoordiger	21	11	12	12	13	36	20
Vlaamse ombudsdienst	82	34	23	25	32	34	26

Vragen die ons agentschap bereiken via het kabinet van de minister (incl. vragen gesteld aan de Koning) betreffen doorgaans hulpvragen of beleidsvragen. Ze worden niet opgenomen in de klachtenmodule. In 2016 ging het om een 200-tal oproepen. ...

## 5 IMPLEMENTATIE VAN DE AANBEVELINGEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSMAN

Er zijn in 2016 verdere stappen gezet om het digitaal aanvragen en verwerken van steunmaatregelen mogelijk te maken. Voor de renovatiepremie is op het vlak van ICT het nodige gedaan zodat de implementatie in het vizier komt. Voor de verscheidene huurtoelagen ligt het technisch zeer moeilijk omdat een volledig digitale afhandeling een afstemming met de VMSW-systemen vereist.

## 6 BESLUIT

2016 was voor het klachtenteam van Wonen-Vlaanderen een werkjaar waarin als onderdeel van de herstructurering van het agentschap de klachtenbehandeling werd geïntegreerd in het team communicatie. In 2017 zal de integratie van de klachtenbehandeling van de nieuw ingekantelde afdelingen Inspectie en Toezicht gerealiseerd worden.

Om meer nuttige informatie voor beleidsinitiatieven te kunnen puren uit de klachten, werd het registratiesysteem verfijnd voor wat de beoordelingscriteria betreft. De testfase is in 2016 afgerond en vanaf 2017 zullen meer gedetailleerde data structureel beschikbaar zijn.

Al jarenlang blijkt dat gebreken in de dossiergebonden communicatie bij een aanzienlijk deel van de klachten en hulpvragen een belangrijk aspect van het probleem zijn. Dat was in 2016 niet anders. In 2017 wordt een project opgestart om dit stelselmatig en professioneel aan te pakken.

## NOTA

### SERVICEMETER – KLACHTENRAPPORT 2016

////////////////////////////////////  
datum: 13 februari 2017

aan: Vlaamse Ombudsdienst

kopie aan:

van: Klachtenbeheer VMSW  
////////////////////////////////////

Hieronder vindt u:

- een overzicht van de klachten die de VMSW in 2016 ontving
- de servicemeter over deze klachten

## 1 KLACHTEN BEHANDELD DOOR DE VMSW IN 2016

### 1.1 CIJFERGEGEVENS

Totaal aantal klachten	56
Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten	39
Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten	17
Aantal <b>gegronde</b> klachten	7

## 1.2 VASTSTELLINGEN OVER DE KLACHTEN

### 1.2.1 Onontvankelijke klachten

De VMSW ontvangt veel onontvankelijke klachten. Ontevreden huurders of kandidaat-huurders denken ten onrechte dat ze bij de VMSW terecht kunnen met klachten over sociale huisvestingsmaatschappijen of sociale verhuurkantoren.

Om ontevreden huurders of kandidaat-huurders gericht verder te helpen, paste de VMSW in augustus 2015 de pagina over klachten op haar website aan.

Na augustus 2015 werd al vastgesteld dat het aantal onontvankelijke klachten daalde van gemiddeld vier naar drie per maand.

In 2016 houdt dit gemiddelde van drie onontvankelijke klachten per maand stand.

### 1.2.2 Ontvankelijke klachten

In 2016 ontving de VMSW 17 ontvankelijke klachten:

Acht klachten gingen over de sociale lening:

- één persoon was misnoegd omdat zijn woning gedwongen werd verkocht wegens achterstallige betaling van de lening.
- er waren vier klachten over het niet in aanmerking komen voor een sociale lening.
- één klacht ging over de laattijdige melding door de VMSW van de volledige aflossing van de sociale lening aan de Centrale voor Kredieten aan Particulieren van de Nationale Bank van België.
- één ontlener van de Vlaamse Woonlening vond dat de behandeling van de geldaanvraag niet tijdig is verlopen.
- één persoon was niet tevreden over het verloop van de schatting.

De VMSW ontving in 2016 vijf klachten over werven waarbij de VMSW optrad als bouwheer van infrastructuurwerken.

Twee mensen kaartten de onvriendelijke communicatie van een VMSW-medewerker aan en twee personen hadden een klacht over hun dossiergegevens.

### 1.2.3 Gegronde klachten

Zeven klachten waren in 2016 gegrond.

Eén klacht ging over de laattijdige melding door de VMSW van de vervroegde terugbetaling van de sociale lening aan de Centrale voor Kredieten aan Particulieren van de Nationale Bank van België waardoor de betrokkene niet in aanmerking kwam voor een autolening. De oorzaak was een technisch defect dat daags na de klacht werd rechtgezet.

Drie klachten hadden betrekking op werven waarbij de VMSW optrad als bouwheer van infrastructuurwerken. De bevoegde VMSW-medewerkers hielden telkens een overleg ter plaatse en zochten samen met de betrokkenen naar een oplossing.



Eén klacht betrof de laattijdige behandeling van een geldaanvraag. De betaling gebeurde drie dagen later dan de gebruikelijke termijn wegens de vakantieperiode.

Twee klachten gingen over onvriendelijke communicatie van een VMSW-medewerker. De betrokken medewerkers werden gewezen op het belang van klantvriendelijkheid. Het diensthoofd en/of de gedelegeerd bestuurder verontschuldigde zich bij de klager.

## 2 SERVICEMETER

Het Klachtendecreet draagt de Vlaamse bestuursinstellingen op om zorg te dragen voor kwaliteitsvolle behandeling van klachten over hun werking en handelen. De bestuursinstellingen rapporteren hierover jaarlijks aan de Vlaamse Ombudsdienst.

De servicemeter biedt een handleiding bij deze klachtbehandeling. De Vlaamse Ombudsdienst geeft de belangrijkste indicatoren mee die hij identificeerde op basis van zijn ervaring en gedachtewisselingen met het netwerk klachtenmanagement. Onderstaande operationele indicatoren willen de bestuursinstellingen helpen om in te schatten of ze de langetermijndoelen 'klachtencaptatie', 'kwaliteitsvolle klachtenbehandeling' en 'kwaliteitsmanagement' realiseren.

De Vlaamse Ombudsdienst gebruikt ze ook als evaluatie-instrument. De verscheidenheid aan bestuursinstellingen maakt een 'one-fits-all'-model niet altijd 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.

### 2.1 INDICATOREN BIJ DE KWALITEITSSTANDAARD 'KLACHTENCAPTATIE'

#### 1. **Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure**

##### 2.1.1.1 **Mate van bekend- en toegankelijkheid klachtenbehandelaar**

Burgers vinden gemakkelijk de weg naar de klachtencoördinator van de VMSW. De link naar de klachtenpagina staat op iedere pagina van de website van de VMSW in een footer. De klachtencoördinator is zowel per post, per e-mail als per telefoon bereikbaar.

Er komen ook klachten via het algemeen e-mailadres van de VMSW of via de Vlaamse Ombudsdienst.

##### 2.1.1.2 **Mate waarin de organisatie in dagdagelijkse processen attendeert op het bestaan van interne klachten- of klantendienst (bv. verwijzing naar klachtenprocedure bij briefwisseling).**

In haar dagelijkse processen verwijst de VMSW niet naar de interne klachtendienst.

#### 2. **Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet-(h)erkende eerstelijnsklachten**

In 2016 stuurde de Vlaamse Ombudsdienst twee klachten door die nog niet door de VMSW behandeld waren. De klagers stuurden de klacht rechtstreeks naar de Vlaamse Ombudsdienst.

### **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 over de verschillende werkingsonderdelen van de VMSW is realistisch. Je kan verwachten dat er op een jaar tijd vier burgers ontevreden zijn omdat ze niet in aanmerking komen voor een sociale lening. Dat zijn klachten over de regelgeving. Deze burgers komen niet in aanmerking omdat ze niet aan de voorwaarden voldoen.

Het is niet onrealistisch dat er in één dossier vertraging was bij de geldaanvraag gelet op de vakantieperiode. Het is niet onverwacht dat één ontlener ontevreden is met de schatting en dat één persoon misnoegd is omdat zijn woning gedwongen werd verkocht. Het is ook realistisch dat een burger klaagt over de laattijdige melding door de VMSW aan de Centrale voor Kredieten aan Personen en twee anderen wensen dat hun dossiergegevens worden geverifieerd.

Aangezien er op een infrastructuurworf altijd iets kan mislopen en vertragingen geregeld voorkomen, is het realistisch dat vijf burgers een grief hebben in verband met één van de vele werven van de VMSW. Het aantal klachten, twee, over onvriendelijke VMSW-medewerkers blijft te veel. Dat is net als in 2015, een aandachtspunt voor de VMSW.

## **2.2 INDICATOREN BIJ DE KWALITEITSSTANDAARD 'KWALITEITSVOLLE KLACHTENBEHANDELING'**

### **1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig.**

De VMSW-medewerkers bezorgen de klachten stevast aan de klachtencoördinator. De klachtencoördinator waakt over de tijdige behandeling van de klacht.

In 2016 werd het Intranet van de VMSW vernieuwd en werd een pagina aangemaakt over klachtenbeheer. Op deze pagina staat duidelijk vermeld dat VMSW-medewerkers de klachtencoördinator op de hoogte moeten brengen bij ontvangst van een klacht. Op die manier worden alle klachten geregistreerd en conform het Klachtendecreet behandeld.

### **2. Doorlooptijd klachtenbehandeling.**

In 2016 beantwoordde de klachtencoördinator 45 van de 56 klachten binnen tien dagen.

De klachtencoördinator behandelde 8 klachten binnen 45 dagen.

Drie anonieme klachten kregen geen antwoord.

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

Het soort eerstelijnsklachtantwoord hangt af van het soort klacht.

Bij een klacht over een werf, een schatting of een sociale woning gaat een VMSW-medewerker ter plaatse.

Bij een klacht over de regelgeving organiseert de VMSW geen woord-wederwoord.

Bij een onontvankelijke klacht verwijst de VMSW de klager door naar de bevoegde instellingen.

In 2016 werden de modelbrieven herschreven en wordt specifiek naar de klachtenbehandelaar van de betrokken instelling verwezen.

Bij sommige klachten ontstaat er een uitgebreid woord-wederwoord en kan het antwoord van de VMSW wijzigen naargelang de extra informatie of argumentatie die de klager aanbrengt.

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

Bij onontvankelijke klachten verwijst de VMSW de klager in eerste instantie naar de klachtenbehandelaar van de betrokken instelling. De VMSW wijst de klager onmiddellijk op de mogelijkheid klacht in te dienen bij de Vlaamse Ombudsdienst als de klager al klacht indiende bij de instelling en geen bevredigend antwoord heeft ontvangen.

Een antwoord op een onontvankelijke klacht over de werking van de VMSW sluit steevast af met de vermelding dat de klager klacht kan indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst als hij niet tevreden is met het antwoord van de VMSW.

De klager krijgt hierbij altijd een duidelijke opsomming van de verschillende wijzen waarop hij de ombudsdienst kan bereiken.

## 2.3 INDICATOREN BIJ DE KWALITEITSSTANDAARD 'KWALITEITSMANAGEMENT'

### **1. Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken.**

Het klachtenmanagement maakt momenteel geen deel uit van de functiebeschrijving van de klachtencoördinator noch van diens evaluatie of jaardoelstelling.

### **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).**

In 2016 werd het Intranet van de VMSW vernieuwd en werd een pagina aangemaakt over klachtenbeheer. Op deze pagina staat duidelijk vermeld dat VMSW-medewerkers de klachtencoördinator op de hoogte moeten brengen bij ontvangst van een klacht. Op die manier worden alle klachten geregistreerd en conform het Klachtendecreet behandeld.

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

Het klachtenbeheer is momenteel niet ingebed in het kwaliteitsmanagement noch is de kwaliteitsmanager ingebed in het klachtenbeheer.

### **4. Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.**

De klachtencoördinator kan rapporteren over het klachtenrapport of over specifieke klachten aan de leidend ambtenaar, het directiecomité of de minister.

### **5. Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.**

Het klachtenrapport van de VMSW is niet gecoördineerd met de klachtenrapporten van andere instellingen binnen het beleidsdomein RWO. In het beleidsdomein is geen coördinator aangesteld.

### **6. Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport.**

Het klachtenrapport bevat een aandachtspunt voor de VMSW, met name klantvriendelijkheid.

De VMSW haalt uit de klachten of het klachtenrapport geen verbetervoorstellen voor het beleid.

## **7. Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport.**

Niet van toepassing.

## **8. Periodieke bespreking van beleidsklachten + -traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars.**

Niet van toepassing.

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

Naar aanleiding van een klacht in tweede lijn, deed de Vlaamse Ombudsdienst in maart 2016 volgende aanbevelingen:

- het niet in aanmerking komen voor een lening beter (en juister) motiveren
- duidelijke communicatie verspreiden over mogelijke weigeringsgronden (meer bepaald over de weigeringsgrond: onvoldoende onderpand)

In antwoord hierop stelde de VMSW volgende acties voor:

### *1. Over de betere motivering van een weigeringsbeslissing:*

*De VMSW werkt momenteel aan een modelbrief die zal gebruikt worden om een weigering mee te delen aan een kandidaat-lener. Deze modelbrief voorziet een duidelijke motivering van de beslissing.*

### *2. Over het communiceren van mogelijke weigeringsgronden (o.m. de weigeringsgrond onvoldoende onderpand):*

*De VMSW werkt momenteel aan een verslag voor de Raad van Bestuur. In dat verslag stellen de medewerkers aan de Raad van Bestuur voor het intern leningenreglement aan te passen. Eén van de wijzigingen die de diensten voorstellen gaat over de zaken waarvoor je wel en niet kan lenen. In het voorstel zal het intern reglement een veel gedetailleerder opsomming bevatten van de zaken waarvoor je wel en niet kan lenen. Het intern reglement zal ook vermelden dat de VMSW een analyse kan maken van het risico verbonden aan het belenen van een woning en op basis van deze risicoanalyse kan beslissen een woning wel of niet te belenen. Als alles volgens plan verloopt zal het gewijzigd intern leningenreglement in werking treden vanaf eind juli 2016..*

Klachtenbeheer deed bij de betrokken dienst navraag over de stand van zaken van deze acties:

De wijziging aan de modelbrief zal deel uitmaken van een ruimere herwerking van de procedures naar aanleiding van het verkrijgen van de licentie van kredietgever door de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA).

De aanpassing van het intern leningenreglement is verschoven omwille van wijzigingen aan het Leningenbesluit door de Vlaamse Regering. De VMSW heeft een werkgroep opgericht die zich buigt over de aanpassingen.

## **10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers.**

De VMSW nam in 2016 deel aan het Vlaams netwerk klachtenmanagers.

**Werk en Economie**

**3.018 klachten**

# Verslag klachtenmanagement 2016

## Beleidsdomein Werk en Sociale Economie

### 1. Cijfergegevens

	DWSE <sup>i</sup>	ESF <sup>ii</sup>	Syntra <sup>iii</sup>	VDAB <sup>iv</sup>	Sodexo <sup>v</sup>
<b>Totaal aantal klachten:</b>	304	5	103	1890	504

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	/	5	78 <sup>vi</sup>	1590 <sup>vii</sup>	498
	meer dan 45 dagen:	/		19	20	6
	gemiddelde:	/	5	30	16	/

<b>Aantal onontvankelijke klachten:</b>	247	1	6	280	2
---	-----	---	---	-----	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b> <sup>viii</sup>	Al eerder klacht ingediend:				23	
	Meer dan een jaar voor indiening:				7	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:				11	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:					1
	Kennelijk ongegrond:					
	Geen belang:		1	6	7	
	Anoniem:					
	Beleid en regelgeving:	3			17	
	Geen Vlaamse overheid:	244				1
	Suggesties:				76	
	VDAB niet bevoegd:				78	
	Ingetrokken/privacy geen toestemming:				61	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	57	4	97	1610	502
---------------------------------------	----	---	----	------	-----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	18	4	51	273	
	deels gegrond:			30	217	
	ongegrond:	39		16	1095	
	Nog hangende/geen oordeel:				25	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	15	4	81	282	
	deels opgelost:	2			130	
	onopgelost:	1			78	

De gegronde en deels gegronde klachten worden hieronder verdeeld volgens de ombudsnormen:

Ombudsnorm <sup>ix</sup>	DWSE	ESF	Syntra	VDAB	Totaal
De burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing:	3	1	79	294	
De burger voelt zich onheus bejegend:	4		3	70	
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend:			3	123	
De burger vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft:	10	2	12	73	
De burger klaagt over de bereikbaarheid:	1			27	
Andere:		1			

## 2. Inhoud van de klachten

### DWSE

Uit de cijfers blijkt duidelijk dat het aantal klachten ontvangen door het departement in belangrijke mate is toegenomen in 2016. Een heel aantal klachten die worden behandeld zijn volgens de criteria van het klachtendecreet onontvankelijk. Van de 304 klachten zijn 247 klachten **onontvankelijk**. In het belang van de burger stuurt de klachtendienst de klacht door naar de bevoegde dienst en bewaakt waar nodig de kwaliteit van de reactie.

204 van de onontvankelijke klachten betreffen de materie dienstencheques. Deze klachten gaan bijna allemaal over de werking van het uitgiftebedrijf dienstencheques. Die klachten worden in de regel doorgezonden naar het uitgiftebedrijf voor verdere behandeling. De rol van de klachtenmanager is hier beperkt tot de controle van kwaliteit van antwoord en eventueel het vragen van bijkomende toelichtingen.



In een aantal gevallen blijkt evenwel dat de klacht gaat over de gebrekkige werking van de klantendienst van het uitgiftebedrijf of een ontevredenheid over het antwoord van deze klantendienst. In deze gevallen is het naar het aanvoelen van de klachtendienst niet opportuun om enkel te verwijzen naar het uitgiftebedrijf. Op dat moment tracht de klachtendienst van het departement bemiddelend op te treden en zal het belang van de burger bij het uitgiftebedrijf verscherpt onder de aandacht worden gebracht. De klachtendienst wordt ook betrokken bij de opvolging van het uitgiftebedrijf en kan op deze manier de kwaliteit van de gehele dienstverlening opvolgen. In een beperkt aantal gevallen gaat het ook om klachten over beleidsmatige keuzes. In het bijzonder de vervaltermijn voor de cheques leidt tot een aantal klachten.

- 8 klachten hebben betrekking op de bevoegdheid van de federale overheid. In deze gevallen wordt de klachtindiener doorverwezen naar de relevante overheidsdienst.

24 klachten betreffen de werking van uitzendkantoren. Klachten over private actoren worden niet onderzocht door de klachtenmanager. De klachten worden wel doorgestuurd naar de eigen Vlaamse Sociaalrechtelijke inspectie die in deze materie bevoegd is. De klachtindiener wordt hiervan op de hoogte gebracht.

8 klachten betreffen de VDAB. Het gaat hier vaak om burgers die zich moeilijk kunnen neerleggen bij een beslissing van de VDAB, en alsnog een nieuwe behandeling van hun dossier proberen te verkrijgen. Deze klachten kunnen echter niet door de klachtendienst van het departement worden opgenomen. De positieve werkrelatie tussen de klachtendienst van het departement en de VDAB zorgt er evenwel voor dat in deze gevallen snel een duidelijke reactie kan worden bezorgd aan de klachtindiener .

3 klachten gaan over beleid. Hieromtrent kan de klachtenmanager zich niet uitspreken. De burgers worden in dat geval doorverwezen naar het politieke niveau.

Het merendeel van de **ontvankelijke** klachten betreft de aanmoedigingspremies en migratie. 29 van de 57 klachten gaan over aanmoedigingspremies en 15 over migratie. Bij de aanmoedigingspremies klagen de burgers over de lange behandeltermijn van de dossiers. De behandeltermijn voor papieren dossiers bedraagt inderdaad meer dan 2 maanden. Hierover wordt echter duidelijk gecommuniceerd naar de burger toe. Om deze reden worden de burgers ook aangemoedigd om hun dossier elektronisch in te dienen. Elektronische aanvragen worden immers veel sneller behandeld.

Bij migratie gaan de burgers regelmatig niet akkoord met de beslissing van de overheid. De klachtendienst gaat voor hen na of de dienst migratie het dossier behandelt conform de reglementaire bepalingen. Is dit het geval wordt de klachtindiener toegelicht dat vanuit het klachtenperspectief geen inbreuk kan worden vastgesteld. De burger kan dan nog wel een juridische procedure opstarten. We hebben evenwel geen informatie ontvangen van burgers die na de klachtenbehandeling effectief een juridische procedure zouden hebben opgestart.

Daarnaast zijn er nog 5 klachten ontvangen in het kader van de maatregelen Sociale Economie, en 5 in het kader van tewerkstellingsmaatregelen. Wat dit betreft valt vooral het verschil op tussen de werkwijze bij de bestaande Vlaamse maatregelen en de werkwijze die wordt gevolgd bij maatregelen die werden overgedragen in het kader van de zesde staatshervorming. Zo werd specifiek voor educatief verlof in 2 dossiers vastgesteld dat de bestaande procedures nog beter konden worden aangepast aan de Vlaamse werkwijze.

2 klachten gaan over het optreden van de Vlaamse Sociaalrechtelijke inspectie. Deze klachten worden grondig onderzocht en kennen een lang onderzoek. Op basis van de onderzoeken kan worden geconcludeerd dat er geen inbreuken op de normen van degelijk bestuur werden vastgesteld.

Verder was er ook 1 ontvankelijke klacht met betrekking tot dienstencheques.

#### ESF

Gezien het beperkt aantal klachten wordt hier niet verder op in gegaan.

#### Syntra

Andere: 40 klachten

Inschrijvingsgeld (terugbetaling): 14 klachten

Diploma (te laat, getuigschrift versus diploma, verkeerd diploma): 11 klachten

Examen (niet akkoord met de quotering van de punten): 20 klachten

Docent (probleem met de docent): 7 klachten

Vrijstelling of toelating geweigerd: 5 klachten

Hierbij volgt een overzicht van het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten (90 ontvankelijke klachten):

<b>Categorie</b>	<b>Gegronde</b>	<b>Deels gegronde</b>	<b>Ongegronde</b>
Opleiding: inhoud en kwaliteit van de opleiding	0	0	0
Diploma: te laat, getuigschrift versus diploma, verkeerd diploma	10	1	0
Docent: probleem met de docent	2	5	0
Examen: niet akkoord met de quotering van de punten	5	10	5
Inschrijvingsgeld: terugbetaling	11	2	1
Vrijstelling of toelating geweigerd	1	1	2
Andere	22	10	8

Hierbij volgt het overzicht van het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste gegronde klachten (51 ontvankelijke klachten):

<b>Categorie</b>	<b>Opgelost</b>	<b>Deels opgelost</b>	<b>Niet opgelost</b>
Opleiding: inhoud en kwaliteit van de opleiding	0	0	0
Diploma: te laat, getuigschrift versus diploma, verkeerd diploma	10	0	0
Docent: probleem met de docent	2	0	0
Examen: niet akkoord met de quotering van de punten	5	0	0

Inschrijvingsgeld: terugbetaling	11	0	0
Vrijstelling of toelating geweigerd	1	0	0
Andere	22	0	0

Hierbij het overzicht van het aantal deels en gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm (81 klachten):

Categorie	Niet akkoord prestatie	Onheus bejegend	Info ontoereikend	Te lang uitblijven prestatie	Bereikbaarheid	Andere
Opleiding: inhoud en kwaliteit van de opleiding	0	0	0	0	0	0
Diploma: te laat, getuigschrift versus diploma, verkeerd diploma	1	0	0	10	0	0
Docent: probleem met de docent	7	0	0	0	0	0
Examen: niet akkoord met de quotering van de punten	13	0	1	1	0	0
Inschrijvingsgeld: terugbetaling	12	0	1	0	0	0
Vrijstelling of toelating geweigerd	3	0	0	0	0	0
Andere	27	3	0	2	0	0

## **VDAB**

### **Beoordeling**

De behandelaar beoordeelt een dossier vanuit het standpunt van VDAB en stelt zich de vraag of er een tekortkoming is in de dienstverlening van VDAB.

In de tabel staan de gegrondheden per domein of afdeling.

Domein of afdeling	Totaal	ongegrond	gegrond	deels gegrond	geen oordeel
ik heb een matchingbehoefte	1.510	1.053	232	203	22
loopbaanbegeleiding	13	5	1	6	1
ondersteuning bij collectief ontslag	4	1	3	0	0
financiële tegemoetkomingen	37	23	9	4	1
Controledienst	6	4	2	0	0

Servicelijn, website en facility	40	9	26	4	1
<b>Totaal:</b>	1.610	1.095	273	217	25

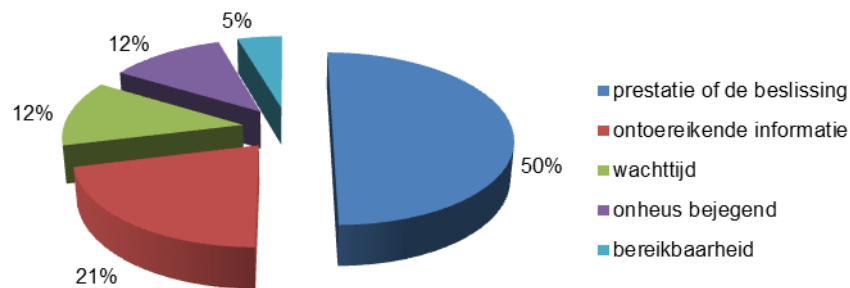
### Mate van oplossing

Wanneer spreekt de behandelaar van een (deels) opgelost dossier? Als de klant en de dienst elkaar vinden in de oplossing. 84% van de (deels) gegronde klachten kreeg dit label. De klantendiensten focussen op klantgerichtheid en ijveren steeds om de relatie met de klant te herstellen. Voor 16% van de klachten kon de behandelaar echter niet tegemoetkomen aan de vraag van de klant.

De tabel geeft de oplossingsstatus per domein of afdeling weer.

Domein of afdeling	Totaal	opgelost	deels opgelost	niet opgelost
ik heb een matchingbehoefte	435	243	120	72
loopbaanbegeleiding	7	3	3	1
ondersteuning bij collectief ontslag	3	2	1	0
financiële tegemoetkomingen	13	11	1	1
Controledienst	2	2	0	0
Servicelijn, website en facility	30	21	5	4
<b>Totaal:</b>	490	282	130	78

Onderstaande grafiek geeft de ombudsnormen voor (deels) gegronde klachten weer. Per klacht kunnen meerdere ombudsnormen van toepassing zijn.



### Sodexo

Het overgrote deel van de dossiers betreft dossiers van gebruikers (95%). De meest voorkomende onderwerpen betreffen:

- Bestellingen (wanneer kan ik mijn bestelling verwachten, verkeerde communicaties, teveel of te weinig gestort bedrag,...)
- Duplicaat fiscale attesten

- Login en wachtwoord (logingegevens vergeten)
- Omruilingen en terugbetalingen (vraag tot omruiling/terugbetaling, administratiekosten, vervallen cheques,..)

### **3. Klachtenbeeld 2016**

#### **DWSE**

Zie vraag 2.

#### **ESF**

In tegenstelling tot vorige jaren was er in 2016 slechts één klacht die tegen een onderaannemer van ESF gericht was, en deze werd dan nog snel ingetrokken. 3 klachten gingen over laattijdige betalingen, de vierde over de traagheid bij het opladen in de digitale archiefruimte van ESF.

#### **Syntra**

De afdeling Regie van SYNTRA Vlaanderen is in september 2012 van start gegaan met de behandeling van de klachten.

In het kalenderjaar 2013 werden door de afdeling Regie 85 klachten behandeld en in 2014 steeg dit klachtaantal tot 134. Dit kwam neer op een stijging van 58% op één jaar tijd. Tijdens het kalenderjaar 2015 daalde het aantal klachten tot 90. In het cursusjaar 2016 ontvingen wij 103 klachten waarvan 97 ontvankelijk en 6 niet ontvankelijk. Deze lichte stijging zou kunnen te wijten zijn aan het nieuwe programma dat binnen het SYNTRA-netwerk werd geïntroduceerd om automatisch het getuigschrift of diploma van de geslaagde cursisten op te maken. Door problemen bij de verwerking, liep de uitreiking en de bezorging van diploma's en getuigschriften vertraging op.

De 97 ontvankelijke klachten werden door SYNTRA Vlaanderen opgelost, niemand maakte gebruik van de mogelijkheid beroep aan te tekenen bij de Raad van bestuur (RVB). We kunnen dus vaststellen dat geen enkele burger na de behandeling van de klacht de nood heeft gevoeld om de klacht te laten behandelen door de RVB van SYNTRA Vlaanderen.

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. Tijdens het cursusjaar was de gemiddelde behandelingstijd ongeveer gelijk, met name 33,1 dagen.

Wat het kalenderjaar 2016 betreft daalde de behandelingsduur en het oplossen van een klacht naar 30,6 dagen.

Verder stellen we vast dat de behandelingstermijn om een klacht te onderzoeken en een finaal antwoord te formuleren naar de cursist toe, langer is wanneer het een complexe klacht betreft. Het is bijvoorbeeld niet evident om jury's terug bijeen te roepen om een examenuitslag te herbekijken. En dit zeker niet tijdens de vakantieperiode. Terwijl de meeste klachten in verband met examenuitslagen net dan binnen komen.

Als afdeling Regie en Toezicht blijven we als actiepunten vooropstellen om een verdere daling van het aantal doorlooptijden voor de behandeling van een klacht. Zoals we de vorige jaren reeds opmerkten ligt de behandelingstermijnen tijdens de zomermaanden meestal hoger, omdat de SYNTRA koepels dan gedurende enkele weken sluiten. De piek in het klachtaantal ligt eveneens in deze zomermaanden.

Als het aantal gegronde en deels gegronde klachten wordt bekeken dan zien we dat er 63 klachten gaan over de burger die niet akkoord gaat met de prestatie of de beslissing in zijn dossier.

De burger is in 13 gevallen van oordeel dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft.

## **VDAB**

### **Klachten brengen mensen samen**

#### **De dossiers**

In 2016 behandelde VDAB 1.890 dossiers, 9% meer dan in 2015. 11% van de klachten was niet ontvankelijk. 7 klachten werden opgelost bij melding, 1.610 klachten en 69 suggesties werden onderzocht en behandeld.

93% van de klachten kwam binnen via de Servicelijn. Werkzoekenden dienden 79% van de klachten in. Net zoals in de voorbije jaren waren er met 5% verhoudingsgewijs weinig klachten van werkgevers.

#### **Contact met de klant**

96% van de verzoekers kreeg een ontvangstmelding binnen de 7 dagen. 98% ontving een antwoordbrief met feedback over het onderzoek binnen de 45 dagen, zoals vastgelegd in decreet. VDAB legt de lat hoger en promoot voor 75% van de dossiers een deadline van 20 dagen. In 2015 was dit nog 71%. In 2016 springen we over de lat met 81% dankzij de inspanningen en strikte opvolging door de klantendiensten. De gemiddelde behandeltermijn van een dossier bedraagt 16 dagen tegenover 20 dagen in 2015.

Soms blijft de deadline van 20 dagen te strikt: overleg met alle partijen vraagt meer tijd. Of praktische zaken oefenen een invloed uit, zoals sluiting van een centrum. Het kwalitatief onderzoek primeert op de deadline. Deze verzoekers kregen een tussentijdse brief.

Klachtenbehandelaars worden aangemoedigd om een persoonlijk contact te hebben met de klant. Dit gebeurt in een dossier op twee. Klachten over het persoonlijk actieplan naar werk behalen met 75% contactname een mooie score.

#### **Suggesties**

Klanten werken samen met VDAB aan een betere dienstverlening. 2016 telt 69 suggesties, tegenover 82 in 2015. Daarnaast blijft de Meld-het-aan-VDAB knop op de website populair.

De 69 suggesties geven vooral tips of advies over Mijn Loopbaan, de VDAB-website en Vind-een-job. VDAB onderzoekt elke suggestie en bezorgt de klant een antwoordbrief, ook als de suggestie niet haalbaar blijkt gezien het uitgebreid gamma aan opdrachten, prioriteitsbepalingen en budgetten. Eerlijke communicatie aan de klant blijft centraal.

#### **Nieuw**

Vanaf 1 januari 2016 kwam in uitvoering van de zesde staatshervorming de controlebevoegdheid van RVA over naar VDAB.

#### **Waarover klagen klanten?**

De ontvankelijke klachten handelen voornamelijk over het persoonlijk actieplan naar werk (28%), een matchbare vacature aanbieden (24%), opleidingen en webcursus (20%) en het matchbaar werkzoekenden dossier (18%).

De dossiers over het persoonlijk actieplan en opleidingen dalen gestaag: van 452 naar 443 dossiers en van 329 naar 318 dossiers. De focus op een klantvriendelijke en duidelijke communicatie naar de klant werpt verder vruchten af.

De dossiers over een matchbare vacature en het matchbaar werkzoekenden dossier kennen een stijging. De klachten over vacatures stijgen van 324 naar 381 klachten. Hierin spelen de klachten rond solliciteren een belangrijke rol. Bij de dossiers over het werkzoekendendossier hebben de introductie van de sollicitatiewerkmap en het verplicht e-mailadres een invloed op de stijging van 160 naar 288 dossiers.

Andere klachten handelen over werkplekieren, de Servicelijn, de website, facility, coachen op arbeidsmarkt-competenties, bemiddelingsacties, financiële tegemoetkomingen, loopbaanbegeleiding en ondersteuning bij collectief ontslag.

#### **Oplossingen**

68% van de dossiers toont geen tekortkoming in de dienstverlening en is ongegrond. Toch slaagt de behandelaar

erin om een dossier op twee (gedeeltelijk) op te lossen. Klanten kregen een afspraak bij een bemiddelaar of een nieuwe kans bij een werkgever. Dankzij bemiddelingsgesprekken vonden klant en bemiddelaar elkaar terug en kon het traject positief verder lopen.

Van de dossiers die een tekortkoming naar voor brengen, is 84% (deels) opgelost. Zo aanvaardden klanten verontschuldigen, pikten ze hun traject verder op met een nieuwe bemiddelaar, kregen ze een herkansing bij een test. Dossiers werden rechtgezet, informatie werd correct aangepast.

De tevredenheidsmeting door de Servicelijn toont dat 71% van de bevroagde verzoekers tevreden was met de behandeling van hun dossier. Voornamelijk de appreciatie van en vraag naar een persoonlijk gesprek met de klant werd benadrukt.

Elke klacht en elke suggestie verdient een kritisch onderzoek. De behandelaar heeft ook aandacht voor de klantgerichte dienstverlening en doet voorstellen over hoe het anders kan. Deze verbeteracties volgt het klachtenmanagement op.

VDAB blijft sterk inzetten op een klantvriendelijke en duidelijke communicatie naar de klant en plukt hiervan de vruchten. Daarnaast luisteren de behandelaars naar de behoeftes van de klant. Uit deze behoeftes, komen onderstaande aandachtspunten naar voor.

- Verder inzetten op persoonlijk contact met de klant tijdens het klachtenonderzoek.
- Vraag naar schriftelijke motivatie bij stopzetting/niet toegelaten tot een opleiding.
- Aandacht houden voor correct werkende applicaties nadat updates of nieuwe toepassingen beschikbaar worden voor de burger.
- Vraag naar een eenvoudige procedure voor treinticket aan verminderd tarief.

#### **Sodexo**

Zie vraag 2.

#### **4. Concrete realisaties en voorstellen**

##### **DWSE**

De klachtendienst van het departement was niet voorbereid op de enorme stijging aan klachten. De behandeling van complexe klachten verliep zeer moeizaam. Er werden een aantal afspraken gemaakt maar deze werden nog niet volledig omgezet in concrete acties omwille van een gebrek aan capaciteit. Vanaf 1 januari 2017 werd de klachtendienst gelukkig versterkt met een administratief ondersteuner.

Met betrekking tot de concrete realisaties werden er duidelijke werkafspraken gemaakt met het uitgiftebedrijf dienstencheques. Er werden ook concrete terugkoppelmomenten voorzien. Gezien de enorme impact van de dienstencheques heeft dit thema bijzondere aandacht gekregen in 2016. Dit jaar werd immers de Vlaamse dienstencheque geïntroduceerd.

##### **ESF**

Eén van de klachten in 2016 heeft aanleiding gegeven tot het opdrijven van de capaciteit van de digitale archieftruimte van ESF. Hierdoor verloopt het opladen van documenten hier nu veel sneller.

##### **Syntra**

We streven naar meer oplossingsgericht werken in afstemming met de partijen waardoor de tevredenheid verhoogt en verder beroep vermindert.

## **VDAB**

Klachten en suggesties van klanten stimuleren VDAB om te verbeteren. Daarnaast werkt VDAB continu aan de eigen producten en diensten. Hieronder een greep uit de acties die VDAB ondernam.

### **Sollicitatiewerkmap**

In 2016 stimuleerde VDAB het gebruik van de sollicitatiewerkmap in Mijn Loopbaan. In dit online portfolio kan de burger zijn 'acties naar werk' toevoegen. Verschillende burgers gaven VDAB tips om de gebruiksvriendelijkheid te verhogen.

Zo werd bijvoorbeeld het aantal karakters in het veld sollicitatiefeedback uitgebreid. Daarnaast kwamen er vragen van klanten die hun weg niet onmiddellijk vonden in de sollicitatiewerkmap. De behandelaar gaf de klanten tips rond het gebruik. De dienst ging niet in op alle suggesties, bijvoorbeeld op de vraag om sollicitatiefeedback achteraf te kunnen wijzigen of te verwijderen. De klant kan steeds een nieuwe lijn toevoegen met verduidelijking.

### **Vacatures**

De Vind-een-jobfunctie evolueert verder. Sommige vacatures hebben ook bijgevoegde PDF-bestanden. Via een iPad of iPhone kon je deze niet openen. Dit werd opgelost. De klant kan bij het zoeken naar een vacature sorteren op relevantie of op datum.

Een reeks vacatures binnen het jobdomein onderwijs werden door een vergetelheid niet afgesloten. VDAB keek de vacatures die enige tijd online stonden na en sloot deze indien nodig af.

Wie zoekt via de algemene zoekfunctie op de website van VDAB, krijgt als eerste resultaat het aantal vacatures te zien die voldoen aan het zoekcriterium. Door op die link te klikken, navigeert de klant naar Vind-een-job waar hij de selectie kan verfijnen.

Op vraag van een werkgever werd bij het ingeven van een vacature Koreaans als taal toegevoegd in het keuzemenu. In afwachting van de aanpassing kreeg de klant het advies om in de vacature de taal in het veld 'gezocht profiel' te vermelden.

Er werd een rapportering ontwikkeld die het aantal 'kliks' registreert. Dit is interessante informatie voor de werkgever. Bijvoorbeeld: hoeveel kliks kreeg de vacature, hoeveel keer werd de bedrijfspagina geraadpleegd, hoeveel keer klikte de gebruiker op de solliciteerknop.

Ook aandacht voor het milieu staat voor VDAB hoog op de lijst. Aanpassingen in de lay out van vacatures beperken de hoeveelheid papier bij het afdrukken. Zo zien we bijvoorbeeld kleinere marges en kolommen.

### **Heldere communicatie**

Wanneer klanten signaleren dat een boodschap niet volledig duidelijk is, past VDAB de communicatie aan. Zo werd in de opleidingengids de communicatie rond vakbekwaamheid (code95) uitgebreid. Ook de lijst met erkende opleidingsverstrekkers werd aangepast. De opleidingsfiche industrieel tekenen kreeg verduidelijking.

De toelatingsvoorwaarden voor de opleiding verpleegkunde werden verduidelijkt op de presentatie, gebruikt tijdens de infosessies. Naast de mondelinge toelichting, staat dit nu ook zichtbaar op het scherm. Ook de toelatingsvoorwaarden voor de opleiding management assistent in samenwerking met een partner kregen verduidelijking.

Voor de opleiding loodgieter werkte de didactische expert een transparanter evaluatiesysteem uit om op objectieve wijze de beoogde competenties te kunnen meten. De oefeningen en doelstellingen werden verduidelijkt. Ook is er meer aandacht om vooraf de manier van beoordelen aan de cursist uit te leggen.

Een team van e-coaches werkte rond de vorm van de e-mails en verlegde de focus naar een positieve formulering van feedback.

VDAB-teams werken aan heldere communicatie naar de klant. Zo werd onder aandacht gebracht om klanten steeds duidelijk te informeren over de duurtijd en frequentie van de begeleiding bij een partner, zodat beide



partijen met de juiste verwachtingen aan de samenwerking starten.

De sluitingsperiode van VDAB staat vermeld op de homepage. Er zijn echter klanten die onmiddellijk naar de contactpagina navigeren. De boodschap staat nu ook op de contactpagina.

### **Loopbaanbegeleiding**

Een loopbaancentrum werd erop aangesproken om geen afspraken in optie te maken, maar steeds te kiezen voor heldere en duidelijke communicatie met de klant. Verder kreeg een loopbaancentrum het advies om vragen en documenten rond persoonlijke en gevoelige informatie steeds duidelijk te kaderen zodat de klant begrijpt waarom deze informatie belangrijk kan zijn.

Via de website kan de klant nu vlot zoeken naar een passend loopbaancentrum in de buurt. Op de kaart staat overzichtelijk waar de centra zich bevinden. Je kan het zoekresultaat verder verfijnen. Bijvoorbeeld een centrum waar je 's avonds terecht kan en dat bereikbaar is via het openbaar vervoer.

### **Aandacht voor de klant**

Een tenderpartner had niet voldoende capaciteit om elke klant voldoende ondersteuning te bieden. Dankzij een extra aanwerving en interne verschuivingen werd dit opgevangen. Een andere tenderpartner werd erop aangesproken dat bij ziekte van een jobcoach steeds een oplossing voor de klant uit de bus moet komen zodat de klant zijn traject kan verder zetten.

Ook binnen VDAB werd aan teams extra aandacht gevraagd voor bereikbaarheid tijdens afwezigheden: doorschakelen van telefoons naar een collega of naar de Servicelijn. Bijkomend werd het belang geduid om op uitnodigingen een alternatief telefoonnummer te vermelden als een collega lange tijd afwezig is.

Verder maakte een competentiecentrum de afspraak om tijdens piekmomenten telefoontoestellen van medewerkers die in gesprek zijn door te schakelen naar een collega die op dat moment wel ruimte heeft om klanten telefonisch een kwalitatieve dienstverlening te bezorgen.

Het belang van een automatische boodschap in de mailbox bij afwezigheid werd onder de aandacht gebracht. Jaarlijks krijgen de medewerkers een e-mail met hierin richtlijnen over een correcte automatische reply met een link naar tips op intranet.

Dankzij een opmerkelijke klant werden de informaticatesten op de website aangepast. Deze waren niet meer up-to-date.

De beroepsoriëntatietest krijgt regelmatig promotie bij 'in de kijker' op de homepage. Zo krijgt hij een grotere zichtbaarheid.

De vrij ingeschreven niet-werkende werkzoekenden krijgen om de 3 maand een e-mail of brief met de bevestiging dat hun inschrijving slechts 3 maand geldig is en wat ze moeten doen om ingeschreven te blijven. De opvolgingsbrief voor deze categorie werkzoekenden met een niet EER-nationaliteit werd aangepast. Zij moeten in een werkwinkel hun inschrijving bevestigen.

VDAB nam ook de interne communicatie onder de loep met een focus op genderneutraal taalgebruik. Uit steekproeven blijkt dat interne communicatie aandacht heeft voor genderneutraal taalgebruik.

### **Klachtenmanagement en klantendiensten**

De klantendiensten behandelen al enkele jaren zowel klachten als suggesties. Het e-mailadres toont nu de toepasselijke term 'klantendienst'. Verder werkten de behandelaars aan een heldere manier van communiceren vanuit een positieve benadering.

Verzoekers in begeleiding bij een tenderpartner krijgen nog steeds enkele weken na de afhandeling van hun klacht een telefoontje van de klachtenbehandelaar. De behandelaar kijkt dan samen met de verzoeker hoe de begeleiding verder verloopt. Dit versterkt bij verzoekers het betrokken gevoel.

Het klachtenmanagement zette ook de tendens van sterke opvolging en efficiëntie verder. Met effect. 81% van de dossiers werd onderzocht en afgehandeld binnen de 20 dagen. Het aantal contactnames neemt langzaam toe. Dit

blijft een aandachtspunt binnen de klachtenbehandeling.

Voor 2017 onderzoekt het klachtenmanagement de mogelijkheid om faq's toe te voegen op het contactformulier om klanten de kans te bieden snel een eerste antwoord op hun probleem te vinden.

## 5. Procedure van de klachtenbehandeling

### VDAB

#### **Transmissieklachten**

Vanaf 1 januari 2016 kwam, in uitvoering van de zesde staatshervorming de controlebevoegdheid van RVA over naar VDAB.

#### **Hoe pakt VDAB dit aan?**

VDAB is bevoegd voor de controle op het zoekgedrag. Op geregelde tijdstippen volgt VDAB de inspanningen van de werkzoekenden op door opvolggesprekken met bemiddelaars en door opvolging van de werkzoekendendossiers. Als VDAB onvoldoende zicht heeft op de zoektocht naar werk van een klant, dan krijgt de klant een opvolggesprek. De bemiddelaar kan met de klant een afsprakenblad met concrete opdrachten opstellen. Als een klant de gemaakte afspraken niet nakomt, maakt de bemiddelaar het dossier over aan de Controledienst door middel van de opmaak van een transmissiedossier. Dit heeft mogelijk gevolgen voor de uitkering of beroepsinschakelingstijd van de werkzoekende.

#### **Hoe pakt de Controledienst dit aan?**

De Controledienst stelt een onafhankelijk onderzoek in naar het overgemaakte dossier. De klant krijgt steeds de kans om zijn versie van de feiten toe te lichten tijdens het verhoor bij de Controledienst. Hij kan zich hierbij laten bijstaan of vertegenwoordigen of een schriftelijk verweer indienen. De Controledienst neemt na een grondig onderzoek een beslissing gaande van geen gevolg tot een schorsing van tijdelijke aard of tot wedertoelaatbaarheid. De werkzoekende (en desgevallend de partij die bijstand of vertegenwoordiging heeft geleverd) wordt hiervan schriftelijk geïnformeerd.

Niettegenstaande dat de sanctiebevoegdheid is overgedragen aan VDAB, blijft RVA bevoegd voor de betaling van de uitkeringen en dus ook voor de stopzetting ervan omwille van sanctie.

Werkzoekenden werden via brief geïnformeerd over deze nieuwe bevoegdheid van VDAB. Vijf klanten dienden hierover klacht in.

#### **Wat met klachten?**

Als een klant een klacht indient en het dossier is in behandeling bij de Controledienst, dan gaat het om een transmissieklacht. Omdat de Controledienst onafhankelijk werkt, is het belangrijk dat het klachtenonderzoek niet interfereert met het onderzoek van de Controledienst.

De klantendienst onderscheidt vier types klachten.

#### 1. Klant is niet akkoord met de transmissie

Als de klant niet akkoord gaat met de transmissie, dan verwijst de behandelaar de klant door naar het verhoor bij de Controledienst waar hij zijn bezwaren kan voorleggen. De klantendienst bezorgt de klant nogmaals het e-mailadres van de Controledienst, zodat hij zijn opmerkingen en eventuele bewijsstukken al kan doorsturen.

De Controledienst voert een onafhankelijk onderzoek en neemt in die geest een beslissing.

Een dergelijke klacht wordt door de klantendienst beoordeeld als niet ontvankelijk.

#### 2. Klant is niet akkoord met de transmissie en met de begeleiding door VDAB.

Als de klacht ruimer is dan de transmissie, dan neemt de klantendienst de klacht in behandeling. Belangrijk is dat de behandelaar zich niet uitspreekt over de transmissie, maar enkel de elementen onderzoekt die los staan van de transmissie. Bijvoorbeeld: *Een klant heeft een transmissie. De klant heeft echter het gevoel dat zijn bemiddelaar*

*geen respect toont en hem uitlacht. De klant voelt zich niet gehoord.* De behandelaar onderzoekt de elementen over de bemiddelaar, maar spreekt zich niet uit over de transmissie. De klant krijgt feedback over het onderzoek en de behandelaar wijst hem voor zijn klacht over de transmissie door naar het verhoor bij de Controledienst.

De klantendienst noteert deze klacht als ontvankelijk.

### 3. Klant is niet tevreden over het verhoor bij de Controledienst

Een klant kan ook klacht indienen over het verhoor bij de Controledienst. Bijvoorbeeld: *Een klant kiest ervoor om zich te laten bijstaan door de vakbond tijdens het gesprek bij de Controledienst. De vertegenwoordiger is echter niet aanwezig en de Controledienst start na enkele minuten het verhoor. De klant vindt dit niet kunnen. Bovendien ervaart hij de verhoorder als arrogant en voelt hij zich onheus bejegend. De klant gaat ook niet akkoord met de sanctie.*

Hier werkt de behandelaar op dezelfde wijze. De behandelaar spreekt zich niet uit over de beslissing van de Controledienst, maar onderzoekt enkel de elementen die ervan los staan (houding verhoorder).

De klantendienst noteert deze klacht als ontvankelijk.

### 4. Klant is niet akkoord met de sanctie

Als de klant niet akkoord is met de sanctie, dan verwijst de behandelaar de klant door naar de beroepsprocedure via de arbeidsrechtbank.

De klantendienst noteert deze klacht als niet ontvankelijk.

In 2016 ontving VDAB 35 niet ontvankelijke transmissiedossiers en 62 ontvankelijke transmissieklachten. In 2015 waren dit 50 klachten. 3 dossiers werden nog doorgestuurd naar RVA.

## Sodexo

Sodexo krijgt via het Departement WSE, de Vlaamse Ombudsdienst en de lijn 1700 klachten en vragen toe. Onder beheer van de klachtenmanager Sodexo worden deze vragen behandeld door een team dat speciaal is aangesteld voor de behandeling van deze dossiers. De klachtenmanager Sodexo screent de behandeling van deze dossiers en houdt wekelijks vergaderingen met de betrokken dienst. De klachtenmanager WSE, klachtenmanager Sodexo en naargelang het dossier, de Vlaamse Ombudsdienst en de Vlaamse infolijn krijgen een zicht van de behandelde dossiers via e-mail.

Een deel van de klachten wordt echter ook via telefoon behandeld indien Sodexo enkel over een telefoonnummer beschikt of indien de gebruiker dit verzoekt.

Indien een klacht of vraag juridisch van aard is wordt deze doorverwezen naar de klachtenmanager WSE.

## Andere entiteiten

Voor de andere entiteiten is er geen wijziging gebeurd aan de procedure. Voor het departement wordt verwezen naar de toelichting door Sodexo.

## **6. Indicatoren kwaliteitsstandaard klachtencaptatie**

### DWSE

De gegevens van de klachtenmanager worden wijd verspreid. De 1700-lijn, de diensten van de Vlaamse ombudsman, de kabinetten. Naar aanleiding van de Staathervorming lijkt het opportuun om de klachtenmanager voor te stellen aan de nieuwe personeelsleden. Hier is men nog niet toe overgegaan. Op de website staan wel alle gegevens duidelijk en op verschillende plaatsen aangegeven.

Ook naar externe partners toe wordt gewezen op het bestaan van de klachtendienst. Deze wordt vermeld in de briefwisseling evenals op de website.

Gezien het grote aantal klachten dat werd ontvangen in 2016, ook klachten die geen betrekking hebben op de eigen bevoegdheid, lijkt het dat de mogelijkheden om contact op te nemen met de klachtendienst vrij eenvoudig zijn terug te vinden.

### **Syntra**

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 over het antwoord terecht kan bij SYNTRA Vlaanderen. In de brief worden ook de nodige contactgegevens vermeld.

De overlegmomenten met de klachtencoördinatoren zorgen mede voor een goede samenwerking, wat een voorwaarde is voor een goede doorverwijzing van klachten.

### **VDAB**

Een verzoeker kan via het online klachtenformulier een klacht indienen. Dit kan ook via 0800 30 700 of via [info@vdab.be](mailto:info@vdab.be). De mogelijkheid om klacht in te dienen wordt vermeld en toegelicht in bijvoorbeeld de onthaalbrochure, in het opleidingscontract en tijdens infosessies. Verder lichten medewerkers de mogelijkheden ook mondeling toe. Na het indienen van de klacht, krijgt de verzoeker een ontvangstmelding. Indien gewenst kan de verzoeker daarna de klantendienst rechtstreeks contacteren.

## **7. Indicatoren kwaliteitsvolle klachtenbehandeling**

### **DWSE**

De klachtenprocedure en het doorloopschema bestaan al lange tijd binnen het Departement Werk en Sociale Economie. In iedere finale beslissing wordt ook verwezen naar de mogelijkheid om klacht in te dienen bij de Vlaamse Ombudsman.

Daarnaast bestaat er op het niveau van het beleidsdomein een klachtennetwerk WSE. Via het klachtennetwerk wordt de kwaliteit van de klachtenbehandeling bewaakt. In 2016 kwam het klachtennetwerk slechts 1 keer samen. Omwille van de belangrijke uitdagingen naar aanleiding van de interne hervormingen binnen de Vlaamse Overheid en de externe hervormingen naar aanleiding van de 6<sup>de</sup> staatshervorming was geen gelegenheid om dit vaker te doen. Ook bij de behandeling van de klachten bleek de beperkte personeelsbeschikbaarheid een pijnpunt. De registratie van de klachten is slechts partieel a-posteriori kunnen gebeuren dankzij de administratieve ondersteuner die deeltijds bijspringt sinds januari 2017. De behandeltermijn kon evenwel niet worden gereconstrueerd. Voor verschillende klachten die een diepere analyse van de klachtendienst vereisten was de behandeltermijn evenwel zeer lang.

### **ESF**

De klachtenbehandelaar van ESF is bekend binnen de organisatie en er is een doorloopschema aanwezig. Ook het management hecht groot belang aan de klachtenprocedure en ondersteunt de klachtenbehandelaar met relevante feedback over alle in de klachten aangehaalde aspecten.

Bij de finale beslissing van de klachtendienst wordt ook verwezen naar de Vlaamse ombudsdienst en eventuele bezwaarmogelijkheden.

### **Syntra**

De klachtenbehandelaar is bekend binnen de organisatie. Een doorloopschema is momenteel niet aanwezig.

De afdeling Regie verwijst 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 en de Vlaamse Ombudsdienst 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.

Bij de behandeling van een klacht is er mogelijkheid tot vaststellingen ter plaatse, examens kunnen bijgewoond worden, er kunnen gesprekken worden georganiseerd met de betrokkenen en er wordt altijd een duidelijke en neutrale taal gehanteerd.

### **VDAB**

De klachtenbehandelaar is bekend binnen de organisatie en een doorloopschema is aanwezig. Bij de finale beslissing van de klachtendienst wordt ook verwezen naar de Vlaamse ombudsdienst en eventuele beroepsmogelijkheden.

Voor de kwaliteit van het onderzoek kunnen ter plaatse vaststellingen worden gedaan, burgers en personeelsleden kunnen worden uitgenodigd voor een gesprek en er wordt bijzondere aandacht besteed aan eenvoudig en begrijpelijk taalgebruik in de beslissingen.

## **8. Indicatoren kwaliteitsstandaard kwaliteitsmanagement**

Voor dit punt wordt gebruik gemaakt van de vragenlijst die door de diensten van Vlaamse Ombudsman ter beschikking werd gesteld.

### **DWSE**

- Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken: ja
- 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
- Wordt er deelgenomen aan het Vlaams netwerk klachtenmanagers: deels

### **Syntra**

- Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken:

Er is geen specifieke functiebeschrijving voorhanden. De onafhankelijkheid van de klachtenbehandelaars/coördinator werd tot op vandaag nooit in vraag gesteld. Ze maken dan ook deel uit van de afdeling regie en toezicht die onafhankelijk werkt.

- 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)?

De klachtenbehandeling wordt meer en meer professioneel.

Getuige daarvan de toename van het aantal complexe klachten, de vermindering van de doorlooptijd, het aantal personeelsleden (2 + klachtencoördinator + decretaal verankerde Commissie Klachten Raad van bestuur). Door de vergaderingen van de klachtenbehandelaars/coördinatoren Regie/ SYNTRA netwerk ontstaat ook een kennisnetwerk gericht op verbetering van de gezamenlijke werking.

- Maakt de kwaliteitsmanager deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of is er een duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement:

Nee, maar de link met het kwaliteitsmanagement is voldoende duidelijk en begrepen door de betrokkenen.

- Is er een mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister:

Ja. Er wordt zowel gerapporteerd aan de transitieraad als aan de raad van bestuur van Syntra Vlaanderen.

- Welke inspanningen worden geleverd voor verbeteracties in klachtenrapport:

De afdeling Regie wil, ondanks de toegenomen complexiteit van de dossiers toch trachten de doorlooptijd van de klachten te verminderen.

De Commissie Klachten van de raad van bestuur zal jaarlijks de besproken dossiers en de gedane aanbevelingen evalueren.

- Is er bij aanwezigheid beleidsaspect een analysetraject en conclusie in klachtenrapport:

Neen.

- Vindt er een periodieke bespreking plaats van beleidsklachten + traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars:

Ja.

- Wordt er deelgenomen aan het Vlaams netwerk klachtenmanagers ?

Ja.

### **VDAB**

- Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken: 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)?

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 aandacht voor de kwaliteit van de antwoordbrieven blijft op de agenda staan.

- Maakt de kwaliteitsmanager deel uit van het netwerk van klachtenbehandelaars en/of is er een duidelijke inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement: Samenwerking met dienst kwaliteit inzake onderzoek kwaliteit antwoordbrieven. Ja.

- Is er een mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister: Ja.
- Welke inspanningen worden geleverd voor verbeteracties in klachtenrapport: Elke verbeteractie wordt door de centrale klantendienst opgevolgd. Hierover wordt gerapporteerd. Zie 4. Concrete realisaties en voorstellen.
- 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.

#### **ESF**

- Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatsgebieden/competenties voor klachtenbehandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken: ja
- 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
- Wordt er deelgenomen aan het Vlaams netwerk klachtenmanagers: ja

#### **9. Conclusie klachtenmanager**

De klachtendiensten binnen het beleidsdomein Werk en Sociale Economie hebben in 2016 heel wat inspanningen geleverd om hun interne klachtenwerking (verder) onder controle te krijgen. De VDAB heeft de controlebevoegdheid op werkzoekenden van de RVA overgenomen. Het departement Werk en Sociale Economie is gestart met het beheer van de Vlaamse dienstencheques. ESF werd geïntegreerd in het departement. De interne werking kreeg in 2016 dan ook meer aandacht van de diverse klachtendiensten. Ook in 2017 zal er naar de eigen organisaties toe hoogstwaarschijnlijk bijkomende aandacht nodig zijn. Dit geldt zeker voor ESF en het departement WSE die hun werking zullen moeten afstemmen.

Ondanks deze uitdagingen zal in 2017 gestreefd worden om de samenwerking binnen het beleidsdomein opnieuw te versterken. Deze samenwerking kan enkel zorgen voor een sterkere werking van de onderscheiden klachtendiensten.

<sup>i</sup> Departement Werk en Sociale Economie

<sup>ii</sup> ESF-Agentschap Vlaanderen vzw

<sup>iii</sup> Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming – Syntra Vlaanderen

<sup>iv</sup> Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding

<sup>v</sup> Dit betreft enkel de klachten die via de Vlaamse Overheid zijn overgemaakt

<sup>vi</sup> Cijfers voor de 97 ontvankelijke klachten

<sup>vii</sup> Cijfers voor de 1610 ontvankelijke klachten

---

<sup>viii</sup> Elke klacht kan onder verschillende categorieën vallen.

<sup>ix</sup> Elke klacht kan onder verschillende categorieën vallen.



## Vragenlijst voor het verslag 2016 over uw klachtenmanagement

Entiteit: SYNTRA Limburg
--------------------------

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal klachten:</b>	74

<b>Aantal dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	66
	meer dan 45 dagen:	8
	gemiddelde:	

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	1
---	---

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

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	73
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	45
	deels gegrond:	11
	ongegrond:	17

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	53
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	3

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:	23
De burger voelt zich onheus bejegend:	9
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend:	14
De burger vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft:	4
De burger klaagt over de bereikbaarheid:	
Andere:	6

## 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: communicatie ivm de opleiding
- Opleiding: inhoud van de opleiding
- Docent: probleem met de docent
- Docent: curriculum niet gerespecteerd
- Docent: onheus behandeld
- Boekhouding (inschrijvingsgeld/opleidingscheques)
- Logistiek
- Andere cursisten

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;

Categorie	Gegronde	Deels gegronde	Ongegronde
Examens en examenresultaten	5		4
Communicatie ivm opleiding	14	2	9
Inhoud opleiding	12	3	1
Probleem met docent	5	5	
Curriculum niet gerespecteerd		1	
Onheus behandeld	1		
Boekhouding	2		2
Logistiek	3		
Andere cursisten	3	1	

- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;

Categorie	Opgelost	Deels opgelost	onopgelost
Examens en examenresultaten	4		1
Communicatie ivm opleiding	15		1
Inhoud opleiding	15		
Probleem met docent	9		1
Curriculum niet gerespecteerd	1		
Onheus behandeld	1		
Boekhouding	2		
Logistiek	3		
Andere cursisten	4		

- 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	4		1			
Communicatie ivm opleiding	4	1	8	2		1
Inhoud opleiding	10		4			1
Probleem met docent	4	6				
Curriculum niet gerespecteerd				1		
Onheus behandeld		1				
Boekhouding			1	1		
Logistiek	1					2
Andere cursisten		1				2

### **3. Klachtenbeeld 2016**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

Het aantal klachten in 2016 (74 klachten) kende een lichte stijging ten opzichte van 2015 (68 klachten). Deze stijging situeert zich voornamelijk in de categorie “communicatie in verband met de opleiding”.

De ingediende klachten binnen deze categorie betroffen vaak onduidelijkheden omtrent de te volgen procedures bij herexamens, vrijstellingen en deliberaties. Omdat deze procedures gedetailleerd toegelicht worden in onze cursistengids, die online beschikbaar is, waren een gedeelte van deze klachten echter ongegrond. Daarnaast waren er ook een aantal klachten naar aanleiding van het laattijdig annuleren van een opleiding.

Het aantal klachten binnen de categorie “examens en examenresultaten” (3 gegronde klachten in 2015 - 5 gegronde klachten in 2016) kende dit jaar opnieuw een stijging. Het aantal ongegronde klachten in deze categorie bleef stabiel. Omwille van de complexiteit van deze materie, neemt de behandeling van deze klachten meer tijd in beslag.

Daarnaast zet de tendens zich voort dat cursisten steeds vaker reeds tijdens het cursusjaar hun ongenoegen laten blijken en problemen aankaarten. Dit uit zich zowel in de stijging in de categorie “inhoud van de opleiding” (13 (deels) gegronde klachten in 2016 – 12 (deels) gegronde klachten in 2015) als deze van “probleem met de docent” (10 (deels) gegronde klachten in 2016- 6 (deels) gegronde klachten in 2015). De klachten handelen voornamelijk over het niet overeenstemmen van de lesinhoud met de informatie vermeld op de website. Ook de lesvoorbereiding en lesinhoud van de docenten voldeed volgens sommige cursisten niet waardoor ze het idee hadden dat ze niet de nodige competenties verwierven tijdens de opleiding.

De boekhoudkundige klachten hielden verband met de vraag om terugbetaling van het inschrijvingsgeld of een korting. De behandelingstermijn van deze boekhoudkundige klachten was steeds zeer kort.

Zoals de voorbije jaren bleven de klachten over de logistiek eerder beperkt. Er was één officiële klacht in verband met de temperatuur in het leslokaal, één ivm een slechtwerkende draadloos netwerk.

Tenslotte was er opnieuw slechts één klacht over een opleiding waarbij het curriculum niet gerespecteerd werd.

### **4. Concrete realisaties en voorstellen**

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

Op basis van enkele klachten zijn er een aantal zeer concrete veranderingen doorgevoerd:

In de opleiding “Barista” werd aangegeven door de cursisten dat wegens de groepsgrootte de voorziene apparaten ontoereikend waren om op een kwaliteitsvolle manier de lessen te volgen. Niet iedereen was namelijk in de gelegenheid om de praktijkoefeningen uit te voeren. Na overleg met de docent werd er overgegaan tot de aankoop van een extra apparaat. De cursisten in de desbetreffende groep mochten de cursus nogmaals kosteloos volgen.

Vanuit enkele opleidingen kwam dit jaar naar voren dat het cursusmateriaal soms te lang op zich liet wachten. Het betrof niet enkel de bestelde materialen maar ook de syllabussen en/of handboeken. Om dat euvel naar de toekomst toe te verhelpen werd er een volledig nieuw proces uitgeschreven om de bestellingen in goede banen te leiden.

In de modulaire opleiding “Technicus industriële elektronica” stelde zich volgend probleem. Enkele cursisten hadden zich ingeschreven voor het traject “Technicus industriële elektronica” een modulaire opleiding van drie jaar. Het derde jaar is echter een apart vervolmakingsjaar. Omdat er in 2016 slechts 3 cursisten verder wilden gaan in deze richting, werd beslist om deze module te annuleren. Deze beslissing botste echter op onbegrip van de drie

cursisten die enkel en alleen het voortraject gevolgd hadden met de bedoeling te kunnen deelnemen aan deze specifieke module "Technicus industriële elektronica". Zij haalden aan dat ze de gestarte opleiding niet konden afronden op deze manier. Na grondig overleg werd er dan beslist om deze module toch op te starten.

Tijdens de opleiding "Meubelmaker" werd één van de cursistprojecten beschadigd door leerlingen van een andere opleiding die hetzelfde lokaal deelden. Het project zelf werd zo goed mogelijk hersteld. Na aanleiding van dit gebeuren werd echter beslist om projecten in de toekomst in een apart, afgesloten lokaal te bewaren.

Zoals de voorbije jaren werken we steeds verder aan de kwaliteit van de lesgevers. Ook dit jaar zijn er naar aanleiding van de klachten gesprekken geweest om tot een constructieve oplossing te komen. We blijven daarom verder werken aan de begeleiding van de docenten door ons kwaliteitsteam. Zij ondersteunen de docenten waar nodig en geven hen advies wanneer er zich problemen voordoen met het overbrengen van hun leerstof. Zo proberen we samen met de docent waar nodig bij te sturen na een klacht. In enkele gevallen waren we echter genoodzaakt om een einde te maken aan de samenwerking met de docent.

#### **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2016 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 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 bovenvermelde cursistengids en de website.

- \* Realistisch aantal klachten in functie van context:

#### **7. Indicatoren kwaliteitsvolle klachtenbehandeling**

- Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig: ja/nee

- 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 is binnen de koepel, wordt er verwezen naar de verdere beroepsprocedures via SYNTRA Vlaanderen.

- Welke inspanningen worden er geleverd om te zorgen voor een zorgvuldig eerstelijnsklachtantwoord:

De klacht wordt door de klachtencoördinator na ontvangst onmiddellijk doorverwezen naar de verantwoordelijke klachtenbehandelaar. Deze zal na kennisname van de klacht, contact opnemen met de betrokkenen. Al de verdere communicatie in verband met de klachtenbehandeling en de genomen beslissing wordt verzorgd door de klachtenbehandelaar. Zodat het eerstelijnsklachtantwoord zo efficiënt mogelijk tot stand komt.

#### **8. Indicatoren kwaliteitsstandaard kwaliteitsmanagement**

- Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatgebieden/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

- Is er een mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister: ja/nee

- Welke inspanningen worden geleverd voor verbeteracties in klachtenrapport:

Naar aanleiding van de verschillende klachten werden er extra verbeteracties gepland zoals hoger reeds vermeld werd. Zo blijven we de nadruk leggen op een goede controle op de kwaliteit van het lesgeven, de levering van het cursusmateriaal en een goede communicatie.

- Is er bij aanwezigheid beleidsaspect een analysetraject en conclusie in klachtenrapport:

- Vindt er een periodieke bespreking plaats van beleidsklachten + traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars: niet van toepassing

- Wordt er deelgenomen aan het Vlaams netwerk klachtenmanagers: ja/nee

## Vragenlijst voor het verslag 2016 over uw klachtenmanagement

Entiteit: **SYNTRA Midden-Vlaanderen**

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal klachten:</b>	52

<b>Aantal dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	50
	meer dan 45 dagen:	2
	gemiddelde:	13 dagen

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten:	2
---	---

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

## Vragenlijst voor het verslag 2016 over uw klachtenmanagement

Entiteit: Syntra West vzw

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal klachten:</b>	73

<b>Aantal dagen</b> tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	73
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	6

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

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



Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	73
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	73
	deels gegrond:	
	ongegrond:	

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	61
	deels opgelost:	12
	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:	6
De burger voelt zich onheus bejegend:	2
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend:	3
De burger vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft:	
De burger klaagt over de bereikbaarheid:	
Andere:	62

## 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

Pedagogisch: 33

Docenten: 16

Leerproces: 22

Opleiding algemeen: 7

Infovertrekking/communicatie: 3

Didactisch materiaal: 5

Organisatie: 7  
Administratie: 2  
Andere: 6

### **3. Klachtenbeeld 2016**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016

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. Hieraan nauw gerelateerd is het leerproces in het algemeen. In bijna alle gevallen werd een oplossing gevonden: docenten worden verder opgevolgd of krijgen ondersteuning of volgen bijscholing. Bepaalde klachten vragen nog verdere opvolging en werden nog niet definitief afgesloten.

### **4. Concrete realisaties en voorstellen**

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

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

Aanwerving van een docentencoach die instaat voor didactische begeleiding van docenten en voor de organisatie van opleidingen voor docenten.

De selectieprocedure voor docenten werd herzien en verbeterd.

### **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2016 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2016 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

\* Realistisch aantal klachten in functie van context: ?

### **7. Indicatoren kwaliteitsvolle klachtenbehandeling**

- Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig: ja

- Verwijzing naar de Vlaamse ombudsdienst en eventuele bezwaarmogelijkheden in afsluitbrieven bij klachten: ja

- Welke inspanningen worden er geleverd om te zorgen voor een zorgvuldig eerstelijnsklachtantwoord:

### **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 verbeteracties in klachtenrapport:

- 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: neen

- Wordt er deelgenomen aan het Vlaams netwerk klachtenmanagers: nee

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	50
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	1
	deels gegrond:	11
	ongegrond:	38

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	10
	deels opgelost:	2
	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:	5
De burger voelt zich onheus bejegend:	4
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend:	1
De burger vindt dat de prestatie of beslissing te lang uitblijft:	
De burger klaagt over de bereikbaarheid:	
Andere:	2

## 2. Inhoud van de klachten

1-Administratie: informeren, inschrijven, factureren	14
2-Inhoud cursus, curriculum, stages	5
3-Docent: gedrag, mededelingen, handelingen,...	15
4-Omkadering: didactisch (beamer, syllabus), praktisch (catering, onderhoud), veiligheid (machines)	2
5-Examens en (instap)toetsen: verloop, resultaten,...	11
6-Efficiëntiecomité opstart/stopzetting opleiding	3

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
<b>1-Administratie: informeren, inschrijven, factureren</b>	<b>14</b>
Deels gegrond	2
Ongegrond	12
<b>2-Inhoud cursus, curriculum, stages</b>	<b>5</b>
Deels gegrond	2
Ongegrond	3
<b>3-Docent: gedrag, mededelingen, handelingen,...</b>	<b>15</b>
Deels gegrond	4
Gegrond	1
Ongegrond	10
<b>4-Omkadering: didactisch (beamer, syllabus), praktisch (catering, onderhoud), veiligheid (machines)</b>	<b>2</b>
Ongegrond	2
<b>5-Examens en (instap)toetsen: verloop, resultaten,...</b>	<b>11</b>
Deels gegrond	3
Ongegrond	8
<b>6-Efficiëntiecomité opstart/stopzetting opleiding</b>	<b>3</b>
Ongegrond	3
<b>Eindtotaal</b>	<b>50</b>

Tabel 3: Klachtencategorieën per mate van oplossing

	Aantal
<b>1-Administratie: informeren, inschrijven, factureren</b>	<b>14</b>
<b>Deels opgelost</b>	<b>2</b>
Ongegrond	2
<b>Opgelost</b>	<b>12</b>
Deels gegrond	2
Ongegrond	10
<b>2-Inhoud cursus, curriculum, stages</b>	<b>5</b>
<b>Deels opgelost</b>	<b>1</b>
Deels gegrond	1
<b>Opgelost</b>	<b>4</b>
Deels gegrond	1
Ongegrond	3
<b>3-Docent: gedrag, mededelingen, handelingen,...</b>	<b>15</b>
<b>Deels opgelost</b>	<b>1</b>
Deels gegrond	1
<b>Opgelost</b>	<b>14</b>
Deels gegrond	3
Gegrond	1
Ongegrond	10
<b>4-Omkadering: didactisch, praktisch, veiligheid</b>	<b>2</b>
<b>Opgelost</b>	<b>2</b>
Ongegrond	2
<b>5-Examens en (instap)toetsen: verloop, resultaten,...</b>	<b>11</b>
<b>Opgelost</b>	<b>11</b>
Deels gegrond	3
Ongegrond	8
<b>6-Efficiëntiecomité opstart/stopzetting opleiding</b>	<b>3</b>
<b>Opgelost</b>	<b>3</b>
Ongegrond	3
<b>Eindtotaal</b>	<b>50</b>

Tabel 4: Klachtencategorieën per toegepaste ombudsnorm

	Aantal
<b>1-Administratie: informeren, inschrijven, factureren</b>	<b>2</b>
<b>Niet-correcte beslissing</b>	<b>2</b>
Deels gegrond	2
<b>2-Inhoud cursus, curriculum, stages</b>	<b>2</b>
<b>Onheuse bejegening</b>	<b>1</b>
Deels gegrond	1
<b>Niet-correcte beslissing</b>	<b>1</b>
Deels gegrond	1
<b>3-Docent: gedrag, mededelingen, handelingen,...</b>	<b>5</b>
<b>Andere</b>	<b>1</b>
Deels gegrond	1
<b>Onheuse bejegening</b>	<b>3</b>
Deels gegrond	2
Gegrond	1
<b>Ontoereikende informatieverstrekking</b>	<b>1</b>
Deels gegrond	1
<b>5-Examens en (instap)toetsen: verloop, resultaten,...</b>	<b>3</b>
<b>Andere</b>	<b>1</b>
Deels gegrond	1
<b>Niet-correcte beslissing</b>	<b>2</b>
Deels gegrond	2
<b>Eindtotaal</b>	<b>12</b>

### 3. Klachtenbeeld 2016

Het aantal ontvankelijke klachten is licht gestegen tegenover vorig kalenderjaar: 50 tegenover 43. Dit is een stijging met ongeveer 14 %.

Waar we in 2014 nog 11 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 zowel in 2015 als 2016 maar 3 klachten over binnengekomen. De laatste 2 jaren is er duidelijk werk gemaakt van een duidelijkere communicatie m.b.t. de organisatie van vervolgjaren.

### 4. Concrete realisaties en voorstellen

Concrete realisaties in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling :

- Docenten contracten werden herbekeken
- Privacy bewustzijn van docenten en medewerkers werd verhoogd.
- Nieuwe interne afspraken rond het meedelen van punten van cursisten
- Vernieuwing motivatieformulier bij examenuitslagen

Concrete verbeteringen die zijn ingepland op basis van de behandelde klachten :

- Hersamenstelling docentenkorps

## 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/née, via de website, onthaalbrochure, onthaalfiche en briefwisseling.**

- Klachten bij de Vlaamse ombudsdienst over onterecht niet-behandelde of niet (h)erkende eerstelijnsklachten:  
aantal: **geen.**

- Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekregen 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/née**

- 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/née. Beroepsmogelijkheid bij 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/née.**

**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/née**

**Zie uitleg onder eerste punt van rubriek 8 (zie vorige bladzijde).**

- Is er een mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister: **ja/née**

**Er is een overleg op directieniveau m.b.t. de klachten.**

- Welke inspanningen worden geleverd voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport:

**De klachteninventaris, inclusief de mogelijke verbeteracties, is structureel opgenomen in het administratief softwarepakket.**

- Vindt er een periodieke bespreking plaats van beleidsklachten + traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars: **ja/née**.

**Op het klachtenoverleg van SYNTRA Vlaanderen.**

- Is er opvolging van de ombudsaanbevelingen van voorgaand kalenderjaar? **ja/née**.

**Deze worden herhaald bij de periodieke bespreking van de nieuwe klachten.**

- Tijdige rapportering aan Vlaamse ombudsdienst: **ja/née**

- Wordt er deelgenomen aan het Vlaams netwerk klachtenmanagers: **ja/née**:

**In 2015 was de klachtencoördinator van SYNTRA Midden-Vlaanderen aanwezig tijdens de opleidingsdag van 27/10/2015 – Omgaan met klachten bij VRT, Bpost en de Vlaamse infolijn.**

**In het verleden heeft onze klachtencoördinator nog deelgenomen aan andere opleidingsmomenten.**



**Klachtenrapport  
Beleidsdomein EWI**

**aan de Ombudsman van de Vlaamse overheid**

**2016**

---

*Klachtenrapport in het kader van het Klachtendecreet 2001 en  
de decreetwijziging van 17 juni 2011.*

## Inhoud

1. Inleidende samenvatting
2. Evolutie in de klachten in het beleidsdomein EWI
3. Organigram Beleidsdomein EWI
4. Evolutie in klachten in het beleidsdomein EWI
5. Cijfergegevens klachten beleidsdomein EWI
6. Inhoudelijke analyse
7. Bijlagen

Bijlage 1: Lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

# 1. Inleiding

Op 1 januari 2016 werden in het beleidsdomein een aantal structurele hervormingen doorgevoerd.

- Het Agentschap Ondernemen fuseerde met het IWT tot het Vlaams agentschap Innoveren & Ondernemen (VLAIO).
- Enkele taken van het IWT werden overgenomen door het FWO
- De Herculesstichting werd ontbonden en de rechten en de plichten overgedragen naar het FWO.

Het aantal entiteiten dat klachten ontving is constant gebleven. Bij het Kabinet minister Muyters, het departement EWI, de entiteiten VRWI, VEB, LRM en PMV werden dit jaar geen klachten ontvangen.

Jammer genoeg moeten ook voor 2016 alweer talrijke personeelwissels bij de klachtenbehandelaars worden gemeld. Dit komt een uniforme behandeling voor het beleidsdomein zeker niet ten goede.

Anderzijds mag worden vastgesteld dat niettegenstaande een steeds dalende personeelsbezetting de entiteiten steeds zorg zijn blijven dragen voor een degelijke klachtenbehandeling. Sommige personen kregen de klachten-taak immers gewoon bovenop hun normale bezigheden.

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.

Los van de personeelwissels bemoeilijkt ook de (her)samensmelting of het al dan niet deels verdwijnen van entiteiten een goed overzicht te krijgen in de evolutie van klachten.

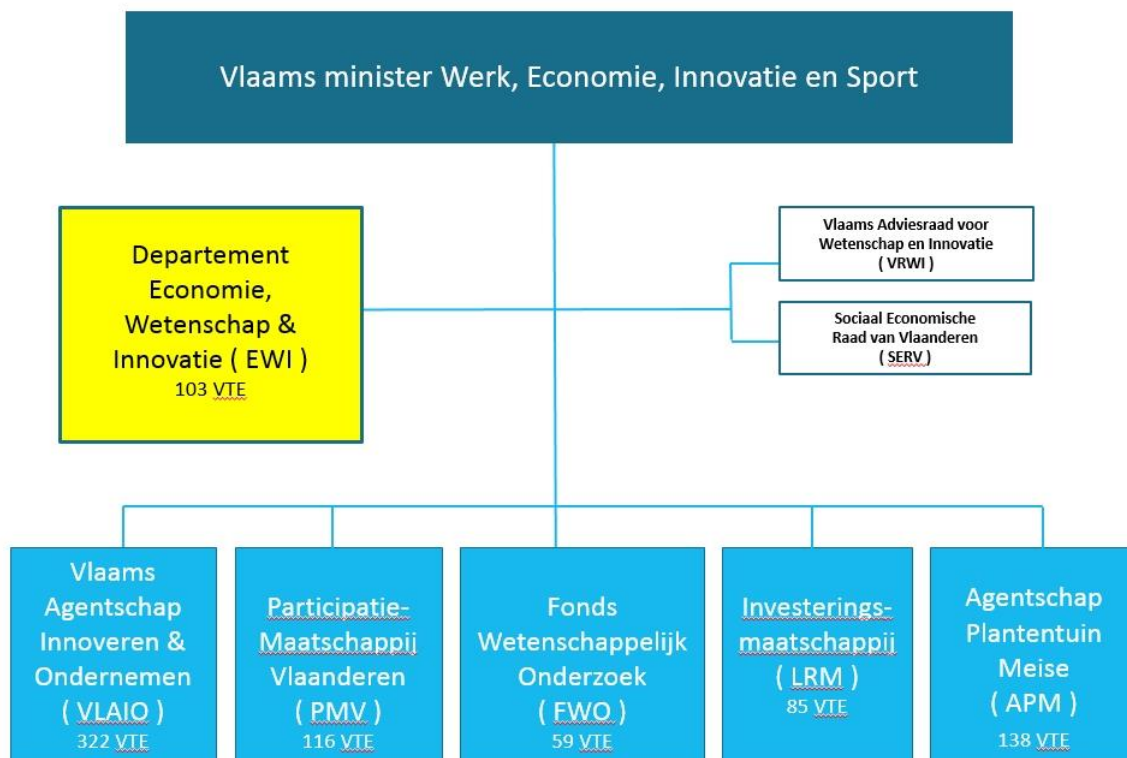
Het is hier ook de plaats bij uitstek om alle medewerkers van het beleidsdomein EWI die zich bezig houden of hielden met het klachtenmanagement te danken voor hun inspanningen.

Alle hierna vermelde entiteiten hebben de oproep tot rapportage beantwoord.

1. – Kabinet van Minister Muylers
2. – DEWI - Departement Economie Wetenschap & Innovatie
3. – VRWI - Vlaamse Raad voor Wetenschap en Innovatie
4. – VLAIO - Vlaams agentschap voor innoveren en ondernemen
5. – APM - Agentschap Plantentuin Meise
6. – FWO - Fonds Wetenschappelijk Onderzoek –Vlaanderen
7. – VEB - Vlaamse Energiebedrijf Participatiemaatschappij Vlaanderen
8. – LRM - Limburgse Investeringsmaatschappij
9. – PMV - Vlaamse Participatiemaatschappij

## 2. Organigram Beliedsdomein EWI

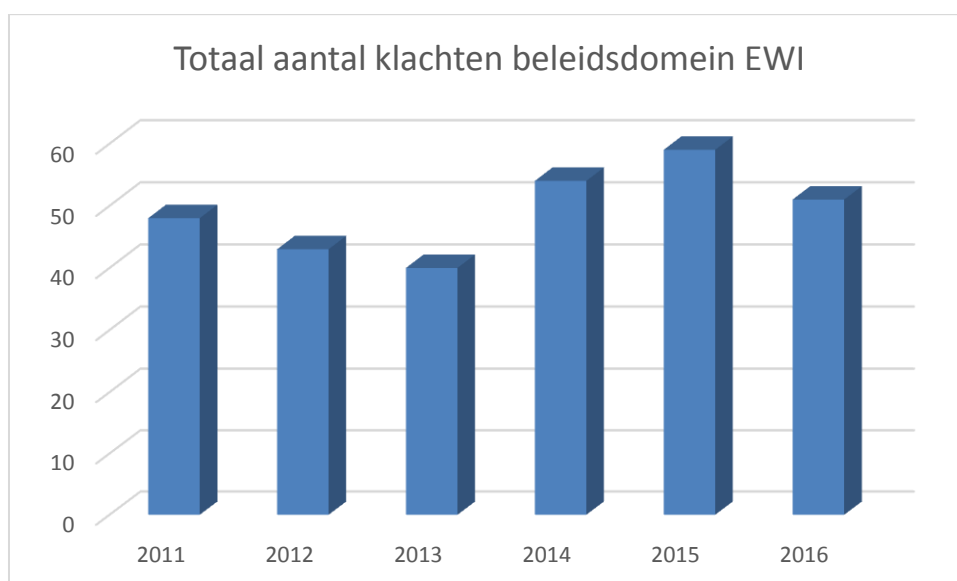
### Beleidsdomein EWI: structuur



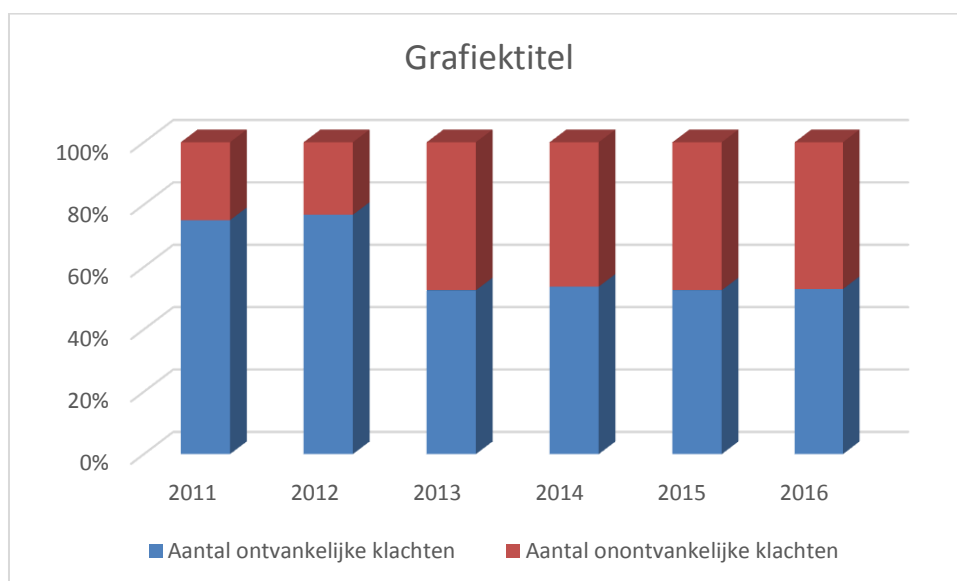
### 3. Evolutie in de klachten in het beleidsdomein EWI

In 2016 waren er in het beleidsdomein EWI 51 klachten. Dit aantal is licht dalend maar kan moeilijk als een substantiële wending worden beschouwd. Van de 51 klachten zijn slechts 27 ontvankelijk. Deze verhouding bevestigt de trend van de vorige jaren.

	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>
Totaal aantal klachten beleidsdomein EWI	48	43	40	54	59	51
Aantal ontvankelijke klachten	36	33	21	29	31	27
Aantal onontvankelijke klachten	12	10	19	25	28	24



Vanaf 2014 zijn er de klachten van het Agentschap Plantentuin Meise bij geteld.



## 4. Cijfergegevens klachten beleidsdomein EWI

		Kabinet	DEWI	VRWI	VLAIO	APM Planten tuin	FWO	VEB Vlaams Energiebe drijf	LRM	PMV
<b>1.Totaal aantal klachten</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
1.1. Aantal klachten verdeeld volgens <b>type</b> :	Ontvankelijk				16	5	6			
	Onontvankelijk				16	6	2			
1.1.1. Verdeling van de <b>onontvankelijke</b> klachten volgens de categorie:	Al eerder klacht ingediend									
	Feiten meer dan een jaar oud voor indiening klacht									
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend									
	Jurisdictioneel beroep aanhangig				1					
	Kennelijk ongegrond					1				
	Geen belang						2			
	Anoniem									
	Beleid en regelgeving				15	5				
Geen Vlaamse overheid										

	Interne personeelsaangelegenheden									
	Melding (*) -en worden vanaf nu in een apart register bijgehouden en niet meegeteld in het totaal aantal klachten				(3*)					
	Onontvankelijk voor eigen entiteit maar <b>doorgegeven aan de entiteit van de Vlaamse overheid</b> die betrokken is bij de feiten en de klacht behandelt.									
1.2. Aantal klachten volgens de drager	Brief				2	1				
	Mail				19	6	8			
	Telefoon				1					
	Fax									
	Bezoek									
	Online klachtenformulier				10					
	Klachtenformulier aan ingang					4				
1.3. Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van de klager				16	10	7			
	Via kabinet									
	Via Vlaamse Ombudsdienst				16		1			
	Via georganiseerd middenveld									
	Andere kanalen									



<b>1.4. Behandeltermijn</b>										
1.4.1. Termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de <b>ontvangstmelding</b>	kalenderdagen	Gemiddelde					6	1,7		
		Mediaan					2	1		
	# klachten	0-10 kalenderdagen					10	8		
		> 10 kalenderdagen					1	0		
1.4.2. Termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de <b>beslissing als antwoord</b>	kalenderdagen	Gemiddelde			19,3	6	17			
		Mediaan			8	2	22			
	# klachten	0-45 kalenderdagen			29	11	8			
		>46 kalenderdagen			3	0	0			
1.5. Aantal klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	Gegrond°				8	4	3			
	Deels gegrond°				5	1	1			
	Ongegrond				3		2			
	Nog niet afgehandeld				/					
1.5.1. Aantal <u>gegronde°</u> en <u>deels° gegronde klachten</u> volgens mate van <b>oplossing:</b>	Opgelost				12	5	4			
	Deels opgelost				/					
	Onopgelost				1					

	Verzoend									
1.5.2. Aantal <u>gegronde</u> ° en <u>deels° gegronde klachten</u> volgens de volledige lijst van <b>ombudsnormen</b> <i>(Voor meer uitleg over de terminologie zie bijlage 1)</i>	Overeenstemming met het recht:						2			
	Afdoende motivering:						2			
	Gelijkheid en onpartijdigheid:				2	1				
	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:									
	Redelijkheid en evenredigheid:									
	Correcte bejegening:				6					
	Actieve dienstverlening:					4				
	Deugdelijke correspondentie:				2					
	Vlotte bereikbaarheid:				1					
	Doeltreffende algemene informatieverstrekking:									
	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:				2					
	Redelijke behandeltermijn:									
	Efficiënte coördinatie:									
	Respect voor de persoonlijke levenssfeer:									
Billijkheid – gezond verstand										

## 5. Inhoudelijke analyse klachten beleidsdomein EWI

### 5.1. Klachtenbeeld 2016

#### Kabinet van minister Muylers

Er werden geen klachten geregistreerd in 2016.

#### Departement Economie Wetenschap en Innovatie ( DEWI )

Er werden geen klachten geregistreerd in 2016.

#### Vlaamse Raad voor Wetenschap en Innovatie ( VRWI )

Er werden geen klachten geregistreerd in 2016.

#### Vlaamse Agentschap Innoveren en Ondernemen ( VLAIO )

Op 1 januari 2016 werden het Agentschap Ondernemen en het IWT omgevormd tot het Agentschap Innoveren & Ondernemen.

Het aantal klachten is in vergelijking met voorbije jaren ongeveer hetzelfde gebleven – aangezien door de fusie de cijfers van AO en IWT moeten samengeteld worden – maar opvallend is wel dat er dit jaar meer ontvankelijke klachten zijn ingediend dan vorige jaren. Van de 32 ontvangen klachten waren er immers 16 ontvankelijk.

De 16 onontvankelijke klachten hebben voornamelijk betrekking op te respecteren wetgeving. Net als de voorbije jaren zijn de meeste onontvankelijke klachten gerelateerd aan de kmo-portefeuille (14) en gaat het voornamelijk over laattijdigheid van de ondernemer bij het betalen van zijn eigen bijdrage, het – volgens de klager – niet ontvangen van de registratielink, of technische problemen langs de kant van de klager bij het indienen van zijn aanvraag.

Voorts was er ook 1 onontvankelijke klacht bij de afdeling innovatiesteun (omdat de beroepsprocedures nog niet waren aangewend) en 1 onontvankelijke klacht bij de afdeling informatie en begeleiding (omwille van beleid en regelgeving).

#### **Ontvankelijke klachten volgens betrokken dienst:**

Voor de afdeling bedrijfs- en omgevingssteun zijn er 9 ontvankelijke klachten binnengekomen, voor de afdeling informatie & begeleiding (centrale examencommissie) waren er 2 klachten ontvankelijk en bij de afdeling innovatiesteun telden we 5 ontvankelijke klachten.

Afdeling bedrijfs- en omgevingssteun:

**Noot:** 22 klachten over het gebruik van de kmo-portefeuille (8 ontvankelijke en 14 onontvankelijke) op ruim 130 000 goedgekeurde aanvragen dit jaar is een heel lage verhouding. Het agentschap blijft immers inzetten op een uitgebreide informatievoorziening en het sensibiliseren van de ondernemingen om tijdig een aanvraag in

te dienen en de eigen informatie goed te controleren (zie 6.2 concrete realisaties en voorstellen).

Bij de 8 ontvankelijke klachten van de kmo-portefeuille ziet men vooral technische problemen als oorzaak maar daarnaast werd ook een klacht ingediend die betrekking had op onduidelijke/moeilijke communicatie. Die klacht had betrekking op het onvoldoende begrijpen van de gebruikte terminologie in het contact van de klager met de helpdesk, waardoor de aanvraag niet tijdig kon afgehandeld worden. De klant werd opnieuw opgebeld door de diensten en volledig begeleid bij het afhandelen van haar subsidieaanvraag.

Alle klachten voortkomend uit technische problemen werden vrij snel opgelost (in de meeste gevallen werd er een uitzondering gegeven om de aanvraag alsnog te kunnen indienen of werden de mensen telefonisch en per mail begeleid bij hun aanvraag).

Als laatste werd er ook nog 1 klacht ingediend i.v.m. een laattijdige betaling van een ecologiepremie. De klant had verschillende malen geïnformeerd wanneer hij de betaling mocht ontvangen maar kreeg weinig reactie. Na onderzoek bleek dat er echter nog informatie ontbrak, van zodra deze informatie was aangeleverd kon het dossier worden uitbetaald.

#### Afdeling informatie en begeleiding:

Er zijn dit jaar 2 ontvankelijke klachten binnengekomen over de centrale examencommissie.

Bij de eerste klacht probeerde de klant zich in te schrijven voor een examen maar ondervond technische problemen. Bij haar eerste telefonische contact kon men haar niet verder helpen en werd er beloofd om haar dezelfde dag nog terug te bellen. De klant kreeg echter geen telefoon meer op die dag, waarop ze klacht indiende. De klant kon zich de volgende dag wel probleemloos inschrijven voor het volgende examen.

Een tweede klacht betrof verwarrende communicatie tijdens een examen waarbij bij aanvang werd meegedeeld dat er geen giscorrectie zou worden toegepast. Tijdens het examen werd echter meegedeeld dat men wel met giscorrectie zou werken. Hierdoor werden de deelnemers misleid. Deze klacht heeft men kunnen oplossen door alle niet-geslaagde kandidaten van dat examen opnieuw gratis te laten deelnemen aan een volgend examen.

#### Afdeling innovatiesteun:

Binnen de afdeling innovatiesteun zijn er dit jaar 5 ontvankelijke klachten binnengekomen.

2 klachten betroffen het uitblijven van de uitbetaling van een laatste schijf en 1 klacht betrof de uitblijven van een uitbetaling van een doctoraatspremie. Reden daarvoor was echter telkens een fout die bij de klant zelf lag waardoor de betaling niet eerder kon worden uitgevoerd. Omdat er in deze dossiers niet altijd correct was gecommuniceerd werden deze klachten ontvankelijk verklaard. Van zodra de nodige informatie werd ontvangen, werden deze dossiers zo snel mogelijk afgewerkt waardoor de betaling kon gebeuren.

Bij 1 klacht is de klant ontevreden met de resultaten van het project en het advies dat hij ontving (van een derde partij) i.v.m. de eindafrekening en vraagt hij om bijkomende kosten te kunnen inbrengen. Na een herevaluatie van de eindafrekening op basis van de bijkomende bewijzen werd een nieuwe beslissing genomen. De klant kon zich hier nog steeds niet in vinden. Hij heeft dan ook een klacht ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst tegen de derde partij.

Een laatste klacht betrof een klant die een incorrecte ontslagbrief had ontvangen. Deze klacht heeft men kunnen rechtzetten door een nieuwe ontslagbrief op te maken – ingaande een maand later zodat de klant nog recht had op 1 maand premie.

## Agentschap Plantentuin Meise ( APM )

De klachten geregistreerd in de Plantentuin hebben betrekking op de Plantentuin als toeristische attractie. In 2016 ontving de Plantentuin in totaal 11 klachten, even veel als het jaar ervoor. Dit aantal is relatief als we het bekijken ten opzichte van het totaal aantal bezoekers dat in 2016 131 992 betrof. Vijf klachten waren ontvankelijk en zes onontvankelijk. De behandelde onderwerpen betroffen de catering, dienstverlening en klantgerichtheid.

## Fonds Wetenschappelijk Onderzoek ( FWO )

### 1. Klacht m.b.t. tegenstrijdige feedback van een externe referent bij een krediet aan navorsers

De klager kaartte enkele discrepanties aan tussen de feedback gegeven door een externe referent. Uit deze klacht kunnen echter geen procedurele fouten opgemaakt worden.

Het FWO heeft de klager geïnformeerd dat het volledige panel telkens de discussie voert over elk dossier. Hierbij komen alle elementen aanbod. Dit principe is vastgelegd in de gedragscode FWO-Expertpanels, zoals opgenomen in het FWO-reglement interne en externe peer review. De pre-rapporten vormen een element in de totale beoordeling. Het FWO heeft er voor gekozen om elke aanvrager de nodige feedback te bezorgen op basis van de pre-rapporten.

Op basis van deze elementen werd de klacht ongegrond verklaard.

### 2. Klacht m.b.t. de onontvankelijkheid van een uitgaande Pegasus<sup>2</sup> mandaat

De klager was niet akkoord dat zijn dossier onontvankelijk werd verklaard op basis van het feit dat de huidige positie van de klager aan de universiteit een vrijwillige positie (0%) was. De klager werd op dat ogenblik ook betaald via een BAEF fellowship waarmee hij/zij een positie had aan een buitenlandse universiteit. Artikel 4 § 2 van het reglement bepaalt dat de kandidaat voor een UITGAAND [PEGASUS]<sup>2</sup> Marie Skłodowska-Curie mandaat minstens één jaar voor de datum van de mandaataanvraag dient onderzoek te verrichten aan een universiteit in de Vlaamse Gemeenschap of aan de Evangelische Theologische Faculteit in Leuven of de Faculteit voor Protestantse Godgeleerdheid in Brussel, of aan een Vlaamse of federale wetenschappelijke instelling. De klager kon aantonen dat hij/zij hetzelfde jaar ook 25% werkzaam was als academisch personeel binnen dezelfde universiteit en dat zijn huidig vrijwillige positie een voorwaarde was om de BAEF fellowship te kunnen opnemen.

Het FWO verklaarde zijn klacht gegrond en bijgevolg zijn aanvraag ontvankelijk. De aanvraag werd terug opgenomen in de volgende selectieronde.

### 3. Klacht m.b.t. de onontvankelijkheid van een dossier van een aspirant mandaataanvraag

Deze promotor uitte zijn ongenoegen na de onontvankelijkheid van een mandaataanvraag van een aspirant. De promotor was hierbij niet akkoord met het feit dat de aanvrager zijn eerste master meetelt als referentiejaar voor de aanvraag van een mandaat, en dat er geen rekeningen wordt gehouden met het jaar waarin een tweede master behaald is.

Het FWO liet de klager hierbij weten dat deze klacht onontvankelijk is omdat het belang van de klager niet duidelijk werd aangetoond. Het FWO voert geen correspondentie over persoonlijke dossiers met derden.

### 4. Klacht m.b.t. de onontvankelijkheid van een dossier van een aspirant mandaataanvraag

De klager ging niet akkoord met het feit dat zijn aanvraag onontvankelijk werd verklaard naar aanleiding van zijn diploma. De klager bezit een master-na-master diploma van het NVAO. De klager ging niet akkoord met het feit dat het FWO dit niet als een master diploma ziet.

Het FWO antwoordde dat enkel diploma's in aanmerking komen, die als master worden gelabeld in het Hogeronderwijsregister ([www.hogeronderwijsregister.be](http://www.hogeronderwijsregister.be)). In dit register krijgt elk diploma in Vlaanderen een label. Het diploma op basis waarvan de klager een aanvraag bij het FWO wenste in te dienen krijgt in het Hogeronderwijsregister het label master-na-master. Het FWO houdt zich strik aan deze procedure, omdat het in het verleden uitsluitend master diploma's, die als master in het Hogeronderwijsregister worden gelabeld, in beschouwing heeft genomen om de ontvankelijkheid te bepalen.

Bijgevolg werd deze klacht ongegrond verklaard.

#### **5. Klacht m.b.t. de ontvankelijkheid van een projectaanvraag**

De klager was niet akkoord dat een aanvraag voor een onderzoeksproject onontvankelijk werd verklaard op basis van het ontbreken van de publicatiegegevens. Het argument dat de klager hierbij aanleverde was dat er geen enkele bepaling in het reglement van de projectaanvraag noch in aanverwante reglementen staat dat het indienen van deze gegevens kan leiden tot straffe van onontvankelijkheid.

Het FWO oordeelde dat gelet het feit dat er geen automatische herinneringen gestuurd werden om de publicatielijst aan te vullen, indien er geen copromotoren betrokken zijn bij een projectaanvraag, alsnog de aanvraag mee te nemen.

De klacht was bijgevolg ontvankelijk en gegrond. Deze aanvraag werd meegenomen in de selectieronde.

#### **6. Klacht m.b.t. tot einde mandaat wegens ziekte**

De klager die sinds 2010 een aspirantenmandaat had lopen kende de afgelopen jaren verscheidende maanden van inactiviteit naar aanleiding van medische redenen. In juni 2016 werd pas een diagnose van de ziekte gedaan. Dit had een impact op de loopbaan van de klager. De klager had hierbij een ziektebriefje ingediend dat geldig was vanaf 1 februari 2016. Op het moment van de klacht (juli 2016) was de klager in de veronderstelling dat de lonen terugggevorderd konden worden tot en met februari 2016.

Het FWO is hier in samenspraak de Vlaamse ombudsdienst tot een overeenkomst gekomen dat een medisch attest met ingang van 1 augustus ingeleverd zou worden. Zodat deze persoon vanaf september beroep kon doen op de ziekteverzekering. Het FWO betaalt na de schorsing om medische redenen nog 1 maand uit en na die maand eindigt het mandaat definitief. Onder de voorwaarden van dit akkoord vorderde het FWO geen geld terug voor de voorbije periode.

#### **7. Klacht m.b.t. tot een afgewezen reiskrediet**

De klager klaagde de onredelijke termijn aan voor het indienen van een aanbevelingsbrief m.b.t. een reiskrediet. De tijd tussen het ontvangen van een email om een aanbeveling te schrijven en de deadline bedroeg slechts 6 dagen. Tevens lag de deadline van deze aanbeveling een dag na de vergadering die rond dit dossier een beslissing diende te nemen.

Het FWO verklaarde hierbij dat het om een fout ging in de geautomatiseerde procedure van het mailverkeer in combinatie met het feit dat er in de maand augustus geen CIWC plaatsvond.

Na verder onderzoek heeft het FWO dan ook beslist om de volledige aanvraag opnieuw voor te leggen aan de commissie internationale wetenschappelijke contacten.

#### **8. Klacht m.b.t. niet gerangschikte postdoctorale mandaataanvraag**

Deze promotor uitte zijn ongenoegen na de niet-rangschikking van een kandidaat. In deze aanvraag werd het belang van de klager niet duidelijk aangetoond. Het FWO voert geen correspondentie over persoonlijke dossier met derden.

Bijgevolg is de klacht onontvankelijk

#### **Vlaams energiebedrijf ( VEB )**

Er werden geen klachten geregistreerd in 2016.

#### **Limburgse Reconvertie Maatschappij ( LRM )**

Er werden geen klachten geregistreerd in 2016.

#### **ParticipatieMaatschappij Vlaanderen NV ( PMV )**

Er werden geen klachten geregistreerd in 2016.

## **5.2. Inhoudelijke analyse**

Welke lessen zijn er getrokken uit het klachten beeld om de dienstverlening aan de burger te verbeteren? Wat hebben we geleerd uit het vorige EWI klachtenrapport. Welke inhoudelijke analyse is er gebeurd?

#### **Kabinet van minister Muylers**

#### **Departement Economie Wetenschap en Innovatie ( DEWI )**

#### **Vlaamse Raad voor Wetenschap en Innovatie ( VRWI )**

Niet van toepassing

#### **Vlaamse Agentschap Innoveren en Ondernemen ( VLAIO )**

zie punt 6.1

#### **Agentschap Plantentuin Meise ( APM )**

Het overleg met de externe cateraar wordt nog steeds op regelmatige basis gehouden; klachten worden daarenboven steeds onmiddellijk teruggekoppeld.

Klachten over de dienstverlening en klantgerichtheid werden met betrokken personen en diensten steeds doorgesproken.

#### **Fonds Wetenschappelijk Onderzoek ( FWO )**

In het automatische mailverkeer naar aanleiding van het indienen van een reiskrediet, werden extra checks ingebouwd, zodat de deadline opgenomen in het emailverkeer beter correspondeert met de vergadering waarop de aanvraag zal behandeld worden.

Aan de panelleden werden extra instructies en duiding meegegeven bij het opstellen van de feedback.

#### **Vlaams energiebedrijf ( VEB )**

**Limburgse Re conversie Maatschappij ( LRM )**

**ParticipatieMaatschappij Vlaanderen NV ( PMV )**



## 6. Verbeteracties na de inhoudelijke analyse

### 6.1. Concrete voorstellen en verbeteracties

Wat zijn de voorstellen tot verbetering geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling? Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten? En tot welke verbeteracties heeft dat finaal geleid.

Kabinet van minister Muylers

Departement Economie Wetenschap en Innovatie ( DEWI )

Vlaamse Raad voor Wetenschap en Innovatie ( VRWI )

Niet van toepassing

Vlaamse Agentschap Innoveren en Ondernemen ( VLAIO )

**\* Gezien de fusie tot het Agentschap Innoveren en Ondernemen is er dit jaar werk gemaakt van een hernieuwd klachtenbeleid met als voornaamste acties het aanstellen van een nieuwe klachtencoördinator en klachtenbehandelaars, het aanpassen van het proces 'klachtenbehandeling' en het verder uitwerken van een klachtenmanagement.**

**Op 20 mei 2016 werd Ingrid De Clippeleir aangesteld als nieuwe klachtencoördinator in opvolging van Caroline Pollet.**

Belangrijkste wijziging in het klachtenproces is het beter stroomlijnen van de klachtenbehandeling. Er zijn opnieuw duidelijk afspraken gemaakt over het verloop ervan.

De klachtencoördinator heeft de taak op zich genomen om de kwaliteit te bewaken en o.a. het ontwerp van antwoord te screenen op juistheid, techniciteit, duidelijkheid en volledigheid. Bij een ontvankelijke klacht zal de communicatie ook volledig via de klachtencoördinator verlopen.

In augustus werd er ook een interview gepubliceerd op ons intranet om de nieuwe klachtencoördinator voor te stellen en iedereen binnen de organisatie op de hoogte te brengen van de wijzigingen in het klachtenproces.

Verbetervoorstellen dit jaar:

\* Concrete realisaties ten gevolge van de klachtenbehandeling i.v.m. kmo-portefeuille hebben vooral betrekking op het onderzoeken van mogelijkheden om problemen te voorkomen. Op 1 april 2016 werd de vereenvoudigde kmo-portefeuille gelanceerd. Door de kmo's werden immers een aantal aandachtspunten inzake de werking van de kmo-portefeuille gesignaleerd.

- De bestaande pijler- en domeinstructuur van de kmo-portefeuille werd als onduidelijk ervaren. Voor kmo's was het niet altijd duidelijk wat kan worden gesubsidieerd en op welke manier
- De subsidieplafond per pijler was ervaren als een beperking
- Het gebruik van de interactieve webapplicatie was voor een aantal kmo's een struikelblok. Er waren op regelmatige basis klachten over gemiste subsidies omwille van problemen met de digitale procedure

Met de wijzigingen van 1 april 2016 werd maximaal getracht om aan deze bekommernissen tegemoet te komen. De verscheidene bestaande pijlers, domeinen en afzonderlijke steunplafonds en percentages van de kmo-portefeuille zijn verdwenen. In het huidige systeem krijgt elke kmo jaarlijks één subsidieplafond en één steunpercentage dat die kmo afhankelijk van haar noden en behoeftes kan inzetten voor opleiding en/of advies.

Daarnaast werden ook initiatieven genomen om de gedetecteerde valkuilen bij het gebruik van de digitale procedure weg te werken. Zoals vermeld in de nota aan de Vlaamse Regering van 17 juli 2015 gingen de meeste klachten over gemiste subsidies doordat de subsidie niet tijdig werd aangevraagd, of omdat het eigen aandeel niet tijdig op de rekening van de financieel beheerder werd gestort.

*“De meeste klachten over de kmo-portefeuille gaan over deze gemiste subsidies, doordat de subsidie niet tijdig werd aangevraagd, of omdat het eigen aandeel niet tijdig op de rekening van de financieel beheerder werd gestort. Bij de voorgestelde hervormingen van de kmo-portefeuille wordt de procedure aangepast om deze gemiste subsidies in te toekomst te vermijden”*

Bij de vernieuwing van de kmo-portefeuille werd resoluut gekozen voor een eenduidig, administratief eenvoudig en geautomatiseerd proces, waarbij de kmo-portefeuille beperkt wordt tot subsidieverstrekking zonder actieve dossierbehandeling door de administratie. De subsidievertrekking verloopt bovendien via een vernieuwde website die intuïtief is in gebruik.

Daarnaast werd ook het steunverleningsproces aangepast. Zo moeten **de dienstverleners niet langer elke subsidieaanvraag bevestigen**. Door de verplichte bevestiging door de dienstverlener te schrappen, kan een kmo na de aanvraag van de subsidie meteen overgaan tot de storting van het eigen aandeel aan de financieel beheerder. Op die manier worden twee acties (de digitale subsidieaanvraag en de storting van het eigen aandeel), die in de huidige procedure gescheiden zijn in de tijd, gecombineerd worden in één gelijktijdige actie. Hierdoor wordt het risico op gemiste subsidies omwille van laattijdigheid aanzienlijk verminderd.

Naast de grote bijsturing van 2016 werden nog ad hoc acties ondernomen om nieuwe klachten te voorkomen. Problemen met de registratielink die per brief moet worden verstuurd indien er geen mailadres is geregistreerd bij de KBO – waarbij de brief dan al eens verloren gaat of te laat toekomt - waardoor de aanvrager zijn registratie niet kan afwerken en derhalve ook niet kan genieten van de subsidie komen regelmatig terug.

In september werd daarom een mail gestuurd aan alle dienstverleners met concrete tips om de kmo-portefeuille applicatie vlotter te gebruiken met o.a. een verwijzing naar het registreren van een mailadres bij de KBO waardoor de aanvrager zijn registratielink via mail kan ontvangen en dus geen tijd meer zal verliezen.

Ook is men volop bezig met een aanpassing aan het systeem (WEBIDM3) dat er voor zal zorgen dat het gebruikersbeheer volledig online kan gebeuren en er zelfs geen registratielink meer nodig zal zijn – een duidelijke procesverbetering ten behoeve van de klant. Verwacht wordt dat men dit in de loop van 2017 kan realiseren.

#### Verbetervoorstellen volgend jaar

Omdat er is vastgesteld dat nog steeds ongeveer de helft van onze klachten via de Vlaamse Ombudsdienst worden ingediend, lijkt het aangewezen om onze klachtenprocedure meer ‘zichtbaar’ te maken voor de VLAIO-klanten.

In de nota ‘klachtenrapport’ van 4 oktober 2016 heeft de klachtencoördinator daarom als verbeterpunt verwezen naar de zichtbaarheid van de klachtenbehandeling op de website. Op het directiecomité van 24 oktober 2016 werd goedgekeurd dat de klachtencoördinator hiervoor met de belangrijkste actoren (communicatieverantwoordelijke, contact center....) verder zal afstemmen over de meest optimale wijze waarop betrokkenen zich met meldingen/klachten tot het agentschap kunnen richten. Gezien de studie rond een nieuwe website voor het agentschap momenteel bezig is, kan dit punt in dit traject worden meegenomen.

### **Agentschap Plantentuin Meise ( APM )**

Waar nodig werden de procedures opgefrist of aangepast. Bij de personeelsleden die in rechtstreeks contact staan met de Plantentuinbezoekers hebben er een aantal de cursus 'klantgericht handelen in de toeristische sector (VDAB)' gevolgd. Op regelmatige basis worden zij gescreend door een extern bedrijf op klantgerichtheid.

### **Fonds Wetenschappelijk Onderzoek ( FWO )**

Zie 5.1. en 5.2

In de automatische emailprocedure werden bijkomende checks ingebouwd.

### **Vlaams energiebedrijf ( VEB )**

### **Limburgse Reconversie Maatschappij ( LRM )**

### **ParticipatieMaatschappij Vlaanderen NV ( PMV )**

## **6.2. Procedure van de klachtenbehandeling**

Als er in 2016 wijzigingen zijn aangebracht in de procedure wordt dit hier vermeld.

### **Kabinet van minister Muylers**

### **Departement Economie Wetenschap en Innovatie ( DEWI )**

### **Vlaamse Raad voor Wetenschap en Innovatie ( VRWI )**

Niet van toepassing

### **Vlaamse Agentschap Innoveren en Ondernemen ( VLAIO )**

Op het directiecomité van 20 mei 2016 werd Ingrid De Clippeleir aangesteld als de nieuwe klachtencoördinator.

Het klachtenproces werd aangepast aan de nieuwe structuur en de nieuwe accenten die zij willen leggen.

In augustus werd er ook een interview gepubliceerd op ons intranet om de nieuwe klachtencoördinator voor te stellen en iedereen binnen de organisatie op de hoogte te brengen van de wijzigingen in het klachtenproces. Belangrijkste betrachting van deze communicatie was om iedereen binnen het agentschap voldoende alert te maken voor ieders rol in het klachtenproces.

**Agentschap Plantentuin Meise ( APM )**

De aangeduide klachtenmanager heeft een procedure uitgewerkt voor de verdere implementatie van het klachtenmanagement in alle diensten van het APM.

**Fonds Wetenschappelijk Onderzoek ( FWO )**

Niet van toepassing

**Vlaams energiebedrijf ( VEB )**

**Limburgse Reconversie Maatschappij ( LRM )**

**ParticipatieMaatschappij Vlaanderen NV ( PMV )**

## 7. Bijlagen

### Bijlage 1: Lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst

#### **1 Overeenstemming met het recht**

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

#### **2 Afdoende motivering**

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

#### **3 Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

#### **4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

#### **5 Redelijkheid en evenredigheid**

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

#### **6 Correcte bejegening**

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

#### **7 Actieve dienstverlening**

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

#### **8 Deugdelijke correspondentie**

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

#### **9 Vlotte bereikbaarheid**

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

#### **10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

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

#### **11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

**13 Redelijke behandeltermijn**

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

**14 Efficiënte coördinatie**

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

**15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

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

**16 Billijkheid – gezond verstand**

Bij de toepassing van de regelgeving wordt er over gewaakt dat de beslissingen ook de toets van billijkheid en logisch gezond verstand kunnen doorstaan.

**Welzijn**

**1.808 klachten**

# EerstelijnsRapport Klachtenmanagement

## Werkjaar 2016

Entiteit van de Vlaamse overheid:

**Beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG)**

### 1 EERSTELIJNSRAPPORTAGE VOLGENS HET VLAAMS KLACHTENDECREET

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

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.

Vallen buiten de scope van dit klachtenjaarrapport		
1.	<b>OPZC's van Geel en van Rekem</b>	De Openbare Psychiatrische Zorgcentra te Geel en te Rekem (OPZC's) zijn publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigde agentschappen (EVA's) binnen het beleidsdomein WVG. Sinds het wijzigend decreet van 21/06/2013 van het Vlaams klachtendecreet vallen de OPZC's niet langer onder de toepassing van het Vlaams klachtendecreet van 1 juni 2001. De OPZC's blijven evenwel ressorteren onder de toepassing van het Vlaams Ombudsdecreet van 7 juli 1998. Zoals de andere psychiatrische ziekenhuizen rapporteerden 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. In het kader van de Zesde Staatshervorming werd er beslist dat de jaarverslagen van de lokale ombudspersonen in de toekomst naar de deelstaten verzonden moeten worden, aangezien de bepaling van de ziekenhuisnormen deel uitmaakt van de materies die worden overgedragen naar de deelstaten. De praktische organisatie binnen de Vlaamse Gemeenschap wordt afgewacht.
2.	<b>SAR-WGG</b>	(Strategische Adviesraad voor het Vlaamse Welzijns-, Gezondheids- en Gezinsbeleid) De SAR-WGG is ingebed in de SERV (Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen).
3.	<b>UZ Gent ombudsdienst</b>	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).
N.B.	<b>Agentschap voor Samenwerking rond Gegevensdeling tussen de Actoren in de Zorg (VASGAZ)</b>	Dit publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap is opgericht bij Decreet van 25 april 2014. Dit decreet is grotendeels <b>in werking getreden op 1 december 2016</b> (bij Besluit van de Vlaamse Regering van 18/11/2016). Het agentschap ressorteert onder het beleidsdomein WVG. De gedelegeerd bestuurder van het agentschap is aangeduid, de leden van de Raad van Bestuur zijn benoemd, en de regeringsafgevaardigden zijn aangewezen bij Besluiten van de Vlaamse Regering van 18/11/2016.



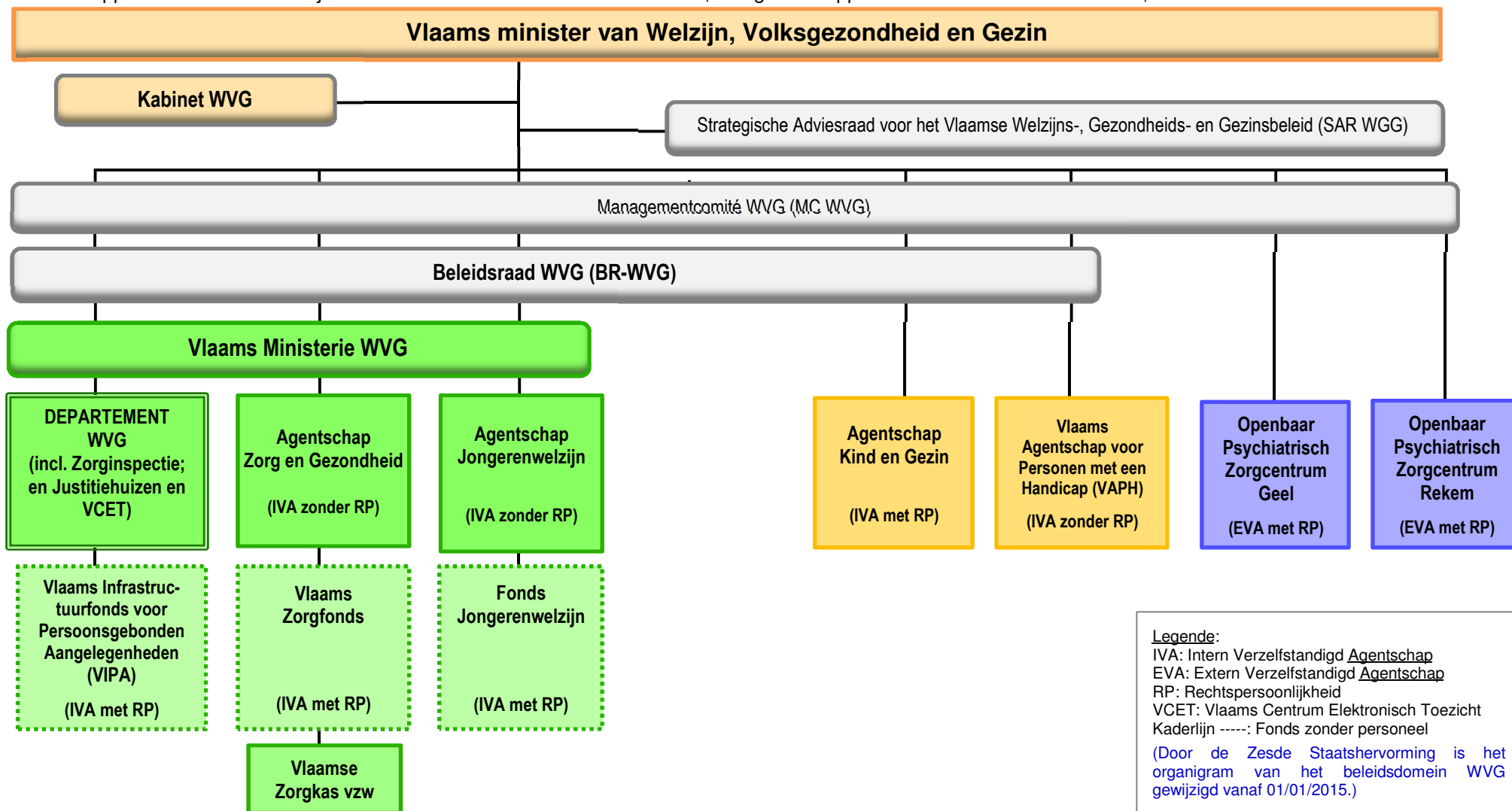
### 3 INHOUDSOPGAVE

1	Eerstelijnsrapportage volgens het Vlaams Klachtendecreet .....	1
2	Rapportageperiode: van 1 december tot 30 november.....	1
3	Inhoudsopgave .....	2
4	Rapporterende WVG-entiteiten – Organigram beleidsdomein WVG 2016 .....	4
5	Totaalcijfers 2016: Eerste lijn en Interne Tweede Lijn klachten .....	5
6	Cijfers 2016: Eerste lijn klachten en Doorverwijzingen buiten WVG .....	7
7	Globaal Klachtenbeeld 2016: Eerste lijn klachten en Doorverwijzingen van klachten .....	12
7.1	Globaal klachtenbeeld 2016: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Agentschap Kind en Gezin .....	12
7.2	Globaal klachtenbeeld 2016: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) .....	14
7.3	Globaal klachtenbeeld 2016: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Agentschap Jongerenwelzijn.....	15
7.4	Globaal klachtenbeeld 2016: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Agentschap Zorg en Gezondheid – Vlaams Zorgfonds – Vlaamse Zorgkas.....	18
7.5	Globaal klachtenbeeld 2016: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Departement WVG + VIPA.....	21
7.6	Globaal klachtenbeeld 2016: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Kabinet WVG.....	23
8	Klachtenbeeld 2016 per WVG-Entiteit: Eerste lijn en Doorverwijzing van klachten .....	24
8.1	Klachtenbeeld 2016: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Agentschap Kind en Gezin.....	24
8.2	Klachtenbeeld 2016: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) .....	25
8.3	Klachtenbeeld 2016: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Agentschap Jongerenwelzijn .....	30
8.4	Klachtenbeeld 2016: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Agentschap Zorg en Gezondheid – Vlaams Zorgfonds – Vlaamse Zorgkas.....	34
8.5	Klachtenbeeld 2016: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Departement WVG + VIPA.....	38
8.6	Klachtenbeeld 2016: Eerste Lijn en Doorverwijzingen: Kabinet WVG .....	56
9	Verbeteracties 2016 voor de dienstverlening: Eerste Lijn klachten en Doorverwijzingen van klachten .....	59
9.1	Verbeteracties 2016: Eerste Lijn: Agentschap Kind en Gezin.....	59
9.2	Verbeteracties 2016: Eerste Lijn: Agentschap Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) .....	59
9.3	Verbeteracties 2016: Eerste Lijn: Agentschap Jongerenwelzijn .....	61
9.4	Verbeteracties 2016: Eerste Lijn: Agentschap Zorg en Gezondheid – Vlaamse Zorgkas.....	66
9.5	Verbeteracties 2016: Eerste Lijn: Departement WVG.....	67
9.6	Verbeteracties 2016: Eerste Lijn: Kabinet WVG .....	69
10	Cijfers 2016: Interne Tweede lijn klachten .....	71
11	Globaal Klachtenbeeld 2016: Interne Tweede lijn klachten .....	74
11.1	Globaal klachtenbeeld 2016: Interne Tweede Lijn: Agentschap Kind en Gezin.....	74
11.2	Globaal klachtenbeeld 2016: Interne Tweede Lijn: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) 75	
11.3	Globaal klachtenbeeld 2016: Interne Tweede Lijn: Agentschap Jongerenwelzijn.....	76
11.4	Globaal klachtenbeeld 2016: Interne Tweede Lijn: Agentschap Zorg en Gezondheid.....	76
11.5	Globaal klachtenbeeld 2016: Interne Tweede Lijn: Departement WVG.....	77
12	Klachtenbeeld 2016 per WVG-Entiteit: Interne Tweede lijn klachten.....	78
12.1	Klachtenbeeld 2016: Interne Tweede Lijn: Agentschap Kind en Gezin .....	78
12.2	Klachtenbeeld 2016: Interne Tweede Lijn: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH).....	79
12.3	Klachtenbeeld 2016: Interne Tweede Lijn: Agentschap Jongerenwelzijn .....	81

12.4 Klachtenbeeld 2016: Interne Tweede Lijn: Agentschap Zorg en Gezondheid .....	82
12.5 Klachtenbeeld 2016: Interne Tweede Lijn: Departement WVG.....	84
13 Verbeteracties 2016 voor de dienstverlening: Interne Tweede Lijn klachten .....	86
13.1 Verbeteracties 2016: Interne Tweede Lijn: Agentschap Kind en Gezin .....	86
13.2 Verbeteracties 2016: Interne Tweede Lijn: Agentschap Vlaams voor Personen met een Handicap (VAPH) .....	86
13.3 Verbeteracties 2016: Interne Tweede Lijn: Agentschap Jongerenwelzijn .....	87
13.4 Verbeteracties 2016: Interne Tweede Lijn: Agentschap Zorg en Gezondheid .....	87
13.5 Verbeteracties 2016: Interne Tweede Lijn: Departement WVG .....	87
14 Procedure-wijzigingen voor klachtenbehandeling in 2016 .....	88
15 Initiatieven/Werkwijzen m.b.t. Klachtenbehandeling WVG.....	88
16 Regelgeving en Procedure-elementen klachtenbehandeling - beleidsdomein WVG .....	99
17 Bijlage 1: Vlaamse Ombudsnormen (volledige lijst).....	108
18 Bijlage 2: Servicemeter (d.d. 09/07/2014) Vlaamse Ombudsdienst.....	109

## 4 RAPPORTERENDE WVG-ENTITEITEN – ORGANIGRAM BELEIDSDOMEIN WVG 2016

De rapporterende entiteiten zijn de drie entiteiten van het Ministerie WVG, de agentschappen 'Kind en Gezin' en het VAPH, en het Kabinet WVG.



De Fondsen zijn agentschappen met rechtspersoonlijkheid zonder personeel. Ze worden beheerd door entiteiten met personeel die telkens boven elk fonds vermeld zijn.

## 5 TOTAALCIJFERS 2016: EERSTE LIJN EN INTERNE TWEDE LIJN KLACHTEN

Alle klachtendossiers betreffen **afgehandelde klachten** binnen de registratieperiode (incl. ontvangen klachten in 2016 en afgehandeld in 2016).

Algemeen Totaal										
Eerste Lijn klachten, Interne Tweede Lijn klachten, Doorverwezen klachten buiten WVG										
TOTALEN	Jaar	TOTAAL beleids-domein WVG	Kind en Gezin	VAPH	JWZ	ZG	VI. Zorg-fonds	VI. Zorg-kas	DEPARTEMENT (incl. Zorginspectie en Justitiehuizen) + VIPA	Kabinet WVG
Voor de 7 onderstaande categorieën: elk klachtendossier wordt slechts 1-maal geteld. Bv. Een ingetrokken klacht wordt geteld bij 'Intrekking' en niet meegeteld bij 'Eerste Lijn'.										
(1) Eerste Lijn	2016	424	218	42	48	22	22	19	33	20
(2) Eerste Lijn Personeel	2016	5	0	0	0	0	0	0	5	0
(3) Interne Tweede Lijn	2016	487	438	19	8	21	<del> </del>	<del> </del>	1	<del> </del>
Tussen-Totaal	2016	916	656	61	56	43	22	19	39	20
(4) Doorverwijzing buiten WVG	2016	43	0	9	0	3	0	0	16	15
(5) Intrekking (1ste+ interne 2de Lijn)	2016	66	46	0	12	1	0	0	1	6
(6) Stopzetting (1ste+ interne 2de Lijn)	2016	107	95	3	9	0	0	0	0	0
TOTAAL-1 dossiers	2016	1.132	797	73	77	47	22	19	56	41
(7) Conciliërende klachtenbehandeling (1ste+ interne 2de Lijn)	2016	676	665	<del> </del>	11	<del> </del>	<del> </del>	<del> </del>	<del> </del>	<del> </del>
TOTAAL-2 dossiers	2016	1.808	1.462	73	88	47	22	19	56	41

Het aantal klachten in 2016 is **verdubbeld** tegenover het werkjaar 2015.

De grootste stijging van het aantal klachten in 2016 is er bij het agentschap Kind en Gezin (41%) en bij het Departement WVG (verdubbeling).

Ter vergelijking werkjaar 2015 Algemeen Totaal										
Eerste Lijn klachten, Interne Tweede Lijn klachten, Doorverwezen klachten buiten WVG										
TOTALEN	Jaar	TOTAAL beleids-domein WVG	Kind en Gezin	VAPH	JWZ	ZG	VI. Zorg-fonds	VI. Zorg-kas	DEPARTEMENT (incl. Zorginspectie en Justitiehuizen) + VIPA	Kabinet WVG
Voor de 7 onderstaande categorieën: elk klachtendossier wordt slechts 1-maal geteld. Bv. Een ingetrokken klacht wordt geteld bij 'Intrekking' en niet meegeteld bij 'Eerste Lijn'.										
(1) Eerste Lijn	2015	293	142	37	31	4	17	12	14	36
(2) Eerste Lijn Personeel	2015	4	0	0	0	0	0	0	4	0
(3) Interne Tweede Lijn	2015	152	75	26	4	46	<del> </del>	<del> </del>	1	<del> </del>
Tussen-Totaal	2015	449	217	63	35	50	17	12	19	36
(4) Doorverwijzing buiten WVG	2015	46	0	7	4	20	0	0	7	8
(5) Intrekking (1ste+ interne 2de Lijn)	2015	27	15	0	6	0	0	0	0	6
(6) Stopzetting (1ste+ interne 2de Lijn)	2015	45	38	3	0	4	0	0	0	0
TOTAAL-1 dossiers	2015	567	270	73	45	74	17	12	26	50
(7) Conciliërende klachtenbehandeling (1ste+ interne 2de Lijn)	2015	349	323	<del> </del>	26	<del> </del>	<del> </del>	<del> </del>	<del> </del>	<del> </del>
TOTAAL-2 dossiers	2015	916	593	73	71	74	17	12	26	50

## Evolutie van behandelde klachten: Departement WVG + VIPA

Alle opgenomen klachtendossiers betreffen **afgehandelde klachten** binnen het werkjaar 2016. Alle ontvangen klachten in het werkjaar 2016 zijn afgehandeld.

Evolutie van Behandelde Klachten: Departement en VIPA										
Jaar	ALG. TO-TAAL	EERSTE LIJN KLACHTEN		EERSTE LIJN Welzijn en Samenleving	EERSTE LIJN Justitiehuizen	EERSTE LIJN Zorginspectie	EERSTE LIJN VIPA	EERSTE LIJN Personeel	"Interne" Tweede Lijn Klachten	Doorverwijzingen / Coördinatie
		Betaling Leefvergoeding ET/ Subsidies	Financiën/ Logistiek/ Beleidsinformatie/ Kennisbeheer	Subsidiëring dienstverlening van (welzijns) voorzieningen	Burgerrechtelijke opdrachten en Andere Opvolgen ET	Inspecteren van voorzieningen (Welzijn en Gezondheid)	Subsidiëring infrastructuur van voorzieningen (Welzijn en Gezondheid)	PERSONEEL (MOD-entiteit-gebonden)	Dienstverlening van erkende / gesubsidieerde welzijns-voorzieningen	Deels / Geen bevoegdheid Departement WVG of VIPA
		Depart.	Depart.	Depart.	Depart.	Depart.	VIPA	Depart.	Depart.	Depart.
2015: Inkanteling nieuwe bevoegdheden Zesde staatsherforming - integratie Zorginspectie in het Departement WVG										
2016	62	1	2	1	21	8	1	5	1	22
2015	34	1	1		4	8		4	1	15
Jaar	ALG. TO-TAAL	EERSTE LIJN KLACHTEN						EERSTE LIJN PERSONEEL	"Interne" Tweede Lijn Klachten	Doorverwijzingen / Coördinatie
		TO-TAAL	Financiën	Subsidiëring dienstverlening van (welzijns) voorzieningen	Communicatie	Beleidsaspecten	Subsidiëring infrastructuur van voorzieningen (Welzijn en Gezondheid)	PERSONEEL (MOD-entiteit-gebonden)	Dienstverlening van erkende / gesubsidieerde welzijns-voorzieningen	Deels / Geen bevoegdheid Departement WVG of VIPA
			Depart.	Depart.	Depart.	Depart.	VIPA	Depart.	Depart.	Depart.
2014	19	2			1	1		4	3	10
						(Leeftijds-onafhankelijk Hulpmiddelen-beleid)				
2013	20	4			1		3	2	3	11
2012	14	5			4	1		4	1	4
						(integrale jeugdhulp)				
2011	20	3		1			2	5	4	8
2010	21	5	1	2	1		1	7	2	7

## 6 CIJFERS 2016: EERSTE LIJN KLACHTEN EN DOORVERWIJZINGEN BUITEN WVG

Eerste Lijn klachten en Doorverwezen klachten buiten WVG										
TOTALEN	Jaar	TOTAAL beleids- domein WVG	Kind en Gezin	VAPH	JWZ	ZG	VI. Zorg- fonds	VI. Zorg- kas	DEPARTEMENT (incl. Zorginspectie en Justitiehuizen) + 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'.										
<b>Eerste Lijn klachten: klachten over de Eigen Dienstverlening van de WVG-entiteiten.</b>										
<b>Eerste Lijn Personeelsklachten:</b> klachten van personeelsleden (ex-, of kandidaat, of waarmee een arbeidsrelatie bestaat) behandeld door de MOD's van 'Kind en Gezin', en van het Departement (incl. VAPH).										
<b>Doorverwijzing van klachten:</b> de ontvangende WVG-entiteiten verwijzen klachten door waarvoor ze niet bevoegd zijn naar de bevoegde instanties buiten het beleidsdomein WVG.										
<b>Conciliërende klachtenbehandeling:</b> behandeling om op een snelle manier verzoenend op te treden door herstellend te werken tussen verzoeker en dienstverlener. Hierbij worden de procedurestappen van ontvangstmelding, onderzoek gegrondheid, ... niet toegepast.										
<b>Intrekking van klachten:</b> gebeurt op initiatief van de verzoekers.										
<b>Stopzetting van klachtenbehandeling:</b> gebeurt op initiatief van de klachtendiensten van de WVG-entiteiten.										
<b>(1) Eerste Lijn</b>	2016	<b>424</b>	218	42	48	22	22	19	33	20
<b>(2) Eerste Lijn Personeel</b>	2016	<b>5</b>	0	0	0	0	0	0	5	0
<b>Tussen-Totaal</b>	2016	<b>429</b>	<b>218</b>	<b>42</b>	<b>48</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>38</b>	<b>20</b>
<b>(3) Doorverwijzing buiten WVG</b>	2016	<b>43</b>	0	9	0	3	0	0	16	15
<b>(4) Intrekking</b>	2016	<b>38</b>	19	0	12	0	0	0	1	6
<b>(5) Stopzetting</b>	2016	<b>11</b>	0	2	9	0	0	0	0	0
<b>TOTAAL-1 dossiers</b>	2016	<b>521</b>	<b>237</b>	<b>53</b>	<b>69</b>	<b>25</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>55</b>	<b>41</b>
<b>(6) Eerste Lijn Conciliërende klachtenbehandeling</b>	2016	<b>185</b>	174	X	11	X	X	X	X	X
<b>TOTAAL-2 dossiers</b>	2016	<b>706</b>	<b>411</b>	<b>53</b>	<b>80</b>	<b>25</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>55</b>	<b>41</b>
<b>Ontvankelijkheid: de som van de 2 onderstaande categorieën = Som (Eerste Lijn + Eerste Lijn Personeel)</b>										
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										
<b>Ontvankelijk (of deels)</b>	2016	<b>247</b>	82	31	37	20	7	18	37	15
<b>Niet-Ontvankelijk</b>	2016	<b>182</b>	136	11	11	2	15	1	1	5
<b>TOTAAL dossiers</b>	2016	<b>429</b>	<b>218</b>	<b>42</b>	<b>48</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>38</b>	<b>20</b>
<b>Gegrondheid/Betwist: de som van de 3 onderstaande categorieën = aantal Ontvankelijke (of deels) klachtendossiers.</b>										
• 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.										
<b>Gegrond (of deels)</b>	2016	<b>106</b>	37	13	6	9	4	5	22	10
<b>Niet-Gegrond</b>	2016	<b>122</b>	33	15	30	11	3	13	12	5
<b>Betwist</b>	2016	<b>19</b>	12	3	1	0	0	0	3	0
<b>TOTAAL dossiers</b>	2016	<b>247</b>	<b>82</b>	<b>31</b>	<b>37</b>	<b>20</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>37</b>	<b>15</b>
<b>Oplossing: de som van de 2 onderstaande categorieën = aantal Gegronde (of deels) klachtendossiers.</b>										
Gegronde klachtelelementen vragen herstel of een oplossing van de aangeklaagde dienstverlening. Voor niet-gegronde klachten is er in principe geen herstel nodig (nvt).										
<b>Opgelost (of deels)</b>	2016	<b>88</b>	35	8	5	9	4	5	13	9
<b>Niet-Opgelost</b>	2016	<b>18</b>	2	5	1	0	0	0	9	1
<b>TOTAAL dossiers</b>	2016	<b>106</b>	<b>37</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>22</b>	<b>10</b>

Eerste Lijn klachten en Doorverwezen klachten buiten WVG - (vervolg)										
TOTALEN	Jaar	TOTAAL beleidsdomein WVG	Kind en Gezin	VAPH	JWZ	ZG	VI. Zorgfonds	VI. Zorgkas	DEPARTEMENT (incl. Zorginspectie en Justitiehuizen) + VIPA	Kabinet WVG
De Gemiddelde antwoordtermijn omvat de klachten van de eerste 5 categorieën bovenaan.										
Gemiddelde antwoordtermijn (in dagen)	2016	22	29	26	40	7	15	15	25	18
Antwoordtermijn: aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het definitief antwoord. (antwoordtermijn van de klachten van de eerste 5 categorieën bovenaan.)										
0 - 45 dagen (aantal dossiers)	2016	417	177	45	42	24	20	19	51	39
van 46 en 90 dagen (aantal dossiers)	2016	62	24	8	18	0	2	0	8	2
meer dan 90 dagen (aantal dossiers)	2016	28	17	0	9	0	0	0	2	0
<b>Totaal dossiers</b>	2016	<b>507</b>	<b>218</b>	<b>53</b>	<b>69</b>	<b>24</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>61</b>	<b>41</b>
In een gegronde klacht is minstens 1, maar kunnen meerdere ombudsnormen geschonden zijn.										
aantal keren Geschonden ombudsnormen (in gegronde (of deels) klachtendossiers)	2016	170	37	55	11	9	4	5	39	10

### Conciliërende klachtenbehandeling Eerste lijn in 2016

- Agentschap Jongerenwelzijn: **13,75%** conciliërende behandeling. Het betreft 11 conciliërende klachtenbehandelingen op een totaal van 80 eerstelijnsklachten.
- Agentschap Kind en Gezin: **42%** conciliërende behandeling (aantal 174) op een totaal van 411 klachten.

### Agentschap Jongerenwelzijn: termijnen klachtenbehandeling

Een goede klachtenafhandeling houdt in dat de **JO-lijn zich uitgebreid laat informeren** door alle betrokken partijen. Dit heeft in bepaalde dossiers tot gevolg tot dat de JO-lijn **over de decretale behandelingstermijn gaat**. De complexiteit van vragen neemt jaar na jaar toe: dit leidt tot meer gestructureerde juridische ontleding van klachten en ook veelal opvraging van documenten en tijdslijnen die spelen in het hulpverleningstraject van een hulpzoekende. In het belang van een gedegen en tevredenstellend klachtenonderzoek geeft de JO-lijn de voorkeur aan telefonische contacten en dat vraagt tijd. Meerdere telefonische contacten met de melders, maar ook met consulenten, opvoeders, teamverantwoordelijken en directeurs zijn nodig.

Eveneens van belang om in deze te vermelden is dat de melder soms moeilijk te bereiken is.

Voor de JO-lijn primeert finaal de kwaliteit van de klachtenafhandeling op de behandeltermijn. De JO-lijn houdt de melders wel op de hoogte van het verloop van het klachtenonderzoek.

### Eerste Lijn klachten: Departement WVG + VIPA

Detail EERSTE LIJN Klachten Departement en VIPA									
Werkjaar	ALG. TOTAAL	TOTAAL	EERSTE LIJN	EERSTE LIJN Welzijn en Samenleving	EERSTE LIJN Justitiehuizen	EERSTE LIJN Justitiehuizen	EERSTE LIJN VIPA	EERSTE LIJN Personeel	EERSTE LIJN Zorginspectie
			Financiën/ Logistiek/ Beleidsinformatie/ Kennisbeheer	Betaling Leefvergoeding ET/Subsidies	Burgerrechtelijke opdrachten en Andere	VCET	Subsidiëring infrastructuur van voorzieningen (Welzijn en Gezondheid)	PERSONEEL (MOD-entiteit-gebonden)	Inspecteren van voorzieningen (Welzijn en Gezondheid)
			Depart.	Depart.	Depart.	Depart.	VIPA	Depart.	Depart.
2016	38	30	2	1	8	13	1	5	8
2015	18	10	1	1	2	2		4	8



In de bovenstaande tabel staan de detailcijfers van de behandelde klachten over de dienstverlening op de Eerste Lijn. Vanaf medio 2016 gebeurt de **registratie van alle klachten** voor het hele werkjaar 2016 van alle afdelingen (incl. Zorginspectie) van het 'nieuwe' departement door de departementale klachtendienst (in de afdeling Beleidsinformatie en Kennisbeheer (BIK)).

(De departementale registratie van de klachtenbehandeling van de afdeling Justitiehuizen startte medio 2015 na de aanstelling van een klachtenbehandelaar voor de Justitiehuizen en het VCET.)

### **Eerste Lijn dienstverlening: structurele burgercontacten**

-De redactie van het magazine '**Weliswaar**', sinds begin 2015 onder het beheer van de **afdeling 'Algemeen Coördinerende Diensten'** in het nieuwe Departement WVG, heeft een lezerspubliek en heeft aldus vooral contacten met studenten en vrijwilligers die betrokken zijn bij het welzijnswerk en de gezondheidssector.

-De online website '**Rechtenverkenners**', sinds begin 2015 onder het beheer van de **afdeling 'Algemeen Coördinerende Diensten'** in het nieuwe Departement WVG, heeft als burgercontacten de vele informatie-bezoekers van de website.

-De 'burger'-contacten van de **afdeling 'Welzijn en Samenleving'** betreffen hun dienstverlening van erkennen en subsidiëren van een waaier van **welzijnsvoorzieningen** (zoals centra voor algemeen welzijnswerk, instellingen voor schuldbemiddeling, verenigingen waar armen het woord nemen, ...).

De dienstverlening werd sinds begin 2015 uitgebreid door de inkanteling van nieuwe bevoegdheden door de Zesde staatshervorming, met de betaling van **leefvergoeding aan justitiabelen** (burgers) **onder Elektronisch Toezicht (ET)**.

Daarnaast werd de dienstverlening ook uitgebreid met de subsidiëring van de **Commissies Eerstelijns Juridische Bijstand**, en de erkenning van **Organisaties voor juridische bijstand**.

-Er is een sterke toename van het aantal structurele burgercontacten door de inkanteling van de **Justitiehuizen** en het Vlaams Centrum Elektronisch Toezicht (**VCET**) in het 'nieuwe' Departement WVG sinds begin 2015, vanuit de FOD Justitie.

### **Eerste Lijn dienstverlening Personeel:**

-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) bepaalt dat de Diensten van de Vlaamse overheid klachten van personeelsklachten moeten behandelen op de '**eerste lijn**'.

-Zoals in de vorige jaren (sinds 2007) betreffen de behandelde **personeelsklachten** de dienstverlening van de MOD WVG afdeling 'Personeel' 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** zoals:

-**bij de eigen bestuursinstelling**: bijvoorbeeld:

- o bij de leidinggevende(n);
- o bij de HR-verantwoordelijke, de preventieadviseur, de vertrouwenspersoon;

-**bij 'Spreekbuis'**, het meldpunt voor personeelsleden van de Vlaamse overheid voor klachten over welzijn en integriteit en over de evaluatie- en waarderingscyclus PLOEG.

De voormelde 'andere' klachtenkanalen **rapporteren** over hun personeelsklachtendossiers aan de leidend ambtenaar van het Departement WVG.

De ontvangen personeelsklachten in 2016 in het onderhavig klachtenrapport hebben enkel te maken met de dienstverlening waarvoor de MOD WVG-afdeling Personeel verantwoordelijk is.

### **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).



## 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 beleids-domein WVG	Kind en Gezin	VAPH	JWZ	ZG	VI. Zorg-fonds	VI. Zorg-kas	DEPARTEMENT (incl. Zorginspectie en Justitiehuisen) + VIPA	Kabinet WVG
1) Al eerder klacht ingediend	2016	10	1	1	6	1				1
2) Meer dan een jaar vóór indiening	2016	2		1	1					
3) Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	2016	5		1			4			
4) Jurisdictioneel beroep aanhangig	2016	3	2	1						
5) Kennelijk ongegrond	2016	15	13							2
6) Geen belang	2016	1				1				
7) Anoniem	2016	7	1		3		1			2
8) Beleid en regelgeving	2016	134	119	2	1		10	1	1	
9) Andere	2016	5		5						
<b>Totaal dossiers</b>	2016	<b>182</b>	<b>136</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

## Inhoudelijke categorieën en geschonden ombudsnormen

Inhoudelijke categorieën van klachten (zonder conciliërende klachtenbehandeling) en het aantal keren Geschonden Ombudsnormen	Totaal GEGRONDE (of deels) klachten	OMBUDSNORMEN																		
		JAAR	Totaal keren Geschonden	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 administ. nauwkeurig.	12) Zorgvuldige interne klachten- behandeling	13) Redelijke behandeltermijn	14) Efficiënte coördinatie	15) Respect voor de persoonlijke levenssfeer	16) Billijkheid	17) Andere
<b>EERSTE LIJN KLACHTEN - TOTAAL</b>	<b>106</b>	2016	170	12	7	4	5	4	23	23	8	9	18	22	2	16	5	4	7	1
K&G: afd. Preventieve gezinsondersteuning: dossierbeheer		2016	1							1										
K&G: afd. Preventieve gezinsondersteuning: door regioverpleegkundigen		2016	8							5			1	2						
K&G: afd. Kinderopvang: Inkomensgerelateerde kinderopvang		2016	8							7		1								
K&G: afd. Kinderopvang: Klantenbeheer		2016	7						4	2						1				
K&G: Vlaamse Centrale Autoriteit Adoptie		2016	0																	
K&G: Kind en Gezin-Lijn		2016	8						1	2		2	2			1				
K&G: Klachtendienst		2016	0																	
K&G: Ondersteunende diensten		2016	5							1		4								
<b>KIND &amp; GEZIN - TOTAAL</b>	<b>37</b>	2016	37	0	0	0	0	0	5	18	0	7	3	2	0	2	0	0	0	0
VAPH: Communicatie		2016	4								1			1				1	1	
VAPH: Centrale Registratie van Zorgvragen (CRZ)		2016	8		1	1	1		1				1	3						
VAPH: Hulpmiddelen		2016	15	5			1				1		1	4		1				2
VAPH: Inschrijvingen		2016	15					3	2	1				2		2		1	4	
VAPH: Persoonlijke-Assistentiebudget (PAB)		2016	2											1		1				
VAPH: Over de dienstverlening van personeel VAPH		2016	6						3				1					2		
VAPH: Andere		2016	5	1		1	1						2							
<b>VL. AG. PERSONEN MET HANDICAP (VAPH) - TOTAAL</b>	<b>13</b>	2016	55	6	1	2	3	3	6	1	2	0	5	11	0	4	0	4	7	0
JWZ: afd. Ondersteuningscentra en sociale diensten (en buitendiensten)		2016	4				1			1	1					1				
JWZ: afd. Voorzieningenbeleid		2016	3						2					1						
JWZ: afd. Gemeenschapsinstellingen (en buitendiensten)		2016	1						1											
JWZ: afd. Continuïteit en toegang (met Intersectorale toegangspoort, en buitendiensten)		2016	3		1				1		1									
JWZ: afd. Strategie en ondersteunende diensten		2016	0																	
JWZ: Diensten van de administrateur-generaal (met JO-lijn)		2016	0																	
<b>JONGERENWELZIJN - TOTAAL</b>	<b>6</b>	2016	11	0	1	0	1	0	4	1	2	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Agentschap Zorg en Gezondheid (ZG)	9	2016	9	1					1				2			4				1
Vlaams Zorgfonds (zorgverzekering)	4	2016	4	2									1			1				
Vlaamse Zorgkas (zorgverzekering)	5	2016	5	2							2		1							
<b>ZORG EN GEZONDHEID (ZG) - TOTAAL</b>	<b>18</b>	2016	18	5	0	0	0	0	1	0	2	0	4	0	0	5	0	0	0	1
DEP: afd. Zorginspectie	3	2016	3								1		1		1					
DEP: afd. Justitiehuisen-VCET	12	2016	23	1	3		1	1	4			1	2	5	1	1	3			
DEP: afd. Algemeen Coördinerende Diensten: Logistiek	1	2016	2									1		1						
DEP: afd. Welzijn en Samenleving: Subsidiëring voorzieningen	1	2016	1											1						
DEP: Personeelsklachten (van Ministerie WVG + VAPH)	5	2016	10			2				1			2	1		2	2			
VIPA	0	2016	0																	
<b>DEPARTEMENT + VIPA - TOTAAL</b>	<b>22</b>	2016	39	1	3	2	1	1	4	1	1	2	4	9	1	4	5	0	0	0
<b>KABINET WVG: Werking kabinet - TOTAAL</b>	<b>10</b>	2016	10		2				3	2	1		1		1					

## 7 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2016: EERSTE LIJN KLACHTEN EN DOORVERWIJZINGEN VAN KLACHTEN

### 7.1 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2016: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: AGENTSCHAP KIND EN GEZIN

#### Over de dienstverlening

Het agentschap Kind en Gezin biedt haar dienstverlening aan op de domeinen van kinderopvang, preventieve gezinsondersteuning en adoptie.

Voor kinderopvang neemt Kind en Gezin **de rol van de regie** op. Immers de concrete dienstverlening van de kinderopvang wordt door particuliere -of overheidsinitiatiefnemers (vb. een gemeente) opgenomen.

Voor de preventieve gezinsondersteuning is Kind en Gezin meer uitgesproken bij de burger, dit is het jonge gezin, aanwezig.

Sinds midden 2015 heeft de klachtendienst van Kind en Gezin zijn formele procedure klachtbehandeling langs de zijlijn geparkeerd om zo de benadering van **klachtbehandeling volgens 4 principes** te bekijken. Deze principes zijn **Eigenaarschap, Participatie, Klantgerichtheid en Verbindend communiceren**. Dit traject is in 2016 ten volle verder gezet.

Omdat de concrete dienstverlening van Kind en Gezin **zo dicht mogelijk bij het gezin** wil blijven, is het aangewezen dat ongenoegens over deze dienstverlening zo veel als mogelijk op dit niveau opgenomen worden.

De klachtendienst wil hiervoor een beroep doen op het 'eigenaarschap' van de betrokken dienstverlener, die op zijn beurt deel uitmaakt van een team. Het betrokken team ontwikkelt hierdoor een doorgedreven vorm van zelfsturing om alzo met dit ongenoegen aan de slag te gaan. Dit resulteert in een hoge vorm van klantgerichtheid waarbij de burger als klant van deze overheid nauw wordt betrokken bij zijn ervaring van de dienstverlening. (= participatie).

Het feit dat een ontevredenheid wordt geuit, is niet per definitie een teken dat iets verkeerd loopt of waarop een formele klachtprocedure moet worden toegepast. Het is eerder een signaal van een klant die ontevredenheid aangeeft over een bepaalde dienstverlening. Aan dit signaal dient de nodige aandacht gegeven te worden.

Pas als er geen passende reactie door de dienstverlener wordt gegeven, groeit deze ervaring uit tot een formele klacht en komt de klachtendienst tussen om na te gaan wat en waarom het niet goed is verlopen.

Het aantal formele klachten wil de klachtendienst van Kind en Gezin zo laag mogelijk houden. Niet uit vrees om over klachten te spreken, maar omdat dan de potentiële herstelmogelijkheden zouden worden gemist waarna de betrokkenen weer verder moeten kunnen. Om die reden investeert de klachtendienst in de eerste plaats volop in **conciliërende behandeling**.

In 2016 heeft de klachtendienst **geen enkele melding ontvangen van personeelsklachten**. Dit houdt klaarblijkelijk in dat de interne kanalen behoorlijk functioneren waardoor het ongenoegen op dit basisniveau naar ieders tevredenheid kan worden uitgeklaard.

Evenmin heeft de klachtendienst melding ontvangen over een **GOG**-situatie (grensoverschrijdend gedrag) noch over een **discriminatie-of-gender**-klacht.

#### Over de klachtenbehandeling

In 2016 registreerde de klachtendienst van het agentschap Kind en Gezin **411 eerstelijnsklachtdossiers**. Bijna de helft (42%) werd conciliërend opgenomen, iets meer dan de helft (53%) werd via de klassieke formele klachtenbehandeling opgenomen en voor 4% stelde de klachtendienst vast dat de initiële klacht door de indiener werd ingetrokken. Aangezien de klachtendienst niet actief de reden van intrekking bevraagt (meestal komt dit via mail toe), kan de mogelijke beweegreden voor de intrekking niet worden weergegeven.

### Conciliërende klachtenbehandeling

Verder doet de klachtendienst van Kind en Gezin **geen uitspraak over de aangemelde situaties die conciliërend worden opgenomen**. De inhoudelijke behandeling ligt immers volledig bij de betrokken dienstverlener (zie hoger). De indiener wordt via de schriftelijke ontvangstmelding op de hoogte gebracht van het praktisch verder verloop van de conciliërende behandeling, alsook wordt hij geïnformeerd dat indien hij niet tevreden is ondanks de geleverde inspanningen, hij steeds bij de klachtendienst terug kan komen.

De conciliërende behandeling situeert zich hoofdzakelijk op het vlak van **de eigen preventieve dienstverlening** (contacten tussen de regioverpleegkundigen en de jonge gezinnen). Verder situeert de conciliërende behandeling zich op het domein van IKT-dienst (inkomenstarief), de Kind en Gezin-Lijn, het klantenbeheer-kinderopvang (contacten tussen Kind en Gezin en de organisatoren kinderopvangvoorzieningen) en de ICT-website. Op zich is dit niet te verbazen omdat het één voor één diensten zijn die in direct contact staan met de burger.

Conciliërende klachtenbehandeling Eerste Lijn	Aantal
Eigen preventie gezinsondersteuning	87
IKT-dienst (inkomenstarief)	54
Kind en Gezin-Lijn	17
Klantenbeheer kinderopvang	12
ICT-website	4
<b>Totaal</b>	<b>174</b>

Voor de **IKT-dienst** (inkomenstarief) gaan de klachten over vragen over de berekening van de ouderbijdrage kinderopvang. Ouders contacteren de klachtendienst met de melding dat hun ouderbijdrage verkeerd berekend zou zijn. De IKT-dienst neemt dan nadien contact met de ouder om de berekening te overlopen waarbij toelichting wordt gegeven bij de berekening. Indien een aanpassing mogelijk is, wordt dit dan ook gedaan.

Voor de **Kind en Gezin-lijn** is het onderwerp, ofwel de wijze van de telefonische dienstverlening, ofwel één of ander probleem met de gemaakte afspraken voor de raadpleging van het consultatiebureau (CB).

Wat de **ICT-website** betreft, handelen de klachten doorgaans over een foutmelding die de gebruiker ontvangt wanneer hij zich bijvoorbeeld niet kan inschrijven op een bepaalde nieuwsbrief.

In tegenstelling tot de interne tweedelijns klachten (zie infra) diende de gelegenheid zich **nog niet** aan om een ongenoegen **via bemiddeling** op te nemen.

### Formele klachtenbehandeling

Verder geven de geregistreerde cijfers aan dat 1/3 van de dossiers die een verdere formele behandeling van de klachtendienst krijgen (82 van de 218 dossiers) ontvankelijk is en 2/3 ervan (136 van de 218 dossiers) **niet-ontvankelijk** is. Binnen de categorie niet-ontvankelijke klachten is de hoofdzakelijke reden (87 %) omdat het ongenoegen betrekking heeft op de regelgeving of het beleid. Dit toont aan dat de klanten van Kind en Gezin kritisch zijn en een signaal willen geven wanneer zij met een regelgevende bepaling of een beleidskeuze niet tevreden zijn.

Van de 82 ontvankelijke eerstelijnsklachtendossiers is 45% gegrond, 40% is niet-gegrond en voor 15% was het resultaat betwist.

De **37 gegronde** klachten kon voor **95% opgelost** worden.

## 7.2 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2016: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: VLAAMS AGENTSCHAP VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP (VAPH)

### Over de dienstverlening

2016 was een jaar van grote omwentelingen voor het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH). Deze omwenteling betrof ruim 30.000 personen met een handicap. Er trad een **nieuwe aanvraagprocedure voor persoonsvolgende financiering** in werking en alle praktische voorbereidingen werden genomen voor de overstap van bestaande gebruikers naar de persoonsvolgende financiering op 1 januari 2017. De transitie naar persoonsvolgende financiering heeft aanleiding gegeven tot een aantal klachten. De klachten die werden ingediend gaven soms aanleiding tot bijsturing van de processen of van de regelgeving in het kader van de transitie.

### Over de klachtenbehandeling

Het VAPH ontving **42 Eerste Lijn klachten** waarvan 11 niet-ontvankelijke klachten en **31 ontvankelijke klachten**.

Ten aanzien van het vorige klachtenjaar is het aantal Eerste Lijn klachten licht gestegen. (2015: 37 Eerste Lijn klachten).

Het merendeel van de klachten betrof de zorgregie (5), de inschrijvings- en aanvraagprocedure (9), en de hulpmiddelen (9). Ten aanzien van het vorige werkjaar zijn vooral het aantal klachten over hulpmiddelen gestegen (2015: 4 klachten over hulpmiddelen).

Iets minder dan de helft van de ontvankelijke klachten waren gegrond en **voor 60% van de klachten werd minstens een gedeeltelijke oplossing** geboden. Deze oplossing wordt steeds geboden in onderling **overleg** tussen de klachtenbehandelaar en de betrokken diensten of de directie van het agentschap. Op die manier vergroot de gedragenheid van de klachtenbehandeling.

Verder heeft het VAPH **9 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 het VAPH voor onderwerpen waarvoor het niet bevoegd is.

Het VAPH heeft onder andere klachten doorverwezen naar de FOD Sociale Zekerheid, het Rijksinstituut voor ziekte- en invaliditeitsverzekering (RIZIV), Unia (interfederaal gelijkkansencentrum, gespecialiseerd in het gelijkkansenenbeleid en het bevorderen van non-discriminatie) en de consumentenombudsdienst.

Het VAPH ontving echter ook **8 meldingen** die handelden over Eerste Lijn thema's zoals de communicatie in het kader van de transitie naar persoonsvolgende financiering, misbruik van het persoonlijke-assistentiebudget, en leveranciers. Sommige personen richten zich namelijk tot het agentschap om een bezorgdheid of bedenking te uiten. Deze meldingen worden, indien nuttig, aan de bevoegde diensten van het VAPH bezorgd zodat zij hun dienstverlening desgewenst kunnen bijsturen.

Binnen de Eerste Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2016 **geen klachten** rond grensoverschrijdend gedrag (**GOG**), noch **gender-of discriminatieklachten** behandeld.

## 7.3 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2016: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: AGENTSCHAP JONGERENWELZIJN

### Over de dienstverlening en de klachtenbehandeling

Voor een goed begrip van de cijfers is het noodzakelijk om een beeld te hebben over de gehele werking van het agentschap Jongerenwelzijn en de rol van de JO-lijn daarin.

Naast het subsidiëren en erkennen van private voorzieningen (afdeling Voorzieningenbeleid), organiseert het agentschap Jongerenwelzijn ook zelf hulp- en dienstverlening (afdeling Continuïteit en Toegang - **ACT**, afdeling Ondersteuningscentra Jeugdzorg en Sociale Diensten voor gerechtelijke jeugdhulpverlening - **OSD**, en afdeling Gemeenschapsinstellingen - **GI**). De intersectorale toegangspoort, die resorteert onder de afdeling ACT, indiceert cliënten naar niet rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp. Consulente bij de verschillende ondersteuningscentra jeugdzorg (OCJ) en de sociale diensten voor gerechtelijke jeugdhulpverlening (SDJ) begeleiden jongeren die zich in een verontrustende situatie bevinden, alsook jongeren die een als misdrijf omschreven feit pleegden. De gemeenschapsinstellingen (GI 'De Kempen' in Mol met campussen 'De Hutten' en 'De Markt', GI 'De Zande' in Ruiselede, met campussen 'Beernem', 'Ruislede' en 'Wingene' en GI 'De Grubbe' in Everberg) en het Vlaams detentiecentrum 'De Wijngaard' in Tongeren, organiseren opvang, begeleiding en onderwijs aan jongeren in een gesloten setting. Het gaat hier over dienstverlening op de 'eerste lijn' van Jongerenwelzijn.

(In het Vlaams Detentiecentrum 'De Wijngaard' kunnen minderjarigen geplaatst worden die uithanden zijn gegeven. Uithandengeving kan door de jeugdrechter worden uitgesproken wanneer het gaat over jongeren die 16 of 17 jaar waren op het moment van het plegen van zeer ernstige feiten en wanneer de jeugdrechter oordeelt dat de bestaande maatregelen binnen de jeugdhulp niet meer kunnen helpen (artikel 57bis van de Wet van 8 april 1965 betreffende de jeugdbescherming).

Binnen het agentschap Jongerenwelzijn situeert zich ook de JO-lijn, de info- en klachtenlijn. De JO-lijn heeft in het werkjaar 2016 in totaal 848 contactnames gehad die als volgt kunnen verdeeld worden onder de informatie- en de klachtenlijn.

JO-lijn	2016
Informatielijn JO-lijn	509
Klachtenlijn JO-lijn	339
<b>Totaal</b>	<b>848</b>

De **informatielijn** van het agentschap Jongerenwelzijn behandelt zowel informatievragen over de werking en organisatie van Jongerenwelzijn als vragen over hulpverleningssituaties.

In de informatielijn wordt een onderscheid gemaakt tussen vragen die betrekking hebben op de dienstverlening van Jongerenwelzijn en vragen die eerder betrekking hebben op situaties waar er geen directe link is met Jongerenwelzijn.

De meldingen die geen directe betrekking hebben tot Jongerenwelzijn, handelen voornamelijk over omgangsregelingen, jongeren die willen alleen wonen, moeilijke situaties van verontrusting en schoolproblemen. De JO-lijn antwoordt op deze vragen door het geven van:

- **Informatie:** naar aanleiding van een gestelde problematiek wordt op een eerder theoretisch niveau mogelijke oplossingen aangereikt;
- **Advies:** dit is samen met de melder dieper ingaan op de geschetste problematiek en samen met de melder op zoek gaan naar mogelijke oplossingen of alternatieven;
- **Hulpverleningsgesprekken:** wanneer de vraag van de melder onduidelijk geworden is door verscheidene emoties die de bovenhand voeren, kan de JO-lijn in een hulpverleningsgesprek de keuze maken om eerst in te gaan op de verschillende aangediende emoties alvorens een advies volgt.

Wanneer vragen wel betrekking hebben op Jongerenwelzijn, is er de volgende opsplitsing:

- **Publicaties:** op vraag van de melder toezenden van de publicaties;
- **Informatie geven:** op vraag van de melder de werking van Jongerenwelzijn of integrale jeugdhulp uitleggen en dit in functie van de mogelijke gevolgen voor de melder;
- **Coaching:** samen met de melder wordt er tijdens het gesprek gekeken naar welke problemen er zich aandienen en op welke manier men best oplossingsgericht werkt.

In 2016 nam men 509 keer contact op met de informatielijn: 170 vragen hadden geen betrekking op Jongerenwelzijn maar werden wel verder behandeld, 339 vragen hadden wel een link met Jongerenwelzijn. Hier is er een stijging met 83 (in absolute aantallen) van het aantal contactnames ten opzichte van 2015. De grootste stijging is te vinden bij de vragen die betrekking hebben op Jongerenwelzijn en dan specifiek 'infovragen'. In 2015 waren dit er 180, in 2016 gaat het om 257 infovragen.

De informatielijn verwerkt de vragen die bij de 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	2016
Infolijn die <b>geen</b> betrekking heeft op Jongerenwelzijn met: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Advies vragen: 69</li> <li>2. Hulpverleningsgesprekken: 26</li> <li>3. Infovragen: 75</li> </ol>	170
Infolijn <b>wel</b> over Jongerenwelzijn: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Infovragen: 257</li> <li>2. Coaching van melder: 82</li> </ol>	339
Totaal	<b>509</b>

Daarnaast heeft de JO-lijn ook de functie van **klachtenlijn**. In de hoedanigheid van klachtenlijn registreert de JO-lijn het hele continuüm van ongenoegen tot formele klacht. De JO-lijn tracht zoveel als mogelijk, en zoals het klachtendecreet ook als mogelijkheid voorziet, om de meldingen van ongenoegen **informeel (conciliërend)** af te handelen.

Bij klachten of ongenoegens wordt besproken met de melders wat de verschillende mogelijkheden zijn. Melders kunnen zo richting geven aan hoe zij de klachten of ongenoegens willen afgehandeld zien. De mogelijkheden zijn:

- **Oriëntatie:** naar aanleiding van een ongenoegen wordt in samenspraak met de melder een aantal mogelijke reacties besproken;
- **Verbindend gesprek:** in samenspraak met de melder zal de JO-lijn zelf contact opnemen met bijvoorbeeld de consulent om door middel van verduidelijkingen de situatie doorzichtiger te maken voor de cliënt;
- **Conciliërende klachtenbehandeling:** in samenspraak met de melder en de consulent, katalysator zijn voor een gesprek met een bemiddelende derde;
- **Formele klachtenbehandeling:** dit is de klachtenafhandeling op basis van het klachtendecreet;
- **Klachten over private voorzieningen:** dit zijn de klachten die handelen over private voorzieningen, waar de JO-lijn de melders adviseert gebruik te maken van de interne klachtenprocedure van de voorziening;
- **Interne tweedelijnsklachten:** dit zijn klachten over private voorzieningen waar een inspectie opdracht aan Zorginspectie van het Departement WVG gevraagd wordt en die daarna afgehandeld worden door het agentschap Jongerenwelzijn.

In 2016 behandelde de JO-lijn als klachtenlijn 339 contactnames. 160 keer werd via een oriënterend gesprek een oplossing aangereikt voor een beginnend ongenoegen. Bij 65 meldingen kon de JO-lijn door middel van verduidelijkingen en het transparanter maken van de situatie, een beginnend ongenoegen aanpakken. Verder waren er 69 formele eerstelijnsklachten, en 11 contactnames werden conciliërend afgehandeld.

26 klachten gingen over private voorzieningen waar de melders doorverwezen werden naar de interne klachtenprocedure van de voorziening. Voor 8 meldingen over private voorzieningen heeft het agentschap Jongerenwelzijn een beroep gedaan op Zorginspectie van het Departement WVG waarna de JO-lijn de klachten afhandelde.



JO-lijn Klachtenlijn	2016
- oriëntering	160
- verbindende gesprekken	65
- conciliërende klachten	11
- formele klachten behandeling (inclusief doorverwijzing en stopzetting)	69
- klachten over private voorzieningen	26
- Interne tweedelijnsklachtenbehandeling	8
<b>Totaal klachtenlijn</b>	<b>339</b>

Zeer opvallend in vergelijking met 2015 is de stijging bij de oriënterende gesprekken (65 in 2015 en 160 in 2016), maar ook de significante stijging van het aantal formele klachten (41 in 2015 en 69 in 2016). Daarnaast springt ook de stijging van de klachten over private voorzieningen in het oog (7 in 2015 en 26 in 2016). Deze stijging zet zich ook door in de interne tweedelijnsklachten waarbij een inspectieopdracht wordt gegeven aan Zorginspectie van het Departement WVG waarna de JO-lijn de klacht afhandelt (4 in 2015 en 8 in 2016).

#### Samenvattend:

Vergeleken met de vorige rapportageperiode (01/12/2014 tot en met 30/11/2015) is er zowel een stijging bij de infolijn (van 426 meldingen naar 509 meldingen) als bij de klachtenlijn (van 218 meldingen naar 339).

Voor de infolijn zijn de informatievragen die wel betrekking hebben op Jongerenwelzijn aanzienlijk gestegen. Dit kan erop wijzen dat melders niet steeds de weg vinden naar de juiste informatie over hoe hulpverlening wordt georganiseerd en wat dit exact voor hen zou kunnen betekenen. Dit zou er ook op kunnen wijzen dat informatie die enkel op het web terug te vinden is, voor sommige melders mogelijk een te hoge drempel is en men alsnog sneller geneigd is om per telefoon of e-mail contact op te nemen en informatie op te vragen.

De conciliërende klachtenafhandeling daalde daarentegen in 2016 voor het derde opeenvolgende jaar. Wellicht valt dit te verklaren door de stijging van de verbindende en de oriënterende gesprekken.

Wat **verzoening (oplossing/herstel)** met de verzoekers betreft, werd met de melder bekeken hoe bijvoorbeeld een verdere constructieve samenwerking met de consultant/opvoeder mogelijk is, hoe een vastgelopen dossier bij de cel kinderbijslag alsnog kan rechtgezet worden, welke afspraken rond communicatie er kunnen gemaakt worden. Hoewel de JO-lijn maximaal als basishouding een oplossingsgerichte en herstellende houding aanneemt, is een '*verzoenend*' resultaat niet mogelijk in alle dossiers.

De JO-lijn kende geen klachtenbehandeling in 2016 waarbij de JO-lijn formeel optrad in een gesprek als **bemiddelaar**. Dit betekent geenszins dat de JO-lijn niet bemiddelend heeft opgetreden. De bemiddelende contacten met de melder en hulpverlener verliepen echter telefonisch. Waar mogelijk organiseerde de JO-lijn een conciliërend gesprek tussen de melder, het betrokken personeelslid en diens leidinggevende. De JO-lijn neemt bij het aanvragen van een conciliërend gesprek een bemiddelende rol op door de melder, voor en na dit gesprek, telefonisch te coachen.

De JO-lijn registreerde in 2016 geen **GOG-klachten** (grensoverschrijdend gedrag).

De JO-lijn onderzocht het voorbije jaar wel klachten waarbij **gender** een belangrijke factor is. Zo kreeg de JO-lijn een stijgend aantal klachten waarbij vaders aangeven dat ze door de andere ouder geweerd worden uit het leven van hun dochter of zoon, dat melders het niet evident vinden om aanwezig te zijn op een afspraak met de consultant op uren waarop ze verwacht worden aan de schoolpoort, en waren er klachten van zwangere moeders dat het moeilijk haalbaar is om lange verplaatsingen te doen (vaak met het openbaar vervoer) om hun kind te bezoeken in een voorziening en/of pleeggezin. De JO-lijn beschikt niet over exacte cijfers van klachten met betrekking tot gender, om reden dat dit tot op heden niet apart in de registratie werd opgenomen. In 2017 wordt het registratiesysteem van de JO-lijn herwerkt en zal gender zijn plaats krijgen in de registratie.



## 7.4 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2016: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: AGENTSCHAP ZORG EN GEZONDHEID – VLAAMS ZORGFONDS – VLAAMSE ZORGKAS

### Agentschap Zorg en Gezondheid

#### Over de dienstverlening

De dienstverlening van Zorg en Gezondheid is vooral gericht op professionele klanten zoals zorgvoorzieningen en preventie-organisaties. Zorg en Gezondheid ontvangt nauwelijks tot geen klachten over deze dienstverlening.

In 2016 is de dienstverlening van Zorg en Gezondheid uitgebreid met de erkenning van de **gezondheidszorgberoepen** door de verdere uitvoering van de zesde staatshervorming. Dit betreft rechtstreekse dienstverlening aan een grote groep van burgers, zijnde zorgverleners in opleiding en afstuderende zorgverleners. Vóór 2016 gebeurde deze dienstverlening door de Federale Overheidsdienst (FOD) Volksgezondheid.

Zorg en Gezondheid heeft er alles aan gedaan om deze dienstverlening voor deze doelgroep zo toegankelijk, gebruiksvriendelijk en duidelijk mogelijk te maken, met o.a.:

- Een duidelijke omschrijving op de **website** van Zorg en Gezondheid van de verschillende stappen die een zorgverlener moet ondernemen om zijn erkenning aan te vragen. Voor zorgverleners met een buitenlands diploma wordt deze informatie ook in het Engels aangeboden. Zie onder de internetlink: <https://www.zorg-en-gezondheid.be/gezondheidszorgberoepen>.
- Een elektronisch loket (e-loket) waar de zorgverlener zijn aanvraag kan doen. Toen bij tussentijdse evaluatie bleek dat dit elektronische loket voor universitaire zorgberoepen de aanvragen bemoeilijkte, werd voor deze groep het e-loket gesloten en konden aanvragen opnieuw per post gebeuren.
- Een verregaande samenwerking met '1700' (Vlaamse Infolijn) die fungeert als helpdesk voor de aanvragers en ook begeleiding (telefonisch of via chat) kan bieden bij het doorlopen van een aanvraag in het e-loket.

Vanaf 1 januari neemt het Agentschap Zorg en Gezondheid, of meer bepaald het nieuw opgerichte Agentschap Vlaamse Sociale Bescherming, de operationele werking van de tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden over. Tot eind 2016 worden aanvragen en beslissingen over de tegemoetkoming verwerkt door de FOD Sociale Zekerheid. Vanaf 1 januari wordt deze tegemoetkoming een onderdeel van de Vlaamse sociale bescherming. Aanvragen en beslissingen gebeuren dan via de toepassing "e-thab" van Zorg en Gezondheid. Voor de burger is de zorgkas zijn loket. Aangezien het gaat om een groot aantal begunstigden (meer dan 100.000 rechthebbenden en ongeveer 1.500 nieuwe aanvragen per maand) en aangezien de overgang van federaal naar Vlaams met opstartproblemen gepaard kan gaan, verwachten we een stijgend aantal klachten voor nieuw opgerichte het Vlaamse Sociale Bescherming in 2017.

#### Over de klachtenbehandeling

##### Eerstelijnsklachten

Het agentschap Zorg en Gezondheid is bezig met veel uiteenlopende zorgthema's en biedt dienstverlening aan zeer verschillende zorg- en preventiesectoren. Om die reden werkt Zorg en Gezondheid met een decentrale klachtenbehandeling: er zijn klachtenbehandelaars in de verschillende teams en afdelingen van Zorg en Gezondheid, die elk gespecialiseerd zijn in bepaalde thema's en sectoren. Verzoekers vinden een overzicht van deze klachtenbehandelaars op de website van Zorg en Gezondheid. Zie onder de internetlink: <https://www.zorg-en-gezondheid.be/een-klacht-melden>. Deze klachtenbehandelaars kunnen meestal de verzoeker op vrij korte tijd, al na een paar dagen, een beslissing over zijn klacht bezorgen.

De meeste eerstelijnsklachten (17 van de 22) over Zorg en Gezondheid in 2016 gaan over de erkenning van de **gezondheidszorgberoepen**, een nieuwe bevoegdheidsmaterie sinds de zesde staatshervorming. Maar aangezien het over zeer weinig klachten gaat op een totaal van ongeveer 20.000 aanvragen, waarvan het merendeel (11) ongegrond is, mag gesteld worden dat deze dienstverlening klantvriendelijk aan de burgers aangeboden wordt.

De ontvangen klachten gaan meestal over een (te) lange behandeltermijn. Er werd in dit eerste jaar van de operationele dienstverlening door het agentschap Zorg en Gezondheid ingezet op het detecteren en wegwerken van categorieën van dossiers die reeds geruime tijd open staan (lang onvolledig gebleven dossiers). Een paar klachten waren ook het gevolg van opstartproblemen in de samenwerking met '1700' (Vlaamse Infolijn) die de aanvragers begeleidt. Gaandeweg werden de informatiescripts en afspraken met '1700' verbeterd, waardoor ook het kwaliteitsniveau van de dienstverlening aan de burgers beter werd.

Daarnaast ontving Zorg en Gezondheid slechts **5 andere eerstelijnsklachten over de werking van het agentschap**, waarvan 2 onontvankelijk waren (verzoeker had geen belang, en een al eerder ingediende en behandelde klacht). De 3 ontvankelijke klachten worden beschreven in het klachtenbeeld 2016 verder in dit verslag.

De klachtenbehandeling die het agentschap Zorg en Gezondheid biedt, met gebruik van het toezicht door Zorginspectie van het Departement WVG, via de Woonzorglijn werd onder vuur genomen in een artikel in de krant 'De Standaard' van 26 augustus 2016: 'Mensen met klachten over rusthuis blijven in de kou staan' (online beschikbaar op [http://www.standaard.be/cnt/dmf20160825\\_02439793](http://www.standaard.be/cnt/dmf20160825_02439793)). De leidende ambtenaren van het agentschap Zorg en Gezondheid en van Zorginspectie van het Departement WVG hebben via een opiniestuk in diezelfde krant gereageerd op deze verkeerde voorstelling van de klachtenbehandeling. Hun volledige reactie is beschikbaar op de website van Zorg en Gezondheid: <https://www.zorg-en-gezondheid.be/zorg-en-gezondheid-en-zorginspectie-pakken-klachten-over-woonzorgcentra-wel-degelijk-aan>. De Vlaamse ombudsman heeft de klacht onderzocht en oordeelde dat de Vlaamse overheid correct gehandeld heeft.

#### **Doorverwezen klachten naar de bevoegde instantie**

2 klachten over thuisverpleegkundigen werden doorverwezen naar de Federale Ombudsdienst 'Rechten van de patiënt'.

Een derde klacht bleek eerder een verhaal van relationele problemen te zijn. De verzoeker werd aangeraden contact op te nemen met een Centrum voor Algemeen Welzijnswerk (CAW) om daar verder geholpen te worden.

In 2016 heeft het agentschap Zorg en Gezondheid geen klachten ontvangen over grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten ontvangen in de eerstelijnsdienstverlening.

## **Vlaams Zorgfonds**

### **Over de dienstverlening**

Het Vlaams Zorgfonds is in de loop van 2016 opgegaan in het nieuwe agentschap Vlaamse sociale bescherming. De basis hiervoor is genomen in het decreet van 24 juni 2016 houdende de Vlaamse sociale bescherming waarvan de meeste artikelen in werking treden op 1 januari 2017.

De dienstverlening voor de burger bestaat voornamelijk in het behandelen van bezwaren die mensen indienen tegen een beslissing van hun zorgkas of tegen de administratieve geldboete en het regelen van de vrijstellingen voor de jaarlijkse bijdrage aan de Vlaamse sociale bescherming.

In september 2016 introduceerde de Vlaamse overheid het **basisondersteuningsbudget** als een nieuwe tegemoetkoming van de Vlaamse sociale bescherming, voor personen met een erkende handicap (aanvraag vóór de 65ste verjaardag) en een vastgestelde ondersteuningsnood. Die personen moeten daarvoor al een bestaand attest of bewijs hebben. Het gaat om € 300 per maand, een bedrag dat uitbetaald wordt door de zorgkassen. Het basisondersteuningsbudget moet niet aangevraagd worden. Er is een automatische rechtentoekenning georganiseerd waardoor de mensen die er recht op hebben en over het juiste attest beschikken, hun basisondersteuningsbudget automatisch krijgen. De zorgkas onderzoekt of aan alle voorwaarden voldaan is om een basisondersteuningsbudget te kunnen ontvangen. Tegen een negatieve beslissing van de zorgkas, kan men bezwaar indienen bij het Vlaams Zorgfonds. Men kan geen bezwaar indienen bij het Vlaams Zorgfonds over de erkenning van de handicap, of over het attest of bewijs waarmee de behoefte aan zorg en ondersteuning moet worden aangetoond, daarvoor zijn andere instanties bevoegd.

In 2016 kreeg het Vlaams Zorgfonds vooral vragen over de voorwaarden voor een basisondersteuningsbudget. Ook werden enkele bezwaren ingediend. Er zijn nog **geen klachten** over het basisondersteuningsbudget geregistreerd.

### Over de klachtenbehandeling

Het Vlaams Zorgfonds heeft in 2016 in totaal **22 eerstelijnsklachten** ontvangen. Van de 22 ingediende klachten zijn er 7 ontvankelijk.

Zoals elk jaar gaan de meeste (5) ontvankelijke klachten over de administratieve geldboete.

## Vlaamse Zorgkas

### Over de dienstverlening

De Vlaamse Zorgkas is de zorgkas van de Vlaamse overheid: het is de zorgkas waar mensen die zich niet aansluiten bij de zorgkas van hun ziekenfonds, **ambtshalve worden aangesloten**. De Vlaamse Zorgkas biedt dezelfde dienstverlening als de andere zorgkassen: mensen informeren, ~~en~~ helpen bij het aanvragen van de tegemoetkomingen van de Vlaamse sociale bescherming, en de jaarlijkse zorgbijdrage innen bij haar leden.

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.

### Over de klachtenbehandeling

Aangezien heel wat leden van de Vlaamse Zorgkas ambtshalve worden aangesloten, is het niet verwonderlijk dat de 19 eerstelijnsklachten die de Vlaamse Zorgkas ontvangen heeft in 2016, allemaal te maken hebben met de **verplichte zorgbijdrage of de verplichte aansluiting**. De meeste (13) van die klachten zijn ongegrond, maar de Vlaamse Zorgkas probeert de verzoekers toch altijd uitgebreid te informeren over het waarom van de beslissingen van de zorgkas.

## 7.5 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2016: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: DEPARTEMENT WVG + VIPA

### Over de dienstverlening

2016 is een werkjaar van de voortzetting van de dienstverlening die in het vorig werkjaar (2015) uitgebreid werd en waarin belangrijke wijzigingen in de dienstverlening van het Departement WVG plaatsvonden.

Toen werd het 'nieuwe' Departement WVG uitgebreid met de twee afdelingen **Zorginspectie** binnen een integratiebeweging van de Vlaamse administratie. Ook was er uitbreiding met de afdeling **Justitiehuisen** en het Vlaams Centrum Elektronisch Toezicht (**VCET**) die ingekanteld werden in het kader van de Zesde staatshervorming.

De opdracht van **Zorginspectie** was en blijft onverminderd dezelfde, namelijk inspecteren van de Vlaamse welzijns- en gezondheidsvoorzieningen. Hierbij wordt gewaakt over de naleving van het beginsel van de functiescheiding tussen enerzijds de agentschappen van het beleidsdomein WVG en de afdelingen van het Departement WVG, die belast zijn met de aansturing van voorzieningen, en anderzijds Zorginspectie. Intussen werd in 2016 gewerkt aan een nieuw *'toezichtsdecreet'* waarvan de eerste fase doorlopen is.

De opdracht van de **afdeling Justitiehuisen** (en het VCET) binnen de Vlaamse overheid bestaat erin te zorgen voor de continuïteit van de dienstverlening. Diverse federale instanties blijven de opdrachtgevers van de Justitiehuisen. Het betreft zowel gerechtelijke overheden, als administratieve overheden die behoren tot de federale Staat. Intussen werden in 2016 de eerste stappen gezet voor een *nieuw decreet 'justitiehuisen'*.

Bij het **VCET** is in vergelijking met 2015 het aantal mensen die een enkelband dragen in 2016 gedaald van 3.440 naar 3.050. Dit betekent gemiddeld 900 personen met een enkelband per dag in plaats van 1.200 per dag einde 2015. Dit aantal is naar beneden bijgesteld omdat er te weinig personeel was bij het VCET.

Sinds de zesde staatshervorming staat de **afdeling 'Welzijn en Samenleving'** in voor de betaling van de leefvergoeding elektronisch toezicht (**ET**) aan de justitiabelen, de subsidiëring van de Commissies juridische Eerstelijnsbijstand, en de erkenning van organisaties voor juridische bijstand. Hier wordt gewerkt aan een nieuw kader voor de Eerstelijns Juridische Bijstand.

De klantenportefeuille van de **MOD WVG-afdeling Personeel** groeide in 2016 aan met een 100-tal personeelsdossiers na de overheveling van de federale personeelsleden naar het agentschap Zorg en Gezondheid. De MOD WVG-afdeling Personeel beheerde in 2016 ca. 3.300 personeelsdossiers

### Over de klachtenbehandeling

In 2016 heeft het 'nieuwe' Departement WVG (incl. VIPA) **38 eerstelijnsklachten** (tegenover 18 in 2015) afgehandeld over de eigen dienstverlening. Dit is een stijging met meer dan de helft.

Voor het VCET zijn er **13 eerstelijnsklachten** in 2016 (tegenover 2 in een half jaar 2015). De klachten gaan vooral over de verlengingen van het ET, tewerkstelling tijdens het ET, en communicatie.

Voor het VCET is er in 2016 een duidelijke stijging van het aantal klachten. Hier werd tot nu toe de laatste klacht begin augustus 2016 ontvangen. De ingezette verbeteracties voor het VCET door de afdeling Justitiehuisen blijken hun vruchten af te werpen.

Voor de opdrachten van de Justitiehuisen zijn er **8 eerstelijnsklachten** in 2016 (tegenover 2 in een half jaar 2015). Het aantal klachten over afgesloten sociale studies (4) ligt hoger dan over lopende sociale studies (1). Zorginspectie handelde **8 eerstelijnsklachten** af in 2016 (ook 8 klachten in 2015). De klachten gaan over de sectoren kinderopvangvoorzieningen, ouderensector, en personen met een handicap.

De MOD WVG-afdeling Personeel ontving **5 personeelsklachten** (tegenover 4 in 2015). De onderwerpen van de klachten zijn gevarieerd (terugvordering, herplaatsing, communicatie). Sinds 2010 tot 2016 varieerde het aantal personeelsklachten over de dienstverlening van de MOD Departement WVG van 2 tot 7 klachten op jaarbasis.

Over Logistiek werd **1 eerstelijnsklacht** ingediend over de betaling van facturen. Er was ook **1 eerstelijnsklacht** over de betaling van subsidies aan een voorziening, en **1 eerstelijnsklacht** over de Gezinsenquête 2016. Deze klachten hebben te maken met wat men 'ad hoc' situaties kan noemen.

Voor **VIPA** was er 1 beleidsklacht in 2016 (tegenover geen klachten in 2015).

Het grootst aantal klachten in het Departement WVG ressorteert naar gewoonte onder de noemer van **doorverwijzing van klachten** waarbij het departement niet bevoegd is voor de aangeklaagde dienstverlening: **22 doorverwijzingen** in het werkjaar 2016 (tegenover 15 in 2015), waarvan **16 klachten** over instanties buiten het beleidsdomein WVG en **6 klachten** met betrekking tot de agentschappen WVG.

Eén trend of een terugkerend item is het **communicatie-aspect** in de diverse geledingen van de dienstverlening van het 'nieuwe' departement (bij Zorginspectie, het VCET, de Justitiehuisen, in de personeelsklachten).

Het aantal (**deels**) **gegronde eerstelijnsklachten (22) bedraagt 59%** van het aantal ontvankelijke klachten (37). Voor **13 klachten of 59%** van de gegronde klachten is een **oplossing (of deels)** bereikt. Dit is het cijfer van de bereikte 'verzoeningen'.

**Verzoeningen:** op het netwerk klachtenmanagement van 28/11/2016 vestigde de Vlaamse Ombudsdienst de aandacht op de verschillende vormen die verzoeningen aannemen naargelang van de soort van dienstverlening die sterk verschilt van beleidsdomein tot beleidsdomein bij de Vlaamse overheid. De doelstelling van 1.000 verzoeningen samen voor de Vlaamse overheid en de Vlaamse Ombudsdienst is ingeschreven in het beleidsplan 2016-2022 van de Vlaamse Ombudsdienst.

Hierboven zijn de verzoeningen in de klachtenbehandeling in 2016 van het Departement WVG gevat in één cijfer en in één percentage.

In het **klachtenbeeld** (infra) is er veel aandacht gegaan naar de beschrijving van elementen die een concreter beeld geven **voor welke klachtelementen al dan niet, of de mate waarin verzoeningen bereikt werden**. Soms was verzoening niet mogelijk omdat dit retroactief niet mogelijk is, of omdat de regelgeving geen uitzonderingen voorziet, enz. Aan de verzoekers werd wel veel toelichting verstrekt om ze inzicht mee te geven over het verloop en de kenmerken van de dienstverlening.

De **gemiddelde antwoordtermijn** voor eerstelijnsklachten is 25 dagen in 2016 (zoals in 2015).

In het werkjaar 2016 bereikten **6 eerstelijnsklachten** het Departement WVG via doorzending door de Vlaamse Ombudsdienst (tegenover 5 in 2015).

In 2016 heeft het Departement WVG geen klachten ontvangen over grensoverschrijdend gedrag (**GOG**), noch **gender-** of **discriminatieklachten** ontvangen. Een verzoeker schreef wel over 'discriminatie' in de klacht over een afgesloten sociale studie in de context van medisch gerelateerde uitspraken, maar dit kon niet vastgesteld worden in het klachtenonderzoek.

## 7.6 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2016: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: KABINET WVG

### Over de klachtenbehandeling

In het werkjaar 2016 kende het kabinet WVG een daling van het aantal klachten over de eigen werking naar 20 klachten ten opzichte van 2015 met 36 klachten.

De klachten over de werking van het kabinet WVG gaan over het te lang uitblijven van een antwoord of over ontevredenheid/ontoereikendheid van het antwoord. De aard van de klachten betreft vooral actuele thema's die in de media aan bod komen, en persoonlijke vragen om uitleg van burgers.

**Verzoeningen** in klachtendossiers werden bereikt door de dialoog aan te gaan en te luisteren naar de verzoekers, waardoor het kabinet erin slaagde een reeks klachten (deels) op te lossen. De verzoeningen variëren naargelang de aard van de dienstverlening. Wanneer de burger geen genoegen neemt met een schriftelijk antwoord, kan een persoonlijk telefoongesprek veel verzachten en een oplossing brengen.

De klachten (15) die geen betrekking hebben op de werking van het kabinet, gaan over de dienstverlening van andere entiteiten en worden naar die entiteiten **doorverwezen** voor afhandeling. Klachten over de dienstverlening van andere beleidsdomeinen dan WVG, worden doorgestuurd naar het bevoegde ministeriële kabinet. Vaak worden klachten over het algemeen beleid simultaan gesteld aan verschillende ministeriële kabinetten en andere instanties.

In 2016 hebben 6 verzoekers hun klacht **ingetrokken**. Begrip tonen en te kennen geven dat er naar een passende oplossing gezocht werd, zorgde ervoor dat de verzoekers hun klacht introkken.

Het kabinet WVG ontvangt klachten via de traditionele kanalen van brief, telefoon en e-mail. Daarnaast is er een opvallende stijging in het aantal vragen en klachten dat via '**social media**' (Twitter en Facebook) ontvangen wordt. Het team communicatie van het kabinet volgt de 'social media' op en geeft de gedetecteerde klachten door voor registratie en verder voor behandeling aan de raadgevers van het kabinet. De verschillende beschikbare informatiekkanalen verbreden de instroom van vragen/klachten van burgers.

De **gemiddelde antwoordtermijn** van klachten is in 2016 merkkelijk gedaald tegenover het vorig werkjaar (van 25 naar 18 dagen), dankzij het inzetten van twee medewerkers, de optimalisatie van de postregistratie en het gebruik van het onlineplatform 'Sharepoint'.

In 2016 heeft het kabinet WVG geen klachten ontvangen over grensoverschrijdend gedrag (**GOG**), noch **gender-** of **discriminatieklachten** ontvangen.



## 8 KLACHTENBEELD 2016 PER WVG-ENTITEIT: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZING VAN KLACHTEN

### 8.1 KLACHTENBEELD 2016: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: AGENTSCHAP KIND EN GEZIN

#### 1. Niet-ontvankelijke eerstelijnsklachten

2/3 van de geregistreerde en formeel behandelde klachtdossiers is niet-ontvankelijk. Zoals aangegeven, heeft 87% ervan betrekking op de **regelgeving of het beleid**.

Het klachtbeeld hiervan betreft opmerkingen over een aspect van de **IKT-regelgeving** (inkomenstarief), met name de 50%-regel. Deze regel situeert zich bij de ouderbijdrage die ouders betalen voor hun kinderopvangvoorziening wanneer de organisator met het IKT-systeem werkt.

De berekende ouderbijdrage is een vast gegeven en kan enkel in de voorziene situatie van de regelgeving aangepast worden.

Voorheen was het mogelijk dat de ouderbijdrage werd aangepast indien het volledig gezinsinkomen met 20% daalde in vergelijking met het gezinsinkomen dat als basis werd gebruikt. De daling diende al ingezet te zijn, want dit vormde de basis voor het nieuw te bepalen inkomenstarief.

In de huidige regelgeving wordt de 50%-regel op het niveau van één ouder gehanteerd. Het inkomen van één ouder dient met minstens 50% te verminderen, terwijl het inkomen van de andere ouder stabiel moet blijven. De daling moet nog niet een feit zijn. Bv. een ouder heeft de beslissing genomen om in januari of vanaf februari voltijds loopbaanonderbreking te nemen. De ouder kan het individueel verminderd tarief omwille van een daling van het inkomen met minstens 50% reeds aanvragen in januari. Er wordt een korting toegekend van 25% op het reeds berekende tarief. Het bewijs van het nieuwe inkomen vanaf februari is hiervoor niet nodig. Met andere woorden het nieuwe tarief kan eerder ingaan dan voorheen.

Ouders die de klachtendienst hierover contacteren geven aan dat de 50%-regel te hoog is en geen daling teweegbrengt van de ouderbijdrage bij een kleine wijziging van het gezinsinkomen, bijvoorbeeld bij de keuze om verminderde werkprestaties te doen.

Een andere klacht die het beeld kleurt van de niet-ontvankelijke klachten is de wijze waarop Kind en Gezin zich organiseert m.b.t. **gegevensinformatieverwerking**.

Vanuit de IKT-regelgeving wordt voor ouders die al gebruik maken van de kinderopvang, een kindkorting toegekend voor elk kind jonger dan 12 jaar ten laste. Ouders dienen hun tarief evenwel te herberekenen op 'mijn.kindengezin.be'. De ouders krijgen dan korting vanaf de 1e dag van de maand na de herberekening.

Evenwel zien de ouders dit door de drukte doorgaans over het hoofd en pas bij de eerste opvangdag van hun kind vernemen de ouders dat ze al gauw 3 maanden korting verloren hebben.

Ouders kunnen niet begrijpen dat de gegevenswijziging niet automatisch wordt verwerkt, niettegenstaande Kind en Gezin naar aanleiding van de geboorte kennis heeft van de gezinsuitbreiding. Evenwel kan Kind en Gezin niet zo maar gegevens die het verwerft in het kader van de zorgverlening overbrengen in een zuiver administratief proces.

Om tegemoet te komen aan deze frustraties werd beslist dat de verpleegkundige dit bij de eerste bezoeken aan de ouders in herinnering brengt. Zowel de cel kinderopvang, de cel communicatie alsook de diensten van de Preventieve gezinsondersteuning deden ernstige inspanningen om ouders te informeren en te responsabiliseren. Ondertussen kijkt Kind en Gezin verder de mogelijkheden na om deze gegevensuitwisseling automatisch te laten verlopen.

Om de ervaringen van de ouders over de sector kinderopvang directer te betrekken bij de uitwerking van de dienstverlening is beslist, na overleg met de afdeling kinderopvang van Kind en Gezin en de klachtendienst, om de klachtendienst in het **sectoroverleg kinderopvang** te laten participeren dat periodiek met het agentschap Kind en Gezin samen komt.

Vanuit de betrachting een meer diverse vertegenwoordiging van de sector in dit overlegorgaan te realiseren zal de vertegenwoordiging van de klachtendienst bijdragen om de gebruikers van de kinderopvang hierin een stem te geven.

## 2. Ontvankelijke klachten

De ontvankelijke, formele eerstelijnsklachten (totaal 82) hadden betrekking op één of andere vorm van dienstverlening: verstrekking van informatie, te lang wachten, onvriendelijk, ...

Bij **37 van deze klachten** werd een ombudsnorm geschonden waardoor de klacht de eindbevinding '**gegrond**' kreeg.

De onderwerpen waarover een gegronde klacht werd geregistreerd zijn: actieve dienstverlening (18), vlotte bereikbaarheid (7), correcte bejegening (5), doeltreffende algemene informatie (3), goede uitvoeringspraktijk (2) en redelijke behandelingstermijn (2).

In 95% (dit zijn 33 formele klachten) kon één of andere vorm van **herstel/oplossing** aangeboden worden. Naar gelang de situatie kon dit een feitelijke rechtzetting zijn, het aanbieden van excuses, ...

De klachten komen rechtstreeks vanuit de gebruiker, hetgeen aantoont dat de klachtendienst van Kind en Gezin behoorlijk goed gekend is. We hebben dus geen klachten ontvangen via andere diensten, zoals bv. de Vlaamse Ombudsdienst.

## 8.2 KLACHTENBEELD 2016: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: VLAAMS AGENTSCHAP VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP (VAPH)

### 1. Ontvankelijke klachten

De ontvankelijke Eerste Lijn klachten kunnen opgesplitst worden in **7 categorieën**.

Klachten-categorieën	Aantal klachten
Inschrijvings-en aanvraagprocedure	9
Persoonlijke-Assistentiebudget	1
Hulpmiddelen	9
Procedures Zorgregie	5
Communicatie	2
Over de dienstverlening van Personeel VAPH	3
Andere	2
<b>TOTAAL</b>	<b>31</b>

#### Inschrijvings-en aanvraagprocedure (9 ontvankelijke klachten)

Een klacht betrof de betaling van de kosten voor de expertise van een expertnetwerk aangezien het expertisenetwerk tijdelijk niet over de benodigde machtiging van het agentschap beschikte. Na onderzoek is gebleken dat er een vergoeding mocht gevraagd worden voor de advisering in het dossier van de persoon met een handicap zodat de persoon met een handicap deze kost niet zelf moest vergoeden.

De procedure voor de aanvraag van een bepaald hulpmiddel gaf eveneens aanleiding tot een klacht. De regelgeving bepaalde echter dat bijkomende stappen moesten gezet worden voor de aanvraag van het betreffende hulpmiddel. De procedure voor een eenvoudige aanvraag was reglementair niet van toepassing.

De duurtijd voor de aanvraag van een hulpmiddel gaf eveneens aanleiding tot klachten. Voor beide klachten was de duurtijd van de aanvraagprocedure inderdaad erg lang.

Voor de eerste klacht bleek dit enerzijds te wijten aan het niet opmerken van een technische fout bij het doorsturen van informatie van het multidisciplinair team naar het agentschap. Er werd niet vastgesteld dat de technische fout een IT-probleem betrof. Wat dan wel de oorzaak was, kon helaas niet achterhaald worden. Anderzijds werd de duurtijd ook mee bepaald door de bijzondere procedure die de aanvraag moest doorlopen. Het dossier moest namelijk worden voorgelegd aan een externe commissie die een



achterstand had bij de behandeling van de dossiers. Gezien de duurtijd van de aanvraag werd het dossier bij voorrang geagendeerd op de zitting van de commissie met het oog op bespreking. Er werden ondertussen structurele maatregelen genomen om de achterstand bij de commissie weg te werken.

Voor de tweede klacht bleek er een probleem te rijzen met het voorleggen van dossiers aan een externe commissie. Door een personeelsprobleem (gelijktijdige ziekte) werden dossiers laattijdig geagendeerd. Het dossier werd in de loop van het klachtenonderzoek besproken door de commissie. De burger werd binnen de 5 dagen na de bespreking op de commissie geïnformeerd over de beslissing. De nodige maatregelen werden genomen om de achterstand te verhelpen. Door de interne transitie in het VAPH werden deze taken gespreid over een groter aantal administratieve teams.

Een klacht betrof het opvragen van medische gegevens door het multidisciplinair team met het oog op de opmaak van de aanvraagdocumenten voor het agentschap. De burger betwistte de juistheid en volledigheid van de medische attesten. Hij vroeg de toelating om een aanvraag bij het agentschap in te dienen zonder verwijzing naar medische gegevens. Deze gegevens zijn evenwel nodig om een duidelijke en volledige beschrijving te geven van de beperkingen, de mogelijkheden en de noden van de persoon met een handicap. De burger werd wel gewezen op de mogelijkheid van het formuleren van zijn opmerkingen op het verslag van het multidisciplinair team. Verder werd hij gewezen op de mogelijkheid van een persoonlijke, schriftelijke toelichting van zijn dossier en meer bepaald over die aspecten van de gegevens waarmee hij het oneens was.

Een klacht betrof de beslissing tot stopzetting door het agentschap van de aanvraag tot ondersteuning wegens het laattijdig indienen van de aanvraag. In het kader van de transitie naar persoonsvolgende financiering is reglementair bepaald dat aanvragen voor ondersteuning nog behandeld werden volgens de procedure geldend tot 31 maart 2016 indien ze ingediend werden ten laatste op 31 maart 2016 en vervolledigd werden ten laatste op 30 juni 2016. Aanvragen die ingediend worden na 1 april 2016 worden behandeld volgens de nieuwe procedure voor de aanvraag van een persoonsvolgend budget. Uit het dossier is gebleken dat een fout van het multidisciplinair team aan de basis lag van de laattijdige ontvangst van de documenten. Aangezien de fout niet te wijten was aan de burger heeft het agentschap beslist de aanvraag voor ondersteuning te behandelen volgens de procedure die van toepassing was tot 31 maart 2016. De verzoeker heeft aldus geen nadeel ondervonden van de fout van het multidisciplinair team. Deze uitzondering had eveneens tot gevolg dat de vraag tot ondersteuning meegenomen werd in de procedure van de transitie van de bestaande zorgvragen naar persoonsvolgende financiering.

Het niet vinden van opvang voor een meerderjarig kind gaf eveneens aanleiding tot een klacht. In dat kader werd ook de weigering van de toekenning van een budget noodsituatie aangeklaagd. Betrokkene werd geïnformeerd over haar mogelijkheden, waaronder een interne beroepsmogelijkheid bij de Heroverwegingscommissie. De verzoeker heeft hiervan gebruik gemaakt doch zonder positief resultaat.

Er werden twee klachten ingediend over de datum van de tenlasteneming van de ondersteuning.

De datum tenlasteneming werd namelijk naar een latere datum verschoven omdat de nodige documenten het agentschap niet tijdig hadden bereikt. Uit het klachtenonderzoek bleek dat de datum tenlasteneming, conform de geldende regelgeving, naar een latere datum werd verschoven. Op basis van de elementen uit het onderzoek kon geen uitzondering worden toegestaan, en kon niet tegemoet worden gekomen aan de vraag van de verzoekers. Tijdens het onderzoek van één van beide klachten stelde de klachtendienst bij de aanvraag van een bepaald hulpmiddel tevens een verschil in werkwijze vast tussen de verschillende provinciale kantoren. De klachtendienst heeft deze vaststelling gesignaleerd aan de bevoegde diensten binnen het VAPH. De afspraken zullen in herinnering worden gebracht zodat een uniforme werkwijze wordt toegepast voor alle betreffende dossiers.

### **Persoonlijke-Assistentiebudget (1 ontvankelijke klacht)**

Deze klacht betrof de laattijdige ontvangst van de goedkeuringsbeslissing en de gevolgen hiervan in het kader van de transitie naar persoonsvolgende financiering. De burger vreesde namelijk dat deze laattijdige beslissing een invloed had op de rangschikking van de zorgvraag binnen de prioriteitengroep. Uit het klachtenonderzoek is gebleken dat de klacht gebaseerd was op een foutieve lezing van de regelgeving. De laattijdige ontvangst van de goedkeuringsbeslissing had geen negatieve invloed op de rangschikking van de zorgvraag.

### **Hulpmiddelen (9 ontvankelijke klachten)**

Een klacht betrof het toegekende refertebedrag voor een hulpmiddel. Naar aanleiding van een wijziging van de refertelijst meende de verzoeker aanspraak te kunnen maken op het gewijzigde refertebedrag. Bij de beoordeling van een aanvraag moet het VAPH rekening houden met de regelgeving die op datum van de aanvraag van toepassing is. Het is reglementair niet mogelijk om een geldige beslissing tot toekenning van een refertebedrag te wijzigen bij wijziging van de refertelijst. Betrokkene werd gewezen op de mogelijkheid van het aanvragen van een bijkomende vergoeding. Het agentschap voorziet namelijk in de mogelijkheid om een bijkomende tussenkomst te vragen voor een hulpmiddel als het refertebedrag niet volstaat op voorwaarde dat een zeer uitzonderlijke zorgbehoefte kan worden aangetoond. De verzoeker heeft deze procedure gevolgd die geleid heeft tot een gunstige beslissing.

Een klacht betrof de weigering van een tegemoetkoming voor een hulpmiddel op grond van een wijziging in de regelgeving. Uit het klachtenonderzoek is gebleken dat de aanvraag voor de tussenkomst van het hulpmiddel toch niet reglementair uitgesloten was door de wijziging in de regelgeving. De aanvraag moest echter via een andere procedure worden ingediend, waarna een nieuwe beslissing werd opgemaakt die evenwel de tussenkomst weigerde.

De weigering van een tegemoetkoming voor een tweedehands hulpmiddel gaf eveneens aanleiding tot een klacht. De regelgeving van het agentschap voorziet niet in een kader voor de aankoop van tweedehands hulpmiddelen. Het agentschap hanteert het principe dat voor tweedehands hulpmiddelen enkel een tussenkomst kan verleend worden indien dit hulpmiddel als nieuw niet reeds gesubsidieerd werd door het agentschap. Het VAPH meent dat het bedrag van de subsidie als nieuw hulpmiddel in rekening moet gebracht worden en dus moet afgetrokken worden bij het bepalen van de verkoopprijs van een tweedehandshulpmiddel. Dit principe is nog niet opgenomen in de regelgeving. Het agentschap werkt aan een regeling voor het hergebruik van gesubsidieerde hulpmiddelen. De vaststellingen uit de klacht zullen meegenomen worden bij het uitwerken van een regeling. De vraag van de verzoeker kan nu nog niet worden ingewilligd.

Een klacht betrof de beslissing van de Bijzondere Bijstandsc commissie (BBC) om geen aanvullende tegemoetkoming te voorzien voor een hulpmiddel. Uit het klachtenonderzoek is gebleken dat de BBC haar beslissing niet correct motiveerde. Het dossier werd opnieuw overgemaakt aan de BBC om de vraag voor een aanvullende tegemoetkoming opnieuw te beoordelen.

Een klacht betrof het feit dat een ander bedrag werd uitbetaald als tussenkomst voor een hulpmiddel dan het bedrag, voorzien op de refertelijst. Het refertebedrag is het maximumbedrag waarvoor het VAPH tussenkomt. Dit betekent dat wanneer het factuurbedrag lager is dan het refertebedrag, slechts wordt tussengekomen ten belope van het factuurbedrag. Indien het factuurbedrag hoger is dan het refertebedrag, kan een aanvullende tegemoetkoming worden gevraagd. De burger werd gewezen op de mogelijkheid tot het aanvragen van een aanvullende tegemoetkoming op voorwaarde dat een zeer uitzonderlijke zorgbehoefte kan worden aangetoond. De verzoeker is op weg geholpen naar een mogelijke oplossing.

Drie klachten betroffen de weigering van de terugbetaling van een factuur. Een van deze klachten werd ingediend via de Vlaamse Ombudsdienst. In twee gevallen dateerde de factuur van voor de datum tenlasteneming door het agentschap. In één geval werd de factuur te laat ingediend. De regelgeving bepaalt namelijk dat aankopen, leveringen of werken alleen in aanmerking komen voor een terugbetaling

als deze ten vroegste plaatsvinden één maand voorafgaand aan de datum waarop de aanvraag werd ingediend bij het agentschap, en voor het verstrijken van een periode van 2 jaar, te rekenen vanaf de datum van de beslissing van het agentschap over de tenlasteneming ervan. Er kon dan ook niet tegemoet worden gekomen aan de vraag van de verzoekers.

Een klacht betrof de betaling van tegemoetkomingen voor hulpmiddelen aan de ouders van de persoon met een handicap. Uit het onderzoek is gebleken dat het agentschap geen fouten had gemaakt bij de uitbetaling van de tegemoetkomingen. Betrokkene werd gewezen op de mogelijkheid tot een nieuwe aanvraag voor hulpmiddelen.

### **Procedures zorgregie (5 ontvankelijke klachten)**

De weigering door de Regionale Prioriteitencommissie (RPC) van de toekenning van de status 'prioritair te bemiddelen zorgvraag' (PTB) aan een zorgvraag heeft 3 keer aanleiding gegeven tot een klacht. Twee van deze klachten betrof het persoonlijke-assistentiebudget (PAB). Eén klacht betrof een vraag voor opname in een voorziening.

Tot 31 maart 2016 kon een contactpersoon voor een zorgvrager, als hij meende dat ondersteuning op zeer korte termijn noodzakelijk was, in samenspraak met de zorgvrager overwegen om een dossier naar voor te schuiven als prioritair te bemiddelen (PTB) zorgvraag. Om de status PTB te verkrijgen moest het dossier worden voorgelegd aan de regionale prioriteitencommissie (**RPC**).

Tot 1 januari 2016 golden er quota voor de toekenning van de status PTB. Er konden niet meer statussen PTB worden toegekend dan er open plaatsen waren bij de VAPH-diensten en voorzieningen of budgetten waren voor PAB. Voor zorgvragen om ondersteuning door een voorziening, hield de toekenning van de status PTB in dat de personen die deze status kregen toegekend, bij voorrang konden instromen in een voorziening. Voor zorgvragen voor een Persoonlijke-Assistentiebudget hield de toekenning van de status PTB in dat effectief een PAB-budget kon worden toegekend.

Voor de periode van 1 januari 2016 tot 31 maart 2016 werden deze quota losgelaten. En dit omdat vanaf 1 april 2016 geen statussen PTB meer konden worden toegekend. Het niet loslaten van het quotum zou er toe geleid hebben dat er na 1 april 2016 geen personen bij voorrang konden instromen in een voorziening, noch een PAB-budget kon worden toegekend.

Door het loslaten van het quotum voor zorgvragen om ondersteuning vanaf 1 januari 2016 tot en met 31 maart 2016 werd aan de RPC de mogelijkheid geboden lijsten PTB aan te leggen in functie van instroom in open plaatsen binnen flexibele aanbodscentra voor meerderjarigen voor de periode van 01/04/2016 tot en met 31/12/2016 (zijnde de transitieperiode naar persoonsvolgende financiering). Door het loslaten van het quotum voor zorgvragen voor een Persoonlijke-Assistentiebudget vanaf 01/01/2016 tot en met 31 maart 2016 werd aan de RPC de mogelijkheid geboden lijsten PTB aan te leggen. Deze lijsten werden aangelegd in functie van toekenning van een PAB met regulier vrijkomende middelen PAB en in functie van het meenemen van de zorgvraag als een vraag naar een persoonsvolgend budget in de hoogste prioriteitengroep in het kader van de transitie naar persoonsvolgende financiering.

Voor twee van de voormelde klachten konden geen fouten in de toegepaste procedure worden vastgesteld.

Voor één klacht over de weigering van de status PTB voor een PAB kon wel een fout in de toegepaste procedure worden vastgesteld. Voor deze klacht besliste het agentschap om de vraag voor een PAB in de transitie naar persoonsvolgende financiering mee te nemen als een vraag voor een persoonsvolgend budget in de hoogste prioriteitengroep. Aldus werd een gunstig resultaat voor deze verzoeker bereikt.

Een klacht betrof de wijze van communicatie van de beslissing van de RPC. Uit het onderzoek is gebleken dat de beslissing van de RPC werd opgenomen in het digitaal loket 'mijn.vaph' op het moment dat de contactpersoon werd geïnformeerd over de beslissing. Voor dit dossier heeft het even geduurd voor de contactpersoon de beslissing kon bezorgen aan de persoon met een handicap. Hierdoor werd de beslissing vernomen via het digitaal loket.

De laatste klacht betrof het feit dat door de transitie naar persoonsvolgende financiering na 1 april 2016 geen status PTB meer kon worden aangevraagd voor opname in een voorziening. Betrokkene werd geïnformeerd over haar mogelijkheden tot instroom in een voorziening gedurende het jaar 2016 zonder een nieuwe aanvraag te moeten indienen.

### **Communicatie (2 ontvankelijke klachten)**

Een klacht betrof een zeer ongelukkige formulering in een brief naar aanleiding van de transitie naar persoonsvolgende financiering. Met deze brief werden personen geïnformeerd dat een bepaalde zorgvraag niet zou worden omgezet in het kader van de transitie wegens het ontbreken van een beslissing van het agentschap tot toewijzing van ondersteuning en werd tevens meegedeeld van welke ondersteuning de persoon met een handicap wel gebruik kon maken. De combinatie van beide aspecten heeft geleid tot een zeer ongelukkige formulering in de brief. In de rand van deze klachtenbehandeling werden nog bijkomende vaststellingen gedaan die aanleiding gaven tot de aanbeveling omtrent geadresseerden van grote brievencampagnes (zie infra 9.2 Verbeteracties 2016: Eerste Lijn: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.).

Een andere klacht betrof de weigering van de toegang tot het digitaal loket "mijn.vaph" aan een moeder van de persoon met een handicap. Het agentschap zou op basis van de elementen uit het dossier juridisch enkel inzage mogen geven in het digitaal dossier. Omdat binnen 'mijn.vaph' op dit moment geen onderscheid kan gemaakt worden tussen inzagerecht enerzijds en beheerrechten anderzijds, werd de toegang geweigerd. De vraag van de verzoeker werd dan ook niet ingewilligd. Er werd evenwel aan de bevoegde dienst binnen het VAPH gevraagd te onderzoeken of er binnen de applicatie mijn.vaph een beperking in rechten kan voorzien worden zodat eventueel enkel inzagerecht kan gegeven worden aan belanghebbenden.

### **Dienstverlening van Personeel VAPH (3 ontvankelijke klachten)**

Een klacht betrof de communicatie met een medewerker van het agentschap. De burger kloeg aan geen antwoord op haar vragen te hebben gekregen en te zijn doorverwezen naar het multidisciplinair team van de mutualiteit. Uit het klachtenonderzoek is gebleken dat naar de mutualiteit werd doorverwezen omdat de vragen ruimer waren dan enkel de dienstverlening van het agentschap en de mutualiteit daar beter een antwoord op kon formuleren. Er werd evenwel vanuit de communicatiedienst van het VAPH opnieuw contact opgenomen met de burger om de dienstverlening en de procedure van het VAPH nogmaals toe te lichten. De nodige brochures werden overgemaakt tot tevredenheid van de verzoeker.

Twee andere klachten betroffen de directe communicatiestijl van medewerkers van het agentschap die als beledigend werd ervaren. Een van deze klacht werd ontvangen via de Vlaamse Ombudsdienst. Beide personeelsleden werden erop gewezen dat een zeer directe stijl van communiceren niet altijd de beste manier is om mensen te woord te staan. In de rand van deze klachtenbehandeling werden nog bijkomende vaststellingen gedaan die aanleiding gaven tot de aanbeveling omtrent rolverduidelijking tussen het kenniscentrum hulpmiddelen en de bevoegdheidsmarge van de Bijzondere Bijstandsc commissie. (zie infra 9.2 Verbeteracties 2016: Eerste Lijn: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.)

### **Andere (2 ontvankelijke klachten)**

Deze klacht betrof het feit geen recht te hebben op een basisondersteuningsbudget (BOB) omdat gebruik gemaakt wordt van niet-rechtstreeks toegankelijke hulp. De burger kaartte aan dat personen die gebruik maken van dezelfde ondersteuning, niet allemaal recht hebben op een BOB. Er werden geen fouten in de toepassing van de regelgeving vastgesteld. Uit het onderzoek is gebleken dat de wijze waarop gebruik gemaakt wordt van ondersteuning (via rechtstreeks toegankelijke hulp of via niet-rechtstreeks toegankelijke hulp) een impact kan hebben op het recht op een BOB. Aan de verzoeker werd hierover de nodige informatie bezorgd.

Een andere klacht betrof het niet informeren over de wijziging in de aanwezigheidsnorm bij gebruik van ondersteuning door een voorziening en de gevolgen hiervan in het kader van de transitie naar persoonsvolgende financiering (PVF). Uit het onderzoek was gebleken dat de communicatie door het agentschap enkel gebeurde aan de voorzieningen omdat deze wijziging enkel een invloed had op de subsidiëring van de voorzieningen. Wat betreft de gevolgen in het kader van de persoonsvolgende financiering werd het standpunt van het agentschap betwist in het kader van de Tweede Lijn klachtenbehandeling door de Vlaamse Ombudsdienst. Naar aanleiding van deze Tweede Lijn klachtenbehandeling diende een nieuw reglementair kader uitgewerkt te worden waarvan de budgettaire impact verder onderzocht wordt.

## 2. Doorverwijzingen

Doordat het VAPH binnen haar doelgroep een sterke merknaam heeft, kloppen personen met een handicap ook aan bij het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) voor onderwerpen waarvoor het niet bevoegd is. In 2016 heeft het VAPH 9 door te verwijzen klachten ontvangen.

Het VAPH heeft 3 personen doorverwezen naar de FOD Sociale Zekerheid, Directie-generaal Personen met een Handicap. De eerste klacht betrof het uitblijven van een erkenning als persoon met een handicap door de FOD Sociale Zekerheid en de consequenties hiervan. Een andere klacht betrof het niet ontvangen van een attest voor vermindering van successierechten. Een laattijdige betaling van de invaliditeitsuitkering gaf eveneens aanleiding tot een klacht.

Er werd eveneens een klacht ingediend wegens misbruik van een invaliditeitsuitkering. De burger werd ingelicht dat dergelijke klachten kunnen ingediend worden bij de mutualiteit (voor misbruik van invaliditeitsuitkering) of bij de FOD Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid (bij misbruik van uitkering van de FOD).

Een andere klacht betrof de **discriminatie** inzake het belastingvoordeel voor pensioensparen en lange termijn-sparen voor personen met een vervangingsinkomen. Deze persoon werd doorverwezen naar de federale Ombudsman.

Een burger klaagde zijn ontslag aan bij een mutualiteit waar hij tewerkgesteld was als persoon met een arbeidshandicap. Het agentschap verwees deze klacht door naar de klachtendienst van de VDAB.

Een klacht betrof het niet langer met een rolstoel en pupiter op het podium mogen plaatsnemen tijdens optredens van het koor. Betrokkene werd ingelicht over de mogelijkheid een klacht in te dienen bij UNIA (Interfederaal Gelijkheidscentrum).

Een burger klaagde de duurtijd van het meedelen van resultaten van een test in een revalidatiecentrum aan, evenals de implicaties daarvan. In het kader van de zesde staatshervorming werd de bevoegdheid voor revalidatiecentra overgeheveld naar Vlaanderen (agentschap Zorg en Gezondheid). Tijdens de overgangperiode worden klachten tegen erkende revalidatiecentra echter nog behandeld door het RIZIV. Deze persoon werd doorverwezen naar het Rijksinstituut voor ziekte- en invaliditeitsverzekering (RIZIV).

De dienstverlening van een leverancier van hulpmiddelen maakte eveneens voorwerp uit van een klacht. Aangezien de klacht een contractuele relatie betreft tussen een persoon met een handicap en een private leverancier, werd deze persoon doorverwezen naar de consumentenombudsdienst.

### 8.3 KLACHTENBEELD 2016: 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.

In functie hiervan maakt de JO-lijn jaarlijks een informatieve nota op die wordt besproken op de directieraad. Met deze informatieve nota wordt stilgestaan bij de inhoud van de klachten per afdeling van het agentschap Jongerenwelzijn, maar wordt eveneens, en mogelijk nog belangrijker, stil gestaan bij de werking. De eigen werking van de JO-lijn wordt in vraag gesteld, maar daarnaast ook – indien nodig – die van andere entiteiten of afdelingen binnen het agentschap of zelfs het agentschap Jongerenwelzijn op zich.

Eén concreet gevolg van het evalueren van de werking van de **JO-lijn is de uitbreiding van de permanenties**. Zo werd beslist om vanaf maart 2016 de telefonische permanentie aanzienlijk uit te breiden. Waar de JO-lijn vroeger telefonisch bereikbaar was tijdens drie permanentiedagen, is de JO-lijn sinds maart 2016 op alle wekdagen telefonisch te bereiken en dit volgens onderstaand schema:

- Maandag, dinsdag en donderdag van 10 uur tot 13 uur
- Woensdag en vrijdag van 13 uur tot 17 uur.

### **Klachten per afdeling**

Voor 2016 zijn er klachten geformuleerd over de afdelingen Ondersteuningscentra en sociale diensten voor gerechtelijke jeugdhulpverlening, Continuïteit en toegang, en de Gemeenschapsinstellingen.

#### Afdeling Ondersteuningscentra en sociale diensten jeugdrechtbank

Er waren **vier gegronde klachten** in 2016 met betrekking tot de dienstverlening van de Ondersteuningscentra jeugdzorg en sociale diensten voor gerechtelijke jeugdhulpverlening.

De volgende ombudsnormen werden hierbij geschonden: rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen, actieve dienstverlening, deugdelijke correspondentie, en redelijke behandeltermijn.

De **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 of ze vinden de consulent niet objectief.

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. De JO-lijn toetst deze informatie af aan de bestaande regelgeving.

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, worden verbindende gesprekken en/of conciliërende klachtenbehandeling aangeboden. Voor het werkjaar 2016 waren er 11 conciliërende klachtenbehandelingen en 65 verbindende gesprekken. De meeste oriënteringsgesprekken handelden over de afdeling ondersteuningscentra jeugdzorg en sociale diensten voor gerechtelijke jeugdhulpverlening.

#### Afdeling Gemeenschapsinstellingen

Wat betreft de afdeling Gemeenschapsinstellingen was er **één gegronde klacht** op basis van schending van de ombudsnorm 'correcte bejegening'.

Elke contactname van een jongere vanuit de gemeenschapsinstelling met de klachtenlijn van de JO-lijn wordt per definitie als een formele klacht opgenomen.

#### Afdeling Continuïteit en toegang

Voor de afdeling Continuïteit en toegang is er eveneens één gegronde klacht te vermelden. Deze gegronde klacht handelde over 'correcte bejegening'.

### **De meest in het oog springende onderwerpen bij de klachtenlijn**

Hieronder staan enkele trends en vaststellingen. Deze worden ook overgemaakt aan het management, ten behoeve van het kwaliteitsmanagement van het agentschap Jongerenwelzijn.

**Thema's uit de klachtenbehandelingen** die de JO-lijn in de kijker wil zetten:

#### Consulenten en hun positie bij vechtscheidingen

Zowel bij de informatielijn als bij de klachtenlijn van de JO-lijn vormen de meldingen en klachten over de consulenten van de ondersteuningscentra jeugdzorg (OCJ) en de sociale diensten voor de gerechtelijke jeugdhulpverlening (SDJ) de grootste groep.

Consulenten bekleden een centrale positie in de jeugdhulp. Consulenten bij het ondersteuningscentrum jeugdzorg 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. Vanuit hun centrale positie krijgen consulenten van verschillende actoren informatie. Binnen de vrijwillige jeugdhulpverlening hebben zij o.m. de taak om de cliënten toe te leiden naar een mogelijke gezamenlijke oplossing. Bij de gerechtelijke jeugdhulpverlening trachten zij de verschillende actoren toch te laten samenwerken, ondanks het gedwongen karakter van de jeugdhulp.

Deze betrokkenheid in vele, en diverse aangelegenheden, en binnen verschillende kaders, kan een indicatie vormen waarom de meeste meldingen en klachten handelen **over communicatie in de brede zin tussen cliënten en consulenten**.

('Maatschappelijke noodzaak': dit is de kwalificatie die na het onderzoek door de gemandateerde voorziening aan een verontrustende situatie wordt gegeven en die de noodzaak vastlegt om jeugdhulpverlening in te schakelen.)

Binnen de hierboven geschetste context is er één thema dat bijzondere belichting krijgt. Het is een thema dat gedurende twee jaar steeds meer en meer aan bod komt, en het betreft de positie en/of aanpak van de consulent inzake (v)chtscheidingen. De ongenoegens en klachten die de JO-lijn bereiken omtrent dit thema, handelen steeds vaker over de 'neutraliteit', 'de neutrale positie' van de consulent of in ogen van de melder 'het ontbreken of niet voldoende aanwezig zijn hiervan'. Het gaat hierbij om dossiers waarbij één van de ouders zich ongelijk behandeld voelt, deze aangevoelde ongelijkheid of onrechtvaardigheid zorgt voor een accumulatie van negatieve energie en die wordt finaal gericht op de consulent. Melders weten dat het tot de opdracht van de consulent behoort om de jeugdrechter te adviseren/voorstellen uit te werken omtrent de te initiëren jeugdhulpverlening ten aanzien van een minderjarige. In het klachtenonderzoek probeert de JO-lijn in eerste instantie de handelingen van de consulent te objectiveren. Dit gebeurt voornamelijk door het overlopen van de communicatie, de verschillende contacten van de consulent en het aanwezig zijn van de verschillende strekkingen van de ex-partners in de verslaggeving aan de jeugdrechter.

#### Pleegzorg

Een pleegzorgsituatie is een vaak terugkerend onderwerp van ongenoegens en/of klachten bij de JO-lijn. De klachten/ongenoegens zijn van verschillende aard: pleegouders die ontevreden zijn over het verloop van de pleegzorgsituatie, biologische ouders die vinden dat ze geen plaats krijgen in het pleegzorgtraject, grootouders die van oordeel zijn dat zij het best geplaatst zijn om hun kleinkinderen op te vangen, kinderen uit hetzelfde gezin die gescheiden worden. In overleg met de diensten voor pleegzorg en in afstemming met vertegenwoordigers van cliënten vindt er een evaluatie plaats van het decreet pleegzorg en het uitvoeringsbesluit. Rond de kwaliteit van de begeleiding in het algemeen en de rol van de pleegzorgers in concreto, vond een kwaliteitsoverleg plaats waar de verschillende diensten voor pleegzorg stilstonden bij het thema zelfevaluatie van de kwaliteitszorg maar ook van bepaalde begeleidingsaspecten.

Pleegouders, vooral buiten de gerechtelijke jeugdhulpverlening, beklagen zich er over dat ze vaak onvoldoende betrokken worden bij een terugkeer naar huis en in sommige gevallen moeten ondervinden dat het pleegkind abrupt terugkeert naar het thuismilieu of naar een ander pleeggezin. Dit is een probleem dat Jongerenwelzijn gesignaleerd heeft in het kader van de discussies rond het statuut van de pleegzorger. In dit verband wordt verwezen naar een visietekst die Jongerenwelzijn heeft opgemaakt met wenselijke aandachtspunten bij de opmaak van een statuut van de pleegzorger.

Ook de natuurlijke ouders voelen zich niet steeds erkend als volwaardige partners binnen het pleegzorgtraject. In dit verband heeft Jongerenwelzijn de opdracht gegeven aan de VUB (prof. dr. J. Vanderfaeillie) om in

samenspraak met het werkveld een methodiek te ontwikkelen die specifiek inzet op de begeleiding van ouders in het kader van pleegzorg.

#### 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 verzoeker, positief worden ervaren. Tevens blijkt de tussenkomst van de JO-lijn te helpen in het faciliteren en het verruimen van de gesprekken tussen de jongere in de gemeenschapsinstelling en de medewerkers van de gemeenschapsinstellingen (begeleiders, leerkrachten, (pedagogisch) directeur). De JO-lijn merkt op dat voor jongeren die in een gemeenschapsinstelling verblijven, een luisterend oor heel belangrijk is. Samen met de jongere de conflicten anders benoemen, herformuleren, kaderen is voor de jongere vaak voldoende.

#### Continuïteit en toegang

Sinds 1 maart 2014 werd de integrale jeugdhulp via het decreet van 12 juli 2013 geïmplementeerd in heel Vlaanderen. Waar dit thema in 2015 beperkt in beeld kwam bij de JO-lijn, kreeg de JO-lijn in 2016 een stijgend aantal vragen en klachten over het aanvragen of de weigering van een Persoonlijk Assistentiebudget (PAB). Voor melders is de communicatie meermaals onduidelijk en ontoereikend.

#### Kinderbijslag

De JO-lijn zag de voorbije jaren ook een stijgend aantal klachten over kinderbijslag. Bij sommige plaatsingsmaatregelen in een internaat stelt zich het probleem dat deze tijdens de zomervakantie doorlopen. In realiteit verblijft de jongere thuis en dienen de ouders of de opvoedingsverantwoordelijken heel wat contacten te ondernemen om de kinderbijslag voor deze periode te ontvangen. Bij ongenoegens/onregelmatigheden kan de JO-lijn een beroep doen op een constructieve samenwerking met de afdeling Strategie en Ondersteunende Diensten (SOD) binnen het agentschap Jongerenwelzijn. Het team kinderbijslag maakt deel uit van deze afdeling. De vlotte samenwerking met de collega's van de afdeling SOD, maakt dat het niet komt tot formele klachten doordat (tijdig) oplossingen kunnen gegeven worden.

#### Vlaamse Ombudsdienst

In 2016 werden er geen klachten voor behandeling vanuit de Vlaamse Ombudsdienst doorverwezen naar de JO-lijn. Er waren geen aanbevelingen voor het agentschap Jongerenwelzijn geformuleerd in het jaarverslag 2015 van de Vlaamse Ombudsdienst.

#### Openheid Jongerenwelzijn en klachtencaptatie

Jongerenwelzijn heeft veel contacten met burgers en voorzieningen. Er is structureel, regelmatig en frequent ad hoc overleg met private voorzieningen, erkend en gesubsidieerd door het agentschap Jongerenwelzijn. Er is tevens structureel en ad hoc overleg met voorzieningen uit andere sectoren die betrokken zijn bij integrale jeugdhulp zoals Centra voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning (CKG), Centra voor Leerlingenbegeleiding (CLB), of Centra voor Algemeen Welzijnswerk (CAW). Ook met de diensten voor Herstelgerichte Constructieve Afhandeling (HCA-diensten) is er op structurele en regelmatige basis overleg. Er is structureel overleg en casusgebonden overleg met externe partners zoals het parket en de magistratuur. Door samenwerking, openheid en het creëren van gedragenheid, worden gevoeligheden gecapteerd.

Goed geïnformeerde burgers of voorzieningen die in functie van de cliënt contact opnemen met de JO-lijn gaan minder over tot het formuleren van een (formele) klacht. Het is de kracht van de werking van de JO-lijn en de openheid van de andere afdelingen van het agentschap Jongerenwelzijn dat er finaal zo weinig formele klachten zijn. Dat de JO-lijn (infolijn) toegankelijk is, is af te leiden uit het aantal informatievragen die betrekking hebben op Jongerenwelzijn.

Zoals eerder aangegeven houdt een goede klachtenafhandeling in dat de **JO-lijn zich uitgebreid laat informeren** door alle betrokken partijen. Dit heeft in bepaalde dossiers tot gevolg tot dat de JO-lijn **over de decretale behandelingstermijn gaat** maar voor de JO-lijn primeert de kwaliteit van de klachtenafhandeling op de behandeltermijn.

De JO-lijn hecht veel belang aan overleg, zowel bij klachtenverheldering als bij conciliërende en formele klachtenafhandeling. Enkel de formele klachten worden afgesloten met een klachtenbrief. Wanneer de melder



een jongere is, doet de JO-lijn extra inspanningen om haar taalgebruik en schrijfstijl aan te passen zodat de klachtenbrief ook begrijpelijk is voor de jongere. Steeds wordt de klachtenbrief doorgestuurd naar het desbetreffende afdelingshoofd alsook naar de leidend ambtenaar van het agentschap Jongerenwelzijn. Zo kan het management ook gemakkelijker de reële pijnpunten van de dienstverlening in kaart brengen.

## 8.4 KLACHTENBEELD 2016: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: AGENTSCHAP ZORG EN GEZONDHEID – VLAAMS ZORGFONDS – VLAAMSE ZOR GKAS

### Agentschap Zorg en Gezondheid

#### Gezondheidszorgberoepen

Van de 17 eerstelijnsklachten die Zorg en Gezondheid ontving over de erkenningsprocedure voor gezondheidszorgberoepen, waren er 11 ongegrond. Het gaat over klachten waarbij de verzoeker het niet eens was met een terechte beslissing over zijn (niet-)erkenning, waarbij de verzoeker een onvolledige aanvraag had gedaan, of waarbij de verzoeker niet of niet tijdig reageerde op de berichten van Zorg en Gezondheid.

Van de 6 gegronde klachten waren 4 het gevolg van een te lange behandeltermijn. De verzoeker werd telkens snel gecontacteerd door een dossierbehandelaar om een stand van zaken te geven over zijn aanvraag of om zijn aanvraag af te ronden. 1 klacht was het gevolg van verkeerde informatieverstrekking door '1700' (Vlaamse Infolijn). De antwoordscripts van deze helpdesk werden naar aanleiding van deze klacht verduidelijkt. Bij 1 klacht ging het om een verkeerde beslissing over de aanvraag, en werd de beslissing, na bijkomend juridisch onderzoek, herzien.

Het agentschap Zorg en gezondheid ontving 2 klachten over de wijze van klachtenbehandeling door het agentschap binnen de Woonzorglijn (die klachten behandelt over de woonzorgcentra). Beide klachten hadden dus geen betrekking op de dienstverlening van woonzorgcentra. De twee klachten bleken na onderzoek onontvankelijk: in het eerste geval omdat de verzoeker geen belang meer had. In het tweede geval omdat de klacht al eerder behandeld was door de Woonzorglijn. Beide verzoekers kregen wel nog een uitgebreide motivering over de klachtenbehandeling, in het eerste geval via een brief, in het tweede geval via een gesprek met de leidend ambtenaar van Zorg en Gezondheid, de teamverantwoordelijke en de sectorverantwoordelijke van Zorg en Gezondheid. Een van deze klachten was ook de aanleiding voor het hogervermelde artikel in de krant 'De Standaard' van 26 augustus 2016: 'Mensen met klachten over rusthuis blijven in de kou staan'.

#### Algemene informatieverstrekking

Een gegronde klacht van een **ziekenhuis** had te maken met de manier waarop en welke informatie het agentschap Zorg en Gezondheid verspreidt in de pers, vanuit zijn taak de volksgezondheid te beschermen. De verzoeker werd uitgenodigd voor een gesprek met de leidend ambtenaar, het betrokken afdelingshoofd, een arts en de woordvoerder van Zorg en Gezondheid. Op basis van dit gesprek stelde Zorg en Gezondheid mediarichtlijnen op over het verspreiden van informatie en informeren van betrokken zorgvoorzieningen daarover. Het gesprek leidde tot een verzoening tussen beide partijen: het ziekenhuis kon begrijpen waarom Zorg en Gezondheid als dusdanig gehandeld had, aanvaardde de excuses van Zorg en Gezondheid en droeg constructief bij tot het opstellen van de mediarichtlijnen.

Een gegronde klacht was het gevolg van een informaticaprobleem. Een dienst voor gezinszorg kreeg geen toegang tot het 'e-loket voor zorgvoorzieningen' van het agentschap Zorg en Gezondheid. Voorzieningen kunnen er online dossiers indienen en opvolgen. Zie onder de volgende internetlink: <https://www.zorg-en-gezondheid.be/e-loket-voor-zorgvoorzieningen>. Na een tussenkomst van de IT-dienst van Zorg en Gezondheid kon dit probleem voor de verzoeker snel verholpen worden.

Een laatste gegronde klacht kwam van een burger die niet de juiste informatie over de terugbetaling van een vaccin had gevonden op de website van het agentschap Zorg en Gezondheid. De persoon kreeg van de klachtenbehandelaar de correcte informatie. De huidige website van Zorg en Gezondheid is gericht op

zorgprofessionals, maar er is intussen een website voor burgers aangemaakt met o.a. informatie over vaccinatie. Zie onder de volgende internetlink: <https://www.zorg-en-gezondheid.be/informatie-voor-burgers>.

## Vlaams Zorgfonds

Het Vlaams Zorgfonds heeft in 2016 in totaal 22 eerstelijnsklachten ontvangen. Van de 22 ingediende klachten zijn er 7 ontvankelijk.

### Administratieve geldboete

De meeste (5) ontvankelijke klachten handelen over de administratieve geldboete, waarvan 3 **ongegronde** klachten en 2 gegronde klachten.

De eerste klacht betreft een vermindering van de geldboete wegens de verhoogde tegemoetkoming (VT-statuut) in de ziekteverzekering. De geldboete bedraagt namelijk € 100 i.p.v. € 250 voor personen die recht hebben op het VT-statuut op 1 januari van het jaar vóór de boete. De klager beschikt echter niet over de nodige bewijsstukken van het VT-statuut, waardoor het bedrag van de geldboete niet verlaagd kan worden. Deze klacht is dus ongegrond en de verzoeker kan geen genoegdoening bekomen.

Een andere klacht werd ingediend naar aanleiding van de invordering van de geldboete door een gerechtsdeurwaarder. Betrokkene had tegen de geldboete een bezwaar ingediend bij het Vlaams Zorgfonds. Dit bezwaar werd ongegrond verklaard. De betrokkene verklaarde dat zij de beslissing over haar bezwaar niet ontvangen heeft. Deze beslissing werd echter aangetekend verstuurd naar het correcte adres. Ook deze klacht is ongegrond bevonden.

Een derde klacht gaat over een negatieve beslissing op een bezwaar tegen de geldboete. Betrokkene zou geen uitnodiging tot betaling voor de zorgverzekering ontvangen hebben. De aangetekende brief van de zorgkas is echter naar het correcte adres verstuurd. De geldboete en de openstaande bijdragen blijven dus verschuldigd.

Er zijn twee **gegronde** klachten met betrekking tot de administratieve geldboete.

Eén klacht gaat over de invordering van de geldboete door een gerechtsdeurwaarder. Betrokkene had bij het Vlaams Zorgfonds een afbetalingsplan aangevraagd voor de geldboete en de openstaande bijdragen, maar voerde de betalingen niet tijdig uit. Een gerechtsdeurwaarder werd aangesteld voor de invordering van het resterende saldo. De deurwaarder vorderde echter het volledige bedrag. De reeds betaalde bedragen werden dus niet in mindering gebracht. Dit is rechtgezet en het geleden nadeel voor de verzoeker werd hersteld.

De andere gegronde klacht betreft twee geldboetedossiers waarbij een gerechtsdeurwaarder aangesteld werd voor de invordering. Naar aanleiding van de klacht heeft het Vlaams Zorgfonds beide dossiers verder onderzocht. Betrokkenen hadden bij hun zorgkas achterstallige bijdragen betaald, maar deze werden, conform de procedure, toegewezen aan het huidige bijdragejaar. Hierdoor werd alsnog een geldboete opgelegd voor de nog openstaande bijdragejaren. Het Vlaams Zorgfonds voerde in beide dossiers een rechtzetting door, waardoor de opgelopen geldboetes en de kosten bij de deurwaarder kwijtgescholden worden.

### **Cumulatiebeperking tussen een tegemoetkoming in de zorgverzekering en een voltijds verblijf in een voorziening**

Er kwam ook een gegronde klacht over een cumulatiebeperking tussen een tegemoetkoming in de zorgverzekering en een voltijds verblijf in een VAPH-voorziening.

Deze klacht betreft de uitbetaling van de tegemoetkomingen voor mantel- en thuiszorg aan een persoon die niet langer voltijds verbleef in een residentiële gehandicaptenvoorziening van het VAPH.

Betrokkene had recht op de tegemoetkomingen van de zorgverzekering, maar deze werden opgeschort omwille van een voltijds verblijf in een VAPH-voorziening. Enkele maanden na het verlaten van de voorziening, werd de zorgverzekering echter nog steeds niet uitbetaald.

De zorgkassen worden via maandelijkse bestanden van het Vlaams Zorgfonds op de hoogte gebracht van de leden die onder de cumulatiebeperking vallen. Er was echter een tijdelijk probleem met de gegevensuitwisseling tussen het VAPH en het Vlaams Zorgfonds in de loop van 2015. Hierdoor hebben de zorgkassen de gegevens van een aantal maanden laattijdig ontvangen. Na ontvangst van de bestanden kon de zorgkas de verschuldigde tegemoetkomingen met terugwerkende kracht uitbetalen aan de betrokken verzoeker.

### **Aansluiting bij de zorgverzekering**

Er is ten slotte een gegronde klacht ingediend over de aansluiting bij de zorgverzekering van een persoon die niet langer in Vlaanderen woont. Betrokkene is naar Spanje verhuisd, maar kreeg toch een uitnodiging tot betaling van de ledenbijdrage. De zorgkas zou haar tegenstrijdige informatie gegeven hebben over haar aansluiting. Zij verklaarde dat zij in Brussel gewerkt heeft. Personen die Belgisch sociaal verzekerd zijn wegens een vroegere tewerkstelling in Brussel, kunnen als inkomende grensarbeider vrijwillig aansluiten. Zij kunnen ook als inkomende grensarbeider aanspraak maken op de tegemoetkomingen van de zorgverzekering. Dit werd verder toegelicht in het antwoord aan de verzoeker zodat ze de gewenste keuze tot al dan niet vrijwillige aansluiting kon maken.

## **Vlaamse Zorgkas**

In 2016 ontving de Vlaamse Zorgkas 19 eerstelijnsklachten. Hiervan waren 18 klachten ontvankelijk. De niet-ontvankelijke klacht ging over een burger die het niet eens was met het beleid en het wetgevend kader over de ambtshalve aansluitingen bij de Vlaamse Zorgkas.

### **Ledenbijdrage voor de zorgverzekering**

De Vlaamse Regering heeft in 2015 de ledenbijdrage voor de zorgverzekering verhoogd van 25 euro naar 50 euro. Ook dit jaar vroegen de burgers een verklaring over deze verhoging of uiten hun ongenoegen in een klacht over deze verdubbeling van de ledenbijdrage.

Vooraf burgers in financiële moeilijkheden uiten steeds meer hun ontevredenheid over de ledenbijdrage. Ook vinden burgers het onredelijk dat ze voor een volledig jaar een vaste jaarlijkse bijdrage moeten betalen wanneer ze maar voor een gedeelte van het jaar zijn ingeschreven in Vlaanderen. Een burger vraagt om die reden een deel van de betaalde bijdrage terug en een ander burger vindt dat er een vermindering van de bijdrage toegepast moet worden. Deze burgers kregen een toelichting over de wetgeving die bepaalt dat een persoon die minstens 1 dag gedomicilieerd is in Vlaanderen, de ledenbijdrage voor het volledig jaar verplicht moet betalen.

### **Ambtshalve aansluiting bij de Vlaamse Zorgkas**

Een belangrijke opdracht van de Vlaamse Zorgkas is het ambtshalve aansluiten van burgers die niet spontaan aansluiten bij een zorgkas. In bepaalde dossiers vraagt de Vlaamse Zorgkas meerdere jaren ledenbijdrage retroactief in één brief op. Het gaat 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 de verjaring toegepast. Een aantal burgers die laattijdig werden aangesloten? dienden een klacht in omdat er meerdere jaren in één keer werden opgevraagd.

Iedere zorgkas moet haar leden melden aan het Vlaams Zorgfonds via het 'Digitaal Platform Zorgverzekering'. Wie niet toegewezen is aan een andere zorgkas, wordt ambtshalve aangesloten bij de Vlaamse Zorgkas. Indien een zorgkas haar leden niet tijdig meldt, worden deze personen onterecht door de Vlaamse Zorgkas aangeschreven om aan te sluiten bij de Vlaamse Zorgkas. Om dit zoveel als mogelijk te vermijden, contacteert de Vlaamse Zorgkas voorafgaand de zorgkassen en vraagt om aan te melden welke leden nog niet gekend zijn bij het Vlaams Zorgfonds. Ondanks deze extra actie van de Vlaamse Zorgkas, wordt vastgesteld dat er nog steeds mensen onterecht in de mailing tot aansluiting zitten. Indien burgers hierover de Vlaamse Zorgkas contacteren, worden de dossiers verzameld en teruggekoppeld aan de betrokken zorgkas met de vraag om hun lidmaatschap onmiddellijk te melden aan het Vlaams Zorgfonds.

Hierover ontving de Vlaamse Zorgkas in 2016 drie gegronde klachten. Na contact opgenomen te hebben met de andere zorgkassen bleken deze personen al een aansluiting te hebben.

('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.)

### **Lidmaatschap**

Daarnaast ontving de Vlaamse Zorgkas twee klachten over het lidmaatschap. De burgers beriepen zich op de vrijheid van vereniging en betwisten hun lidmaatschap bij de Vlaamse Zorgkas. Deze klachten waren ongegrond. De beweringen van de verzoekers werden ontkracht op basis van de wettelijke bepalingen. Aan deze burgers 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.

### **Informatie**

In 2016 ontving de Vlaamse Zorgkas een gegronde klacht over een burger die verkeerd/onvolledig door '1700' (Vlaamse Infolijn) werd geïnformeerd. Deze burger had een aanvraag gedaan voor een aansluiting bij de Vlaamse Zorgkas via mutatie vanuit een andere zorgkas.

Het telefonisch gesprek van de burger met de 'frontoffice' van '1700' werd getraceerd en beluisterd. Hieruit bleek dat naast de verkeerde informatie van de voorlichter over de status van de mutatie, er ook naar een verkeerde dossierbehandelaar werd doorgeschakeld. Dit resulteerde daarna in feedback naar de voorlichter over de inhoud en de vorm van het gesprek. Daarnaast werd ook het informatiescript voor de 'frontoffice' verder aangevuld en verduidelijkt.

### **Schorsing tegemoetkoming zorgverzekering**

Tenslotte was er een ongegronde klacht over de opschorting met verlies van rechten: een burger betwistte dat zijn recht op een tegemoetkoming van de zorgverzekering werd opgeschort omdat hij zijn verplichte bijdrage niet altijd (tijdig) betaald had. Deze opschorting was echter conform de regelgeving. De burger kreeg meer uitleg over de toepassing van de sancties en werd geïnformeerd over de procedure om bezwaar in te dienen.

## 8.5 KLACHTENBEELD 2016: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: DEPARTEMENT WVG + VIPA

In klachtenonderzoek worden klachten **minimaal getoetst aan de schending van de Vlaamse 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 d.d. 09/07/2014 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 2016 is er één beleidsklacht ontvangen over de materie van het VIPA.

In het klachtenbeeld spreken we hierna altijd over verzoeker (m.) wanneer burgers een klacht hebben ingediend.

In dit klachtenbeeld is er een beschrijving van achtereenvolgens:

- **De Eerste Lijnklachten Zorginspectie.**
- **De Eerste Lijnklachten Justitiehuisen: Elektronisch Toezicht (ET).**
- **De Eerste Lijnklachten Justitiehuisen: Burgerrechtelijke opdrachten en Andere.**
- **De Eerste Lijn-Personeelsklachten.**
- **De Eerste Lijnklacht 'Welzijn en Samenleving': Betaling subsidies.**
- **De Eerste Lijnklacht 'Algemeen Coördinerende diensten' (Logistiek): Betaling facturen.**
- **De Eerste Lijnklacht 'Beleidsinformatie en Kennisbeheer': Gezinsenquête.**
- **De Eerste Lijnklacht VIPA: Beleidsklacht.**
- **Doorverwijzing** van klachten vanuit het Departement WVG **binnen** het beleidsdomein WVG.
- **Doorverwijzing** van klachten vanuit het Departement WVG **buiten** het beleidsdomein WVG.

### Eerste Lijn klachten Zorginspectie

In het jaarverslag 2015 van de Vlaamse Ombudsdienst over het werkjaar 2015 verwijst de Vlaamse ombudsman naar zijn eerdere pleidooien over **meer woord en wederwoord** bij de behandeling van klachten in de welzijnssector, zowel voor **de geïnspecteerde als voor de verzoeker**. Concreet ging het hierbij over dossiers van het agentschap Kind en Gezin, het agentschap VAPH, en het agentschap Zorg en Gezondheid. In het ontwerp van het nieuwe toezichtsdecreet (Vlaamse Regering 25/11/2016: voorontwerp van decreet houdende het overheidstoezicht in het kader van het welzijns- en gezondheidsbeleid) is in artikel 13 rekening gehouden met de klachtindiener die een kopie van het voorlopig inspectieverslag zal ontvangen en beschikt over een reactiemogelijkheid.

Het aantal klachten dat Zorginspectie het voorbije jaar ontving over de eigen dienstverlening is stabiel gebleven. In 2016 eindigt de teller op **8 klachten** (zoals in 2015; in 2014 waren er 5 klachten, in 2010 waren er nog 27 klachten). Van de **drie gegronde (of deels)** klachten werd **1 klacht deels opgelost**.

Vier behandelde klachten in 2016 door Zorginspectie zijn afkomstig uit de sector van de **kinderopvangvoorzieningen**, waarvan er **1 klacht gegrond** was. Twee klachten komen uit de **ouderensector** van de woonzorgcentra (alle niet-gegrond). Twee klachten slaan op de sector van de **personen met een handicap** (gegrond of deels).

## Sector van de Kinderopvangvoorzieningen

**Eerste klacht:** De verzoekers/kinderopvang kregen twee inspectiebezoeken binnen de periode van ruim een maand over een klacht over een valincident van een kindje in de kinderopvang. De kinderopvang had het incident niet onmiddellijk gemeld aan de ouders, dit gebeurde iets later, met verontschuldiging aan de ouders. De verzoekers vernamen dat het kindje door de huisarts onderzocht werd en in orde bevonden was. Later hebben de ouders de kinderopvang opgezegd en klacht ingediend tegen de kinderopvang.

De verzoekers zijn van mening dat ze hun verhaal niet rustig konden brengen tegenover de inspecteurs en brengen hun verhaal in een klacht op de inspectieverslagen. Daarnaast merken ze op dat er geen tekortkomingen waren in de werking van de kinderopvang volgens het eerste inspectieverslag, en heel wat tekortkomingen volgens het tweede verslag.

In het klachtenonderzoek is verduidelijkt dat alle aanwezige medewerkers van de kinderopvang de gelegenheid kregen om hun verhaal te brengen over de klacht tijdens het inspectiebezoek. Het ontwerp van inspectieverslag heeft Zorginspectie aangepast aan een aantal opmerkingen van de kinderopvang die ingediend werden tijdens de voorziene reactietermijn. De focus van de twee inspectiebezoeken was verschillend. Het eerste bezoek was een korte observatie van de werking van de kinderopvang. Het tweede bezoek was gericht op het klachtenonderzoek met specifieke aandacht voor de pedagogische werking van de kinderopvang. Het inspectieverslag geeft het verhaal van het valincident weer. In de klacht over het inspectieverslag heeft de kinderopvang nog een aantal aanvullingen over het incident meegedeeld. De vragen van de verzoekers die geen betrekking hebben op de inspectiebezoeken kunnen niet beantwoord worden.

Een inspectie-onderzoek n.a.v. een klacht over een valincident is een situatie waarbij het zeer moeilijk is om overeenstemming met de verzoekers te bekomen. Er werd **geen verzoening** bereikt.

**Tweede klacht:** De verzoekers kwamen voor het eerst in contact met een inspectie van hun kinderopvang. Samen met de dienstverantwoordelijke kunnen de kinderbegeleiders zich grotendeels vinden in het inspectieverslag. Ze zijn niet helemaal tevreden over het verloop van het inspectiebezoek dat als stresserend en weinig opbouwend ervaren werd: zorgen voor kinderen is meer dan papierwerk of administratie. Bij de steekproef van de inlichtingenfiches werden vooral de fiches van de aanwezige allochtone kinderen gevraagd die soms onduidelijk zijn door gebrekkig Nederlands bij de ouders. Het gebruik van een peuterspeelplaats van een naburige school werd door de inspectie negatief onthaald omdat er een privéparking moet worden overgestoken die overdag echter zelden gebruikt wordt. De baby's waren tijdens het spelen in het park in slaap gevallen en zouden moeten verlegd geweest zijn omdat een speelpark geen slaappark is.

In het klachtenonderzoek is aan de verzoekers verduidelijkt dat tijdens een inspectie een aantal documenten en procedures opgevraagd en besproken worden. Ook niet-administratieve aspecten over de werking van de kinderopvang werden bevraagd zoals de ouderparticipatie en het pedagogische luik. De inspectie gaat na of de werking van de kinderopvang conform de regelgeving is en geeft aspecten ter verbetering aan. Over de inlichtingenfiches vermeldt het inspectieverslag een aandachtspunt, geen tekortkoming. De inzet van de kinderbegeleiders voor anderstalige kindjes is positief toegelicht bij de 'ouderparticipatie' in het inspectieverslag. Over de privéparking werd de tekst in het inspectieverslag aangepast. Over de slaapsituatie van baby's beneden de 6 maanden in de leefruimte heeft het agentschap Kind en Gezin een aanbeveling gedaan die herhaald is door de inspecteur, en die optioneel door de kinderopvang kan worden toegepast. Met de verzoekers werd **deels verzoening** bereikt, nl. over de bovenstaande elementen die door de inspectie aanvaard werden.

**Derde klacht:** Zorginspectie bracht een inspectiebezoek naar aanleiding van het overlijden van een kindje en de hierop volgende gesprekken tussen de kinderbegeleider en de dienst voor gezinsopvang. Op het inspectieverslag diende de kinderbegeleider een aantal opmerkingen in die Zorginspectie als een klacht behandeld heeft. Hierna worden de voornaamste elementen vermeld.

Zorginspectie had een advies 'opstart tot handhaving' gegeven, wat betekent dat maatregelen desgevallend opgelegd kunnen worden aan de opvanglocatie door het agentschap die de erkenning verleent. De lokale dienst voor gezinszorg heeft eerder, op eigen verantwoordelijkheid, de beslissing genomen om de kinderbegeleider te schorsen. In het klachtenonderzoek werd die beslissing in herinnering gebracht aan de verzoeker.

De verzoeker betwist de vaststelling in het inspectieverslag dat er een beroep gedaan werd op de partner om toezicht te houden op de kinderen. In het inspectieverslag werden hierover de niet-consistente verklaringen van de verzoeker opgenomen. In het klachtenonderzoek wordt ook herinnerd dat het up-to-date houden van de inlichtingenfiches over de kindjes een gedeelde verantwoordelijkheid is van de dienst gezinszorg en van de kinderbegeleider. Ook dient de dienst voor gezinszorg een tijdspad op te nemen in de risicoanalyse bij een plan van aanpak om de risico's te beheersen. Kinderbedjes met een verstelbare bodem mogen alleen gebruikt worden voor baby's die zich nog niet kunnen rektrekken of rechtstaan; de informatie van de inspectie ging echter niet over mogelijk verkeerd gemonteerde bedjes. De verzoeker heeft tijdens de inspectie niet kunnen aantonen kennis te hebben van de richtlijnen van de dienst voor gezinszorg over hoe reageren in een noodsituatie.

De beslissing van de dienst voor gezinszorg om de onthaalouder te schorsen gaf **geen mogelijkheid om met de verzoeker tot een overeenstemming te komen**, na een eerdere schorsing door dezelfde dienst die intussen beëindigd was.

**Vierde klacht:** Een gebruiker van de bovenstaande kinderopvang heeft een klacht ingediend over de schorsing van de kinderbegeleider want de kinderen van de gebruiker worden er tot grote tevredenheid van de kinderen en van de ouder opgevangen. De gebruiker klaagt ook over het verloop van het inspectiebezoek en vraagt het inspectieverslag op in het kader van openbaarheid van bestuur. Het inspectieverslag zal worden bezorgd zodra het verslag definitief is.

De gebruiker formuleerde onder meer opmerkingen over de aanspreking door de inspecteurs van de partner van de kinderbegeleider. De gebruiker-verzoeker was echter niet aanwezig bij de inspectiebezoeken en kon geen appreciatie maken over de feitelijke interactie tussen de aanwezige personen. Om die reden kon evenmin ingegaan worden op de vraag van de gebruiker om gehoord te worden in deze zaak.

De verzoeker heeft nagelaten open te communiceren over het niet-aanwezig zijn bij het inspectiebezoek. Aldus kon met de verzoeker **geen verzoening** bereikt worden.

### **Sector van de Ouderensector - Woonzorgcentra**

**Eerste klacht:** Een verzoeker dient klacht in over de manier waarop een onaangekondigde inspectie heeft plaatsgevonden in zijn woonzorgcentrum die geen blijk gaf van een objectieve evaluatie.

Zo kan de verzoeker niet akkoord gaan met een aantal mondelinge, negatieve conclusies van de inspecteur. Daarnaast vermeldt het ontwerp van inspectieverslag een aantal zaken die volgens de verzoeker al lang niet meer van toepassing zijn vermits er maatregelen getroffen werden, en worden zaken foutief voorgesteld. De extra opvolging van de werking van de voorziening die volgens de inspecteur nog nodig is, is volgens de verzoeker een blijk van vooringenomenheid en is op zijn minst onredelijk.

De inspecteur heeft samen met de verantwoordelijke van het woonzorgcentrum het ontwerp-inspectieverslag in alle openheid overlopen, maar naar aanvoelen van de inspecteur was er weinig luisterbereidheid en verliep dit gesprek moeizaam. Heel wat van de tekortkomingen, bij de vorige inspectie opgemerkt, zijn nog steeds niet geremedieerd. M.b.t. de hulp- en dienstverlening heeft de inspectie bv. verwezen naar de aanslepende lacunes in het zorgdossier en in de basisafspraken, naar de onderbezetting van het zorgpersoneel op een afdeling, en naar onvoldoende verplegend personeel op het niveau van het woonzorgcentrum.

Sommige vragen van de inspectie werden als 'hautain' gepercipieerd door sommige personeelsleden. Vragen stellen over de werking van de voorziening heeft een controlerende functie. De rollen zijn per definitie verschillend tussen degenen die de vragen moeten beantwoorden, en de inspectie-vraagsteller. Het is echter eigen aan inspecties dat ze specifiek inzoomen op de eerder vastgestelde tekortkomingen. Daarnaast heeft de inspectie positieve elementen in de werking aangestipt en de betrokken personeelsleden gecompimenteerd.

Over deze niet-gegronde klacht waarbij de communicatie moeizaam verliep, kon met de verzoeker **geen verzoening** bereikt worden.

**Tweede klacht:** Een verzoeker-raadsman van de uitbater van een leeftehuis dient klacht in over het inspectiebezoek in 2016, over het ontwerp-inspectieverslag, en over de algemene gang van zaken in het dossier. De verzoeker meent dat de inspecteurs van Zorginspectie zich al jaren een bevoegdheid hebben aangemeten die ze niet hadden en dat de 'adviescommissie voorzieningen WVG' in 2015 bewust werd voorgelogen. Ook wordt er een tuchtprocedure geëist tegen de inspecteurs. De verzoeker kan niet akkoord gaan dat het leeftehuis wordt geherkwalificeerd als een (woon)zorgcentrum op basis van het Woonzorgdecreet (van 13/03/2009) en vraagt hiervoor een overgangperiode.

Aan de verzoeker is de bevoegdheid van Zorginspectie toegelicht aan de hand van de regelgeving en van een kort overzicht van de inspecties in het leeftehuis.

De inspecteurs van Zorginspectie hebben toegang tot het leeftehuis om na te gaan of de voorziening al dan niet een illegaal woonzorgcentrum is. De inspecteurs oefenen ook toezicht uit op aangemelde initiatieven als woonzorgcentrum en op de naleving van de aanmeldingsplicht.

Daarnaast hadden de inspecteurs van Zorginspectie op basis van artikel 34 van het decreet van 20 maart 2009 houdende diverse bepalingen betreffende het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin ook het recht van toegang om na te gaan of het leeftehuis geen illegaal geëxploiteerd psychiatrisch verzorgingsinitiatief of initiatief beschut wonen is.

Wat de 'adviescommissie voor voorzieningen WVG' betreft, was de verzoeker-raadsman aanwezig op de zitting van de adviescommissie in 2015 waarover een adviestekst werd opgesteld. Bij het standpunt van de instelling in het advies is nergens te lezen dat de verzoeker toen heeft aangeklaagd dat de adviescommissie voorgelogen werd onder het voorwendsel dat het Woonzorgdecreet van toepassing was op het leeftehuis.

Wat de vraag naar een tuchtsanctie van de inspecteurs betreft, voeren inspecteurs van Zorginspectie steeds inspecties uit in opdracht van en in overleg met hun leidinggevenden. In die zin is een tuchtprocedure niet aan de orde.

In het zorginspectieverslag is er geen enkele (her)kwalificatie als een (woon)zorgcentrum aanwezig voor het bezochte leeftehuis. Wel is in het inspectieverslag het aantal bewoners 65-plussers getoetst aan de bepalingen van het Woonzorgdecreet. Het is aan het erkennende agentschap Zorg en Gezondheid om te oordelen welke definitie van type voorziening aan het leeftehuis wordt gegeven.

Over deze niet-gegronde klacht met elementen die soms weinig helder geduid waren in de klacht, kon met de verzoeker-raadsman **geen verzoening** bereikt worden.



## Sector van de personen met een handicap

**Eerste klacht:** Een verzoeker klaagt over het inspectieverslag van Zorginspectie over hulpmiddelen voor 'individuele materiële bijstand' (IMB; hulpmiddelen ondersteund door het VAPH): het verslag is slordig en onoverzichtelijk, maar concrete elementen worden niet aangeduid. Over het inspectiebezoek is de verzoeker wel tevreden. Aan de verzoeker die volledig blind is, is uitgelegd dat een inspectieverslag geen woordelijke weergave is van het gesprek met de inspecteur. Daarnaast heeft de verzoeker tijdens het inspectiebezoek ook de mogelijkheid gekregen om vragen te stellen of opmerkingen mee te delen bij de notities van de inspecteur voor het inspectieverslag.

De hulpmiddelen waarnaar gevraagd werd tijdens het inspectiebezoek gingen zeer ver terug in de tijd (bijvoorbeeld tot 2003). Die hulpmiddelen hadden betrekking op de betaalde, goedgekeurde en geweigerde hulpmiddelen zoals ze terug te vinden zijn op de website van het VAPH in het individueel dossier onder 'mijn.vaph.be'. Aangezien het hier ging om een eerste inspectiebezoek, werden alle huidige en vroegere hulpmiddelen met de verzoeker besproken. Bij een volgend inspectiebezoek zal er enkel aandacht besteed worden aan de hulpmiddelen die na de datum van het eerste inspectiebezoek aangekocht werden, en goedgekeurd of geweigerd zijn door het VAPH.

Elk definitief inspectieverslag IMB, met de eventuele opmerkingen van de geïnspecteerde gebruiker, wordt door Zorginspectie bezorgd aan het VAPH. Het VAPH krijgt op die manier zicht op wat zijn toekenning van subsidies betekent voor de gebruikers (de gebruiker is tevreden over het hulpmiddel; of het hulpmiddel biedt bijvoorbeeld niet de ondersteuning die de gebruiker eigenlijk nodig heeft). Die informatie uit alle doorgestuurde inspectieverslagen laat toe aan het VAPH om zijn hulpmiddelenbeleid te evalueren en bij te sturen, waar nodig, in het belang van de gebruikers.

Zorginspectie start wel een informaticaproject om de lezing van inspectieverslagen beter toegankelijk te maken voor personen met een visuele beperking.

Met de verzoeker kon **geen verzoening** worden bereikt: de verzoeker wou geen geloof hechten aan de verbeteractie die werd meegedeeld in de klachtenafhandeling.

**Tweede klacht:** Een verzoeker klaagde aan bij het VAPH dat er na vier maanden nog geen antwoord is op zijn klacht over een voorziening voor personen met een handicap en nog geen enkele inspecteur met de verzoeker contact opnam. De klachtendienst van het VAPH stuurde de klachtelementen over de doorlooptijd van de inspectie naar Zorginspectie van het Departement WVG voor antwoord aan de verzoeker, vermits het VAPH nog geen inspectieverslag ontvangen had.

Zorginspectie voerde twee inspectiebezoeken uit in de voorziening. De klachtelementen dienden verduidelijkt aangezien er geen eenstemmigheid was tussen de verzoeker en verwante personen die optreden ten aanzien van de persoon met een handicap in de voorziening.

De ombudsnorm 'redelijke behandeltermijn' is hier geschonden: de termijn tussen de twee inspectiebezoeken was te lang, want een klantvriendelijke beantwoording van de klacht en **verzoening in de weg staat**. Aan de verzoeker werden dan ook verontschuldigheden aangeboden.

## De Eerste Lijnklachten Justitiehuizen: Elektronisch Toezicht (ET)

De ontvangen klachten hebben vooral te maken met personen onder ET die veroordeeld zijn tot een of meer **vrijheidsbenemende straffen** waarvan het uitvoerbaar gedeelte meer dan 8 maanden bedraagt maar niet meer dan 3 jaar. De gevangenisdirecteur of de directie Detentiebeheer kan beslissen om hem **elektronisch toezicht toe te kennen**.

De justitiabele moet verplicht in zijn verblijfplaats aanwezig zijn gedurende het opgelegde uurrooster door het VCET dat die aanwezigheid controleert. Alle uurroosterwijzigingen moeten binnen een opgelegde termijn worden gericht aan het VCET.

Er wordt een justitieassistent aangewezen. Die moet contact opnemen met de veroordeelde persoon om hem de kenmerken van het elektronisch toezicht uit te leggen, alsook de algemene voorwaarden en de eventuele bijzondere voorwaarden die de justitiabele moet naleven. Daartoe wordt een tenlastenemingsrapport opgesteld.

In het jaarverslag 2015 van de Vlaamse Ombudsdienst wordt bij het thema WVG over de zesde staatsvorming opgemerkt: *'Zo viel al meteen de weinig transparante procedure op om beroep aan te tekenen tegen sancties die kunnen worden opgelegd na het overtreden van regels in het kader van elektronisch toezicht.'*

In 2016 ontving het Departement WVG **veertien klachten** over de werking van het Vlaams Centrum Elektronisch (VCET) Toezicht waarvan **één klacht werd ingetrokken** door de verzoeker.

De meeste klachtendossiers in 2016 zijn **meervoudige klachten** (zoals in 2015) waardoor het klachtenonderzoek veel tijd in beslag nam. Van de 13 afgehandelde klachten zijn er **7 gegrond** bevonden, waarvan **6 klachten (deels) opgelost** werden.



De klachten gaan over de verlengingen van het ET, over tewerkstelling tijdens het ET, (beweerde) technische storingen van het ET-materiaal, en een openstaande schuld voor ET-materiaal. Het **communicatie-aspect** is in verschillende klachten aanwezig.

Begin augustus 2016 ontving de klachtendienst van het Departement WVG de laatste klacht in 2016 over de dienstverlening van het VCET.

### **VCET – Verlenging Elektronisch Toezicht (ET)**

**Eerste klacht:** De klacht is ingediend via de Vlaamse Ombudsdienst die een tijdige klachtenafhandeling vraagt aangezien het elektronisch toezicht ten einde loopt binnen een drietal weken.

Een verzoeker klaagt over een verlenging van elektrisch toezicht met drie dagen, hoewel hij een bewijsstuk (loonfiche) op drie manieren (aangetekende brief, e-mail en fax) bij het VCET heeft ingediend, ter staving van zijn werkprestaties. De verzoeker uit ook zijn ongenoegen over de toegekende dagelijkse vrije uren die te krap zijn om zijn dagtaak te vervullen en voor zijn woon-werkverplaatsing heen en terug per fiets. Ook zou verzoeker een dagloon verloren hebben doordat het VCET zijn werktijden in shiftverband zeer laattijdig goedkeurde.

De verzoeker had echter niet het vereiste bewijsstuk (loonfiche) bij het VCET ingediend. Dit betekent een niet-naleving van de voorwaarden ET. De bevoegde gevangenisdirectie (federale overheid) treft de sanctie tot verlenging ET, en het VCET deelt die beslissing mee aan de persoon onder ET. Om een herziening van de verlenging ET te bekomen kan de verzoeker zich wenden tot de klachtencoördinator van de federale overheidsdienst Justitie.

De eerdere e-mailinzending van de verzoeker bevatte wel bewijsstukken, maar niet de aanvraag tot wijziging van het uurrooster ET. De postverzending van de verzoeker kon niet teruggevonden worden in het VCET en is wellicht ergens verloren gegaan. De klachtendienst heeft verontschuldigen aangeboden omdat er niet meer klaarheid kon worden gebracht.

Twaalf uur is de maximum duur dagelijkse afwezigheid die toegekend kan worden binnen de regeling ET bij voltijdse tewerkstelling. De toegestane dagelijkse uren bleken te volstaan voor de verzoeker vermits er geen overtredingen op het toegestane uurrooster ET werden vastgesteld.

Het klachtenonderzoek heeft niet kunnen achterhalen welke dag loonverlies er zou geweest zijn nadat de registratiegegevens bij het VCET en het aanwezigheidsattest op het werk onderling vergeleken werden.

De verzoeker gaf ook een schriftelijk relaas van een telefonisch contact met het VCET dat echter volgens het VCET niet heeft plaatsgevonden in de bewoordingen die de verzoeker gebruikte in zijn klacht. Dit is een betwist klachtelement of een situatie van 'woord-en-wederwoord' waarover geen uitsluitsel kon worden gegeven.

De klacht is **niet-gegrond** bevonden, naast een betwist klachtelement (woord-en-wederwoord).

### **VCET – Verlenging Elektronisch Toezicht (ET)**

**Tweede klacht:** Een verzoeker uitte in een telefoongesprek met de klachtenbehandelaar klachten over onduidelijke communicatie van het VCET, over de mogelijkheid om al dan niet overuren op het werk te kunnen presteren tijdens zijn elektronisch toezicht, en over verlengingen ET als gevolg van gepresteerde overuren waarvoor de verzoeker afwijkingen op het uurrooster ET heeft aangevraagd, die eerst wel, maar finaal niet aanvaard werden door het VCET. De verzoeker vraagt duidelijkheid om in het verdere verloop ET verlengingen te vermijden en zijn werkgever hierover te kunnen inlichten. De klachtendienst vroeg aan de verzoeker verduidelijking over een aantal gegevens waarop echter geen reactie kwam. Het klachtenonderzoek is dan gevoerd op basis van de beschikbare informatie.

Telefonische aanvragen tot afwijking van het dagelijks uurrooster ET tot maximum 12 vrije uren (bijvoorbeeld om te werken) beantwoordt het VCET telefonisch: de aanvraag wordt genoteerd en is te attesteren binnen de drie dagen in geval van overwerk. De directie van het VCET beoordeelt daarna op basis van uitzonderlijkheid, redelijkheid en tijdige attestering of de afwijking wordt toegestaan, of dat er een overtreding van de regels ET wordt opgesteld. Het VCET past ook zondagsrust toe volgens de arbeidsreglementering (7 op 7 dagen werken wordt niet toegestaan).

De verzoeker werd drie dagen opgesloten in de gevangenis (t.g.v. de 'herroeping' van het ET) totdat zijn werkgever bevestigde dat de verzoeker die zondag gewerkt had. De verzoeker overschreed verschillende regels van het ET (geen aanvraag bij het VCET, negeren van het verbod werken op zondag, overschrijding van het dagelijkse maximum van 12 vrije uren). Dergelijke overtredingen beging de verzoeker eveneens voor drie andere 'werkdagen'. Toch gaf het VCET de verzoeker soms het voordeel van de twijfel, en gaf dan een lichtere sanctie.

Uit het klachtenonderzoek bleek dat het VCET de verzoeker van elke verlenging ET op de hoogte heeft gebracht, soms in een 'gebundeld' telefonisch contact. Meermaals was de verzoeker niet telefonisch bereikbaar (is nochtans een voorwaarde voor ET), en werd een boodschap ingesproken op zijn voicemail. De verzoeker kon altijd terugbellen naar het VCET en bijkomende toelichtingen te vragen.

De klacht is **niet-gegrond** bevonden. Aan de verzoeker werd antwoord en toelichting gegeven op zijn vragen.

### **VCET – Verlenging Elektronisch Toezicht (ET)**

**Derde klacht:** De klacht is ingediend via de Vlaamse Ombudsdienst.

Een verzoeker vraagt een heldere en schriftelijke communicatie van het VCET over de overtredingen ET en de opgelegde sancties, een toelichting over de 'herroeping' ET met gevangenisopsluiting. De verzoeker klaagt ook over de behandeling in de gevangenis waar een mogelijke tbc-besmetting rondwaart. Verzoeker werkt als uitzendkracht voor een interimbureau met onregelmatige werktijden.

De klachtendienst heeft aan de verzoeker een lijst van een 30-tal overtredingen (vooral: ontbrekende attesten, inbreuken op de toegestane uurroosters ET) bezorgd met een 60-tal dagen verlenging ET in een periode van 6,5 maand. Het VCET stuurt de justitiabelen slechts een brief voor de eerste 3 overtredingen. De beslissingen tot sanctie worden telefonisch door het VCET meegedeeld. Alle verdere overtredingen heeft het VCET telefonisch besproken met de verzoeker volgens de normale werkwijze van het VCET.

Veel overtredingen en de tijdelijke opsluiting in de gevangenis waren te wijten aan onzorgvuldigheden van de verzoeker. Het elektronisch toezicht is een alternatieve strafuitvoeringsmodaliteit in de plaats van een effectieve gevangenisstraf waarbij de vrijheid van de persoon onder ET beperkt wordt. Niet-naleving van de regels ET geeft aanleiding tot sancties die bepaald zijn in de ministeriële omzendbrief ET van 17/07/2013 van de Federale overheidsdienst (FOD) Justitie.

Voor de klacht over de behandeling in de gevangenis is de verzoeker doorverwezen naar de FOD Justitie die verantwoordelijk is voor de uitvoering van gevangenisstraffen. Voor de mogelijke tbc-besmetting in de gevangenis is de verzoeker doorverwezen naar de huisarts voor een tbc-test en desgevallend een passende medische behandeling zodat de gemoedsrust van de verzoeker over de eigen gezondheid spoedig kan terugkeren.

In de berichten aan de verzoeker heeft de klachtendienst telkens verduidelijkt dat veel ongenoegen kan worden voorkomen door zorgvuldiger handelen van de verzoeker. Een schriftelijke communicatie over de beslissingen over de aanvragen van uurroosters ET behoort niet tot de werkwijze van het VCET. Alle aanvragen, beslissingen, overtredingen en sancties neemt het VCET op in een registratiesysteem ET dat gedeeld wordt met het gevangeniswezen.

De klacht is **niet-gegrond** bevonden. De verzoeker kreeg uitgebreide informatie over de overtredingen en sancties zoals gevraagd.

### **VCET – Verlenging Elektronisch Toezicht (ET)**

**Vierde klacht:** Een verzoeker diende telefonisch klacht in bij de klachtenbehandelaar nadat het VCET hem een verlenging ET met 3 dagen meedeelde wegens niet-naleving van het uurrooster ET.

De verzoeker aanvaardt de straf maar hij zou tijdens de ET-periode op meerdere momenten opgebeld zijn door het VCET omdat hij zonder toestemming buiten zou geweest zijn, wat niet klopt volgens de verzoeker. Zijn enkelband en bewakingsbox zouden al een 3-tal keer vervangen zijn. De verzoeker vermoedt hier technische mankementen. Omwille van een manipulatie van zijn enkelband is de verzoeker tijdelijk in de gevangenis opgesloten. Een aantal personen onder ET hebben gratie of genade gekregen, en de verzoeker vraagt waarom hij die niet kreeg.

De verzoeker voelt zich onrechtvaardig behandeld. Hij wil vooral een nieuwe opsluiting in de gevangenis vermijden en vraagt dat de verlenging ET ongedaan wordt gemaakt. De verzoeker is onbeleefd aangesproken door het VCET en erkent dat dit ook van zijn kant gebeurd is.

Van 01/07/2016 tot 31/12/2016 gelden er tijdelijk andere richtlijnen binnen het gevangeniswezen voor de berekening van de datum van de voorlopige invrijheidstelling. Deze herberekening werd intussen voor alle personen onder ET uitgevoerd, en ook voor de verzoeker waarbij zijn einddatum ET werd vervroegd. Het VCET heeft de verzoeker hiervan op de hoogte gebracht.

De verzoeker kreeg een waarschuwing en een berisping van het VCET voor acht overtredingen van het uurrooster ET die echter geen verlenging ET inhouden. De gevangenisdirectie kende eenmaal drie dagen verlenging ET toe na verschillende alarmen van buiten bereik zijn van de bewakingsbox. Na twee technische interventies van het VCET bleken er geen technische problemen aanwezig te zijn bij het bewakingsmateriaal. De verzoeker werd anderhalve dag in de gevangenis opgesloten nadat het VCET een manipulatie van de enkelband had vastgesteld. De verzoeker kreeg tweemaal een nieuwe enkelband, doch niet om reden van technische problemen. De verzoeker mocht de gunst van zijn uitgebreide weekenduren behouden. Het VCET heeft zich redelijk en gematigd opgesteld en de verzoeker meermaals het voordeel van de twijfel gegund.

De klacht is **niet-gegrond** bevonden. Aan de verzoeker werd antwoord en toelichting gegeven op zijn vragen, ook over de herberekening van zijn datum van invrijheidstelling.

### **VCET – Verlenging Elektronisch Toezicht (ET)**

**Ingetrokken klacht:** Een verzoeker nam telefonisch contact op met de klachtenbehandelaar over een aantal verlengingen ET die door de bevoegde gevangenisdirectie waren opgelegd, en meegedeeld werden door het VCET aan de verzoeker. De verzoeker uitte vooral een bekleemd gemoed in de telefonische klachtindiening en wou het eigen verhaal kunnen brengen.

De verzoeker kon enkel voor de tewerkstelling tijdens de periode ET interim-attesten voorleggen op maandbasis en niet op dag- of weekbasis, zoals gevraagd werd door het VCET. Het VCET nam hierover contact op met de bevoegde gevangenisdirectie. De gevangenis trok de laatste twee verlengingen ET (6 dagen in totaal) in, en één verlenging van drie dagen werd behouden. Die beslissing heeft het VCET telefonisch meegedeeld aan de verzoeker die begrip had voor het behouden van die ene verlenging ET. De verzoeker wilde daarna niet meer verder gaan met de klacht.

De klacht is finaal geregistreerd als een **ingetrokken klacht** door de verzoeker.

### **VCET – Tewerkstelling tijdens het Elektronisch Toezicht (ET) - Vrijwilligerswerk**

**Vijfde klacht:** Een verzoeker klaagt dat hij zijn vrijwilligerswerk niet mag verder zetten vanaf de start van zijn periode ET, hoewel dit aanvankelijk mondeling was toegestaan door de gevangenisdirectie. Het VCET weigerde zijn toestemming nadat de verzoeker een inschrijvingsbewijs van de job en een bewijs van opleiding had ingediend. Door de weigering van het VCET dreigt er inkomensverlies voor de verzoeker en mogelijk verlies op een vast werkcontract in de komende maanden. Het VCET weigerde ook een aangepast uurrooster ET, een aanpassing van het penitentiair verlot, reageerde niet altijd op gestelde vragen, en heeft de verzoeker onbeleefd aangesproken. De verzoeker had zich eerder voor zijn klachten gewend tot de federale minister van Justitie.

In de ontvangstmelding op de klacht werd de toestemming van het VCET voor vrijwilligerswerk als een uitzondering meegedeeld aan de verzoeker: vrijwilligerswerk gericht op re-integratie, de mogelijke opstap naar een vaste tewerkstelling, en het bezorgen van de nodige attestering. Vrijwilligerswerk valt bij een strikte interpretatie van de ministeriële omzendbrief ET van 17/07/2013 volgens het VCET niet onder beroeps- of opleidingsgerelateerde situaties voor een aanpassing van het uurrooster ET. De betrokken gevangenisdirectie paste een ruime interpretatie toe. De concrete toepassing van de regels ET is echter een bevoegdheid van het VCET.

Voor penitentiair verlof worden de datums door het registratiesysteem ET automatisch bepaald op basis van de activatiedatum ET, worden ze meegedeeld aan de opdrachtgever/de gevangenis die op haar beurt de Procureur des Konings op de hoogte brengt. Het verplaatsen van het penitentiair verlof is niet voorzien in de ministeriële omzendbrief ET van 17/07/2013. De directie van het VCET kan uitzonderlijk een penitentiair verlof wijzigen op basis van een aantal specifieke omstandigheden. De verjaardag van een gezinslid is echter geen geldige reden om een penitentiair verlof te verplaatsen en werd daarom geweigerd aan de verzoeker.

Om privacyredenen communiceert het VCET enkel met de persoon onder ET en niet rechtstreeks met derden. Op de brief van de raadsman gaf het VCET telefonisch een antwoord aan de verzoeker.

Het VCET verleende (bij uitzondering) zijn goedkeuring voor het vrijwilligerswerk van de verzoeker waardoor **verzoening** bereikt werd, wat echter niet mogelijk was voor de gevraagde verplaatsing van het penitentiair verlof.

### **VCET – Tewerkstelling tijdens het Elektronisch Toezicht (ET) - Vrijwilligerswerk**

**Zesde klacht:** De klachten-e-mail werd ingediend via de Centrale Toezichtsraad voor het Gevangeniswezen (CTRG) en daarna via de Vlaamse Ombudsdienst. De betrokken justitieassistent was in CC geadresseerd.

Een verzoeker dient klacht in nadat hij onvriendelijk terechtgewezen werd door het VCET die de verzoeker opbelde toen hij vroegtijdig thuis was na zijn vrijwilligerswerk in een instelling. De verzoeker beweert niet te weten het VCET te moeten verwittigen bij vroegere thuiskomst dan vermeld is op zijn uurrooster ET. Verzoeker vraagt op een menselijke manier te worden behandeld.

Uit het klachtenonderzoek bleek dat de regeling over vroeger thuiskomen mondeling meegedeeld werd door de justitieassistent bij de aanvang ET tijdens een huisbezoek bij de verzoeker. Hierover stuurde de justitieassistent een e-mail naar het CTRG daags na de klachtindiening. Mogelijk is die verstreekte informatie ontsnapt aan de aandacht van de verzoeker.

Het telefoongesprek met de verzoeker werd geregistreerd in het registratiesysteem ET, wat datum en uur betreft, maar de gesprekken worden niet opgenomen worden, en de gespreksvoering is dus niet verifieerbaar. Bijgevolg kan hierover geen uitsluitend gegeven worden, waarvoor de klachtendienst zich heeft verontschuldigd bij de verzoeker.

Op korte termijn wordt een opleiding communicatie georganiseerd voor de medewerkers van het VCET. Communicatie is een aandachtspunt voor het VCET vermits in eerdere klachtendossiers analoge klachten geformuleerd werden.

De klacht is **niet-gegrond** bevonden, naast een betwist element over de wijze van communiceren.

### **VCET – Tewerkstelling tijdens het Elektronisch Toezicht (ET) – Flexibel uurrooster ET**

**Zevende klacht:** Een verzoeker werkt deels als zelfstandige bij een uitzendbureau en deels via interim-contracten, heeft onregelmatige werkuren, en is vaak slechts zeer kort vooraf op de hoogte van sommige werkopdrachten. Verzoeker kreeg een 'flexibel' uurrooster ET van het VCET (slechts 3-4 vooraf schriftelijk aanvragen, of telefonisch bij dringende werkopdrachten). De verzoeker ondervindt veel moeilijkheden bij de goedkeuring van de aangevraagde uurroosters ET omdat niet alle medewerkers van het VCET hiervan op de hoogte zijn en van de verzoeker bij tijd en wijle de toepassing van de standaardprocedure vragen (aanvragen 7 dagen vooraf indienen). De verzoeker is tevreden dat ET bestaat en kan blijven werken tijdens de periode ET, maar vreest de job kwijt te spelen zolang niet duidelijk is volgens welke procedure de uurroosters ET goedgekeurd worden.

Bij de start van het elektronisch toezicht heeft de verzoeker een aangepast uurrooster ET bij het VCET aangevraagd per e-mail en bewijsstukken via een link in 'OneDrive' bijgevoegd. Het VCET werkt echter niet via 'OneDrive' en vraagt om alle attesten per fax, per post of via bijlagen in een e-mail te bezorgen. Evenwel had het VCET niet gereageerd op de link in 'OneDrive' en de verzoeker bleef in het ongewisse over de 'ontbrekende' bewijsstukken.

Het VCET maakte ook opmerkingen aan de verzoeker over vroegtijdig thuis zijn in afwijking van de goedgekeurde uurroosters ET. De oplossing bestond erin dat de verzoeker bij vroegtijdige thuiskomst telkens zelf het VCET telefonisch hierover inlicht.

Bij deze **gegronde klacht** heeft de klachtenbehandelaar ervoor gezorgd, voor in overleg met het VCET, dat de concrete afspraken met de verzoeker bijgestuurd werden, dat alle medewerkers van het VCET op de hoogte waren, en dat de aanvragen voor uurroosters ET van de verzoeker prioritair behandeld worden. Op die manier werd een **oplossing** bereikt. Het VCET heeft naar aanleiding van deze klacht een aantal interne werkingsafspraken verfijnd, zodoende naar de toekomst toe dergelijke klachten te vermijden.

### **VCET – Tewerkstelling tijdens het Elektronisch Toezicht (ET) – Werkende vennoot**

**Achtste klacht:** Een verzoeker dient klacht in nadat hij twee niet-gemotiveerde telefonische weigeringen ontving van het VCET op zijn aanvraag uurrooster ET waardoor hij als werkende vennoot (zelfstandige arbeid) 2 weken achterstand opbouwde op het vlak van zijn werk. De aanvraag betrof de beginperiode ET van de verzoeker. Een jaar eerder kreeg de verzoeker van het VCET wel goedkeuring van zijn uurrooster ET op basis van dezelfde ingediende bewijsstukken. De verzoeker liet de reden van de weigeringen navragen door zijn justitieassistent. Er dienden nog een paar bewijsstukken toegevoegd. Een paar dagen later vroeg het VCET nog een bewijsstuk dat de verzoeker onmogelijk kan indienen omdat het gevraagde bewijs niet van toepassing is op werkende vennoten. Hiervoor heeft de klachtendienst verontschuldigheden aangeboden aan de verzoeker. De aanvankelijke, onvolledige staving van de aanvraag was de reden van de

weigeringsbeslissing VCET. De administratie van het VCET had de verzoeker echter eerst het signaal moeten geven tot aanvulling van de attesten vooraleer over de aanvraag te beslissen.

Het standaarddocument wijzigingsaanvraag uurrooster ET van het VCET voorziet niet alle mogelijke of uitzonderlijke werksituaties (en de vereiste attesten) en deze officiële bijlage bij een ministeriële omzendbrief kan niet zo maar aangepast worden. Aan de verzoeker is meegedeeld dat de staving voor de aanvragen uurrooster ET voor werkende vennoten sinds vorig jaar scherper werd gesteld.

Bij deze **gegronde klacht** pleegde de klachtenbehandelaar justitiehuizen de dag van de klachtindiening overleg met het VCET en drie dagen later heeft het VCET de goedkeuring van de wijzigingsaanvraag uurrooster ET meegedeeld aan de verzoeker waarmee **een oplossing** werd bereikt.

De uitdrukkelijke motivering van de bestuurshandelingen (wet van 29 juli 1991) heeft de Raad van State reeds van toepassing verklaard op mondelinge bestuurshandelingen (cf. Omzendbrief Vlaamse Regering 1995/25: Wet van 29 juli 1991 betreffende de uitdrukkelijke motivering van de bestuurshandelingen).

### **VCET – Tewerkstelling tijdens het Elektronisch Toezicht (ET) – Werkgever van een persoon onder ET**

**Negende klacht:** Een verzoeker-werkgever van een persoon onder ET klaagt dat hij in een telefoongesprek niet vriendelijk te woord gestaan werd door het VCET en geen antwoord kreeg op zijn mailvraag over het tijdstip waarop de enkelband die dag zou verwijderd worden. De werkgever had de dag van afsluiting ET als een werkdag ingepland voor zijn werknemer-persoon onder ET. De verzoeker merkt ook op dat hij als werkgever van een persoon ET veel extra administratief werk heeft (opmaak van uurroosters en overmaken van loonfiches).

De verzoeker-werkgever is tevreden dat de klachtenbehandelaar opbelt om meer verduidelijking te krijgen over zijn ingediende klacht.

De persoon onder ET wordt op meerdere ogenblikken en vooraf geïnformeerd (minstens 7 dagen) over de dag van desactivatie ET. Hij moet dan onafgebroken aanwezig in zijn verblijfplaats tot het VCET het bewakingsmateriaal weghaalt en de nodige administratieve formaliteiten afhandelt. Dit is ook vermeld in het informatiebundel dat de persoon onder ET ontvangt van de gevangenisdirectie vóór de start van het elektronisch toezicht. Enkel de dag van desactivatie, en geen concreet tijdstip, kan vooraf worden meegedeeld: de planning van de mobiele eenheid van het VCET die instaat voor de activiteiten en desactivaties kan continue wijzigen door nieuwe situaties (technische interventies, prioritaire dossiers, ...). De werknemer-persoon onder ET is tijdig en correct op de hoogte gesteld van de desactivatie door het VCET.

Ter bescherming van de privacy van personen onder ET communiceert het VCET quasi uitsluitend met de personen onder ET. Het is de keuze van elke persoon onder ET om mensen in zijn omgeving op de hoogte te brengen van die maatregel. Hij blijft zelf verantwoordelijk voor de uitvoering van de maatregel en het in orde brengen van de nodige formaliteiten. Het is het niet de verantwoordelijkheid van de werkgever om de nodige staving en attesten te bezorgen aan het VCET.

De klachtendienst heeft zich verontschuldigd voor de manier waarop de verzoeker-werkgever door het VCET aangesproken werd in een telefoongesprek; dit kan niet meer worden hersteld (**gegronde klacht**). De communicatie is een aandachtspunt binnen het VCET dat een opleiding en de coaching van de medewerkers voorziet op korte termijn. De andere klachtelelementen vinden hun oorzaak in het gedrag van de persoon onder ET t.a.v. zijn werkgever.

### **VCET – Tewerkstelling tijdens het Elektronisch Toezicht (ET) – Activering ET**

**Tiende klacht:** Een verzoeker wordt opgeroepen naar de gevangenis die meedeelt dat zijn elektronisch toezicht de volgende dag geactiveerd wordt, dus binnen minder dan 24 uur. Bijgevolg moet de verzoeker verlof aanvragen bij zijn werkgever en een aanpassing van zijn uurrooster ET richten aan het VCET dat volgens de regels ET zeven dagen vooraf dient ingestuurd. Van het VCET kreeg de verzoeker onvriendelijk te horen zijn aanvraag per fax of e-mail dezelfde dag nog in te sturen met de vereiste bewijsstukken. De volgende dag heeft de verzoeker nog geen reactie van het VCET ontvangen, en moet hij terug verlof aanvragen bij de werkgever. De verzoeker vreest zijn job, die hem terug stabiliteit in zijn leven gegeven heeft, te verliezen. De verzoeker dient klacht in bij de klachtenbehandelaar 2 dagen na de oproeping naar de gevangenis.

De dag van de klachtindiening vraagt de klachtenbehandelaar de goedkeuring van het aangepast uurrooster ET bij het VCET zodat de verzoeker de volgende dag terug kan gaan werken en om de nadelen van de ontstane situatie zo veel mogelijk te beperken voor de verzoeker.

Voor straffen van minder dan 3 jaar is de ministeriële omzendbrief ET van 17/07/2013 van toepassing en wordt de beslissing tot toekenning ET genomen door de gevangenisdirectie. De activering ET betreft hier een gewone, en geen prioritaire, aansluiting ET waarvoor normaal minstens 2 weken voorzien is om alle formaliteiten te vervullen. Het VCET zal verder onderzoeken hoe het mogelijk was om in het registratiesysteem een activering ET te voorzien binnen de tijdspanne van één dag. Later bleek de oorzaak van het probleem een eenmalig verkeerd gebruik van een prioritaire aansluiting ET te zijn.

Voor de onvriendelijke bejegening van de verzoeker door het VCET tijdens het telefoongesprek heeft de klachtendienst verontschuldigen aangeboden aan de verzoeker. Inzake communicatie met de justitiabelen voorziet het VCET opleiding en coaching van zijn medewerkers.

De klacht is **gegrond** bevonden. Het VCET keurde het aangevraagde uurrooster ET goed, wat een **oplossing** bracht voor de verzoeker.

### **VCET – Tewerkstelling tijdens het Elektronisch Toezicht (ET) – Communicatie**

**Elfde klacht:** Een verzoeker-familieid van een persoon onder ET klaagt over de behandeling door het VCET van de aanvraag tot verplaatsing van het penitentiair verlof voor deelname aan een familiefeest (gepland binnen anderhalve maand). De verzoeker informeert tussentijds naar de stand van zaken bij het VCET en verneemt telkens dat de aanvraag in behandeling is. Ruim een maand later vraagt het VCET nieuwe bewijsstukken die onmiddellijk bezorgd worden. Daarna deelt het VCET telefonisch mee dat de aanvraag geweigerd wordt wegens het niet tijdig indienen van bewijsstukken. Volgens het VCET had het VCET reeds een week na de aanvraag, de weigeringsbeslissing telefonisch meegedeeld aan de persoon onder ET (direct contact of via voicemail is niet achterhaalbaar) die gehandhaafd wordt. Bij de klachtindiening was het aanvankelijk geplande penitentiair verlof intussen opgenomen.

Een verplaatsing van het penitentiair verlof wordt slechts uitzonderlijk toegestaan, enkel om dringende reden, op basis van beroeps- of opleidingsredenen. De procedure bepaalt dat telkens de gevangenis, het openbaar ministerie, en de justitieassistent hiervan op de hoogte gebracht moeten worden. Een familiefeest wordt niet aanzien als een dringende reden om een gepland penitentiair verlof te verplaatsen. Dit is de reden van de weigeringsbeslissing van het VCET. De dag en het tijdstip van de telefonische mededeling van de weigering zijn vermeld in het registratiesysteem ET.

Het team monitoring van het VCET die de telefonische vragen beantwoordt, neemt geen beslissingen over aanvragen of communiceert geen reden van beslissingen aan de persoon onder ET. Wanneer de gewijzigde uren van de aanvraag niet opgenomen zijn in het registratiesysteem ET, deelt het team monitoring standaard mee dat de aanvraag nog in behandeling is. Niet alle telefonische contacten worden in het registratiesysteem ET opgenomen. Hierdoor is niet meer te achterhalen of het VCET nog aanvullende bewijsstukken zou gevraagd hebben aan de persoon onder ET. Het registratiesysteem ET vermeldt niet bij de weigeringsbeslissing dat er attesten ontbraken.

Het VCET heeft wel op telefonische vraag van de verzoeker een verschuiving van uren in het uurrooster ET toegestaan voor het familiefeest omdat uit de gsm-factuur van de persoon onder ET bleek dat er meermaals telefonisch contact was geweest met het VCET en er tijdens deze contacten niet aangegeven zou zijn dat de aanvraag geweigerd was.

De klacht is **deels gegrond** bevonden en **deels betwist** vermits verschillende dossier-elementen aangeven dat de communicatie van het VCET niet voldoende duidelijk geweest is.

### **VCET – Elektronisch Toezicht (ET) – (beweerde) Technische storingen**

**Twaalfde klacht:** Een verzoeker dient in 2016 een tweede klacht in die nu handelt over technische storingen in het bewakingsmateriaal ET. Regelmatig worden de apparatuur-signalen onderbroken waardoor de schijn ontstaat dat de persoon onder ET niet thuis is, en wordt hij opgebeld door het VCET voor controles, wat zijn nachtrust en die van zijn partner verstoort. De verzoeker beantwoordt direct de telefonische oproepen van het VCET. Het VCET voert daarop herberekeningen door op zijn goedgekeurde uurroosters en bij voorkeur voor periodes die de verzoeker emotioneel raken. De verzoeker is toe aan zijn derde enkelband in vijf maanden tijd. Een technisch rapport van het VCET zou aangeven dat de storingen te wijten zijn aan externe factoren (zendmasten in de omgeving, appartement in gewapend beton). De verzoeker vraagt dat de herberekeningen van zijn uurroosters ET ongedaan worden gemaakt. De verzoeker voelt zich gestigmatiseerd als justitiabele en niet gerespecteerd in zijn rechten.

Uit het klachtenonderzoek bleek dat storingen enerzijds te wijten waren aan inadequaat gedrag van de persoon onder ET (de verzoeker werd bv. buiten het bereik van de bewakingsbox gedetecteerd) en eenmaal aan een technisch probleem dat echter geen verband hield met het bereik of de ontvangst van het signaal van het toezichtsmateriaal. De vervangingen van de enkelband hadden evenmin verband met technisch problemen van het materiaal. De verzoeker kreeg van het VCET vaak het voordeel van de twijfel en er werden geen overtredingen opgesteld. Behoudens op uren waarbinnen het huis mag worden verlaten, moet de persoon onder ET verplicht binnenshuis zijn. Na een derde vaststelling besloot het VCET tot een herberekening van de vrije uren.

De herberekeningen op het uurrooster ET bestaan in een vermindering van de vrije uren van het uurrooster. De vrije uren werden vastgelegd in overleg tussen de verzoeker en de justitieassistent. Het VCET is niet op de hoogte van de activiteiten in de vrije uren van de verzoeker en kan dus de verzoeker niet 'raken' in zijn activiteiten of in zijn rechten. Een herberekening van de vrije uren wordt ten vroegste 10 dagen later doorgevoerd waardoor de verzoeker tijdig ingelicht is en eventuele activiteiten nog kan herzien of verplaatsen.

De klacht is **niet-gegrond** bevonden.

### **VCET – Elektronisch Toezicht (ET) – Openstaande schuld voor ET-materiaal**

**Dertiende klacht:** De klacht is ingediend via de Vlaamse Ombudsdienst.

De verzoeker kreeg twee telefonische oproepen op dezelfde dag van een gevangenis met de boodschap dat er nog een openstaande schuld (ca. 3.500 euro) diende betaald, en als dit niet betaald werd, een familieid-persoon onder ET in de gevangenis zou moeten blijven. De schuld betreft een bewakingsbox ET die niet zou teruggekeerd zijn naar de gevangenis. De verzoeker betaalt dezelfde dag de openstaande schuld om het familieid uit de gevangenis te houden, en vraagt informatie waarvoor moest worden betaald. Twee maanden later ontbreekt die informatie nog steeds. De verzoeker vraagt in de klachtenbrief naar de factuurgegevens, de vroegere aanmaningen of herinneringen tot betaling, en de briefwisseling tussen het justitiehuis, het VCET en de gevangenis. Volgens de persoon onder ET is de bewakingsbox ET destijds opgehaald door het VCET.

Uit het klachtenonderzoek bleek dat er destijds twee vorderingsbrieven over de openstaande schuld gestuurd werden naar de persoon onder ET, maar een kopie van die brieven is niet meer aanwezig. De missing bewakingsbox werd niet meer gebruikt door andere personen onder ET volgens de leverancier van het materiaal. Het materiaal kon opgehaald zijn door de politiediensten maar de registratie is dan niet gebeurd. Er is echter onvoldoende bewijs dat de persoon onder ET verantwoordelijk is voor het verlies van de bewakingsbox. Het betaalde bedrag van de openstaande schuld is teruggestort

aan de verzoeker. Het VCET en de afdeling justitiehuisen waren ook bereid de kosten te vergoeden van de lening die speciaal aangegaan was door de verzoeker. Hierop is de verzoeker niet ingegaan. De **gegronde klacht** heeft veel onderzoek geleverd en is afgesloten tot **voldoening** van de verzoeker.

## **De Eerste Lijnklachten Justitiehuisen: Burgerrechtelijke opdrachten en Andere**

In het kader van een burgerrechtelijke procedure kan de rechter aan het justitiehuis vragen een maatschappelijk onderzoek (sociale studie) uit te voeren.

Het grootste deel van de burgerrechtelijke opdrachten gaat over de regeling van het ouderlijk gezag, het verblijf van de kinderen, en het recht op persoonlijk contact na het uiteengaan of scheiden van de ouders. Op basis van het maatschappelijk onderzoek wordt de opdrachtgever/rechter door de justitieassistent geïnformeerd over de betekenis van het conflict, de verschillende voorstellen tot ouderschapsregeling, de grenzen van het moeten rekening houden met elkaar. Tijdens het gehele maatschappelijk onderzoek en bij het formuleren van voorstellen legt de justitieassistent de focus op het kind.

In 2016 ontving het Departement WVG **acht klachten** over de werking van de Justitiehuisen in Vlaanderen en Brussel. Van de 8 klachten zijn er **5 gegrond** bevonden, waarvan er **3 (deels) opgelost** werden.

De klachten over de **maatschappelijke onderzoeken** (5 klachten) bij ex-partners, kortweg **sociale studies**, liggen heel gevoelig bij de indieners, hebben als kader het co-ouderschap en het opnemen van de ouderschapsrol binnen de omgangsregeling met de kinderen. Vier van de vijf klachten hadden bij de klachtindiening betrekking op afgesloten sociale studies, 1 klacht op een lopende sociale studie.

Daarnaast was er een klacht over het beroepsgeheim van justitieassistenten, over de begeleiding bij vrijheid op proef bij internering, en over communicatie.

### **Burgerrechtelijke opdrachten Justitiehuisen – Lopende sociale studie**

**Eerste klacht:** Een verzoeker klaagt tijdens een lopende sociale studie over de partijdigheid van een justitieassistent die volledig meegestapt is in de beschuldigingen over de verzoeker en waarover het justitiehuis een melding indiende bij het parket. Daarnaast kon de betrokken justitieassistent geen bevredigende informatie over onderhoudsgeld meedelen volgens de verzoeker. Ook vindt de verzoeker het vreemd dat het justitiehuis de sociale studie stopzet, terwijl een arrest van het Hof van Beroep net adviseert de sociale studie verder te zetten.

Een mogelijke gevaarsituatie met melding aan het parket was een gezamenlijke beslissing van verschillende geraadpleegde personen in het justitiehuis. Het parket heeft die zaak zonder gevolg geklasseerd. Bij de informatie over het onderhoudsgeld heeft de justitieassistent aan de verzoeker meegedeeld dat die materie niet zijn expertise is en zijn informatie gebaseerd is op zijn opgedane ervaring. Over de al dan niet verderzetting van de sociale studie had het justitiehuis aanvankelijk de tegenspraak niet opgeworpen tussen de bewoordingen van het arrest en de telefonische communicatie van de griffie van de rechtbank. De verderzetting van de sociale studie werd later door de griffie bevestigd. Ingaande op de vraag naar een objectieve sociale studie van de verzoeker, werd een andere justitieassistent aangeduid. Over de klachtenafhandeling herhaalt de verzoeker zijn ongenoegen over de onterechte melding aan het parket door het justitiehuis en over de keuze van een nieuwe behandelende justitieassistent die dezelfde familienaam draagt als een persoon uit de omgeving van de tegenpartij. De verzoeker wil enerzijds geen eenzijdige sociale studie (alleen met de tegenpartij) en anderzijds wil hij door zijn ontgoocheling niet meer meewerken aan een sociale studie, en vraagt een rustpauze, ook voor zijn kind. Aan de verzoeker werd ook de uitvoering van de sociale studie door een ander justitiehuis aangeboden.

Voor deze **deels gegronde klacht** kon de klachtenbehandeling **geen oplossing** brengen, niettegenstaande de verschillende inspanningen die hiertoe genomen werden.

### **Burgerrechtelijke opdrachten Justitiehuisen – Afgesloten sociale studie**

**Tweede klacht:** Een verzoeker stuurt twee e-mails over een afgehandelde klacht in 2015 die handelde over twee rapporten van afgesloten sociale studies in een justitiehuis in het kader van een burgerrechtelijk onderzoek op vraag van de bevoegde rechter. Ook vraagt de verzoeker een gesprek met iemand.

De verzoeker merkt op dat de rapporten sociale studies van de justitiehuisen een zeer doorslaggevende rol spelen in de beslissing van de rechter. De methodiek van de justitiehuisen is erop gericht, volgens de verzoeker, op het bevoordelen van een 'gelijk' verdeeld verblijf voor de kinderen bij de toepassing van de wet van 18 juli 2006 (wet tot het bevoorrecht van een gelijkmatig verdeelde huisvesting van het kind van wie de ouders gescheiden zijn en tot regeling van de gedwongen tenuitvoerlegging inzake huisvesting van het kind). De sociale studies zijn volgens de verzoeker zeer subjectief. De verzoeker vraagt naar de deontologie van de sociale studies.

De verzoeker werd herinnerd aan het eerdere antwoord op de klacht in 2015 en dat de klacht in 2016 geen nieuwe elementen bevat. In opvolging van de sociale studie in 2015 kreeg de verzoeker reeds in een telefoongesprek met het justitiehuis toelichting over de inhoud en het verloop van de sociale studies. Aan de verzoeker werd de 'Richtlijn ter verduidelijking van de deontologische principes van de justitieassistent' (van 28/07/2003) bezorgd en toegelicht per brief. Het deontologisch kader is voor iedere justitieassistent gelijk. Er wordt geen onderscheid gemaakt naar gelang de werksector (zoals burgerrechtelijke opdrachten, mandaat inzake vrijheid onder voorwaarden, enz.) waarin ze

tewerkgesteld zijn. Het gemeenschappelijke kenmerk van de meeste opdrachten is het maatschappelijk werk onder mandaat: een overheid die hiervoor wettelijk gemachtigd is, verleent een mandaat aan de afdeling justitiehuisen. Het mandaat bepaalt enerzijds de grenzen van de tussenkomst van de justitieassistent en heeft gevolgen voor de manier waarop de interventie wordt uitgevoerd.

De klacht in 2016 is **niet-gegrond**. De tweede e-mail in 2016 met een vraag naar de deontologie van de justitieassistenten is **ingewilligd**.

### **Burgerrechtelijke opdrachten Justitiehuisen – Afgesloten sociale studie**

**Derde klacht:** Een verzoeker dient een klacht in over een afgesloten sociale studie in 2015 van een justitiehuis, een week nadat de verzoeker het gerechtelijk dossier van de ex-partner ingezien heeft op de rechtbank. Over de sociale studie van het justitiehuis is de verzoeker van mening dat ze onvolledig en niet onbevooroordeeld werd uitgevoerd. Zo uit de verzoeker grote bekommernissen over de veiligheid van het gemeenschappelijk kind tijdens het verblijf bij de ex-partner. Ook werd een gunstig proces-verbaal (PV) van een politiedienst over de ex-partner in de sociale studie betrokken, terwijl dit niet het geval was voor een kritisch PV van een andere politiedienst. Sociale studies houden er niet voldoende rekening mee dat een gedeeld verblijf bij één van de partners grote risico's kan inhouden voor de veiligheid van kinderen. Ook klaagt de verzoeker dat het rapport sociale studie niet met de verzoeker besproken werd vóór de indiening bij de rechtbank. Verzoeker hoopt dat andere burgers niet in een gelijkaardige situatie terechtkomen.

De verzoeker merkt terecht op dat de situatie van de ex-partner zoals die aangebracht werd door de verzoeker in de sociale studie, diende opgenomen in het rapport van de sociale studie. Het betreft hier een 'eenzijdige' sociale studie waaraan de ex-partner weigerde deel te nemen. Die partner kan dan niet reageren op het rapport van de sociale studie, vandaar de omzichtigheid hieromtrent in dergelijke rapporten. De twee PV's die de verzoeker aanhaalde, maken wel deel uit van het gerechtelijk dossier, waarvan het rapport sociale studie ook één van de onderdelen is. Het rapport sociale studie werd met de verzoeker besproken tijdens een huisbezoek. Opmerkingen op het rapport sociale studie door de verzoeker of zijn advocaat kunnen deel uitmaken van de debatten op de familierechtbank.

De verzoeker wijst ook op de vreemde situatie dat het 'dikke' gerechtelijk dossier van de omgangsregeling slechts enkele pagina's bevatte na de omvorming van de rechtbank naar de familierechtbank. Hiervoor werd de verzoeker doorverwezen naar de 'Hoge Raad voor de Justitie' voor eventuele klachtindiening.

Deze **deels gegronde klacht** kan **retroactief niet opgelost** worden. Aan de verzoeker werden de beperkingen van 'eenzijdige' sociale studies toegelicht.

### **Burgerrechtelijke opdrachten Justitiehuisen – Afgesloten sociale studie**

**Vierde klacht:** Een verzoeker klaagt over twee afgesloten sociale studies van een justitiehuis (in 2014 en 2016) waarbij de verzoeker en het kind geen kansen kregen voor een halftijds gedeelde omgangsregeling, in vergelijking met de ex-partner die een grotere omgangsregeling toegewezen kreeg door de familierechter o.m. op basis van de rapporten sociale studies. De verzoeker vraagt een nieuwe sociale studie om een actievere rol te kunnen opnemen in het leven van het kind. De verzoeker diende eerder en nadien over deze zaak klacht in bij de federale minister van Justitie die de klacht doorstuurde naar de bevoegde procureur-generaal voor passend gevolg. Klachtelementen over de betrokken politiedienst als derde gecontacteerd in de sociale studies stuurde de verzoeker zelf naar het Comité P (dit is het Vast Comité van Toezicht op de politiediensten).

Volgens de verzoeker verklaarde het justitiehuis meer sympathie te hebben voor de ex-partner en er alles aan te doen het kind bij de verzoeker weg te halen. De verzoeker voelt zich gediscrimineerd op basis van een verzonnen gezondheidstoestand op ingeven van de ex-partner en zou aldus niet in staat zijn het kind op te voeden. Daarnaast klaagt de verzoeker medisch gerelateerde uitspraken aan als zijnde niet aanvaardbaar. De verzoeker wijst ook op een verslag van een sociale dienst van een jeugdrechtbank dat totaal verschillend is van de sociale studies van het justitiehuis. Aangezien de jeugdrechter intussen bevoegd is, kan de verzoeker voor een nieuw onderzoek zich wenden tot de jeugdrechter. Over de uitspraken tegenover de verzoeker tijdens de sociale studies resulteert het klachtenonderzoek in situaties van woord-en-wederwoord. Van de acht gesprekken in het justitiehuis met de verzoeker bezit de verzoeker van twee gesprekken een geluidsopname waarvan één via een proces-verbaal van een gerechtsdeurwaarder in het klachtenonderzoek bezorgd werd, en fragmentarisch bevonden werd.

Eén van de methodologische principes in sociale studies is het principe van 'scheiding van ouderschap en ex-partnerschap', kader waarbinnen de uitspraken tegenover de verzoeker in het justitiehuis moeten worden begrepen. Daarnaast is er ook het principe van de 'meerzijdige partijdigheid' dat in de rapporten sociale studies aanwezig is: de bezorgdheden van de beide partijen zijn erin opgenomen, naast de visie van het justitiehuis.

De verzoeker uit ook bedenkingen bij de (niet-) gekozen derden in de sociale studies ten voordele van de ex-partner. Aan de verzoeker is in het klachtenonderzoek verduidelijkt dat de keuze van derden gebeurt in functie van de vragen waarop een antwoord gezocht wordt, en deze antwoorden moeten een toegevoegde waarde hebben voor de beslissing van de rechter.

Deze klacht is **'betwist'** bevonden door de situaties van woord-en-wederwoord en kan **retroactief niet hersteld** worden. Justitiehuisen werken voor de burgerrechtelijke opdrachten tot het uitvoeren van sociale studies uitsluitend onder mandaat van de Familierechtbank of van het Hof van Beroep, en kunnen dus niet op vraag van burgers overgaan tot de uitvoering van een sociale studie.

### **Burgerrechtelijke opdrachten Justitiehuisen – Afgesloten sociale studie**

**Vijfde klacht:** De klacht kwam eerst als oproep terecht bij de Vlaamse Infolijn ('1700') die de verzoeker doorverwees naar een klachtenbehandelaar van de justitiehuisen.

Een verzoeker heeft veel problemen waaronder het feit dat hij zijn kind niet meer kan zien sinds een aantal maanden. De verzoeker beweert over een telefoongesprek met een justitiehuis dat hij wandelen gestuurd werd en dat men hem niet kon helpen.

Uit het klachtenonderzoek bleek dat het betrokken justitiehuis in 2014 een sociale studie m.b.t. de verzoeker had uitgevoerd in het kader van de regeling van het ouderlijk gezag en het recht op persoonlijk contact met het kind. Daarna heeft de bevoegde rechter een beslissing genomen over deze zaak.

Vóór de klachtindiening had de verzoeker over deze zaak meermaals telefonisch contact met het justitiehuis, werd hij geïnformeerd over het verloop van de voorbije sociale studie en dat het justitiehuis niet meer bevoegd is tussen te komen eens die opdracht afgerond is. De verzoeker kan niet akkoord gaan met het vonnis van de rechter. De verzoeker is daarop doorverwezen naar de rechtbank en naar zijn advocaat om zich te laten bijstaan.

Voor andere gemelde problemen door de verzoeker waarvoor het justitiehuis niet bevoegd is, kan de verzoeker zich wenden tot de bevoegde diensten, wat de verzoeker ook al deed. Het is niet zinvol om niet-bevoegde diensten telkenmale te mailen voor klachten waarvoor ze niet bevoegd zijn en bijgevolg niet mogen optreden, waardoor de verzoeker zich niet begrepen en in de steek gelaten voelt.

Bij deze **niet-gegronde klacht** zijn aan de verzoeker verduidelijkingen gegeven over de werkwijze rond de sociale studies van een justitiehuis, over de **mogelijkheden van de juridische bijstand**, en om zich verder te laten bijstaan door de hulpverlening die hij geniet.

### **Andere opdrachten Justitiehuisen – Beroepsgeheim van justitieassistenten**

**Eerste klacht:** Een verzoeker klaagt dat een justitieassistent vertrouwelijke informatie over de verzoeker en anderen extern meegedeeld heeft waarna de ontvanger van de informatie mededelingen deed aan de ex-partner van de verzoeker. De verzoeker is van mening dat de justitieassistent hierdoor het beroepsgeheim geschonden heeft en vraagt hiervoor een straf. De verzoeker diende eerder hierover klacht in bij het justitiehuis en daarna bij de Privacycommissie.

Na een herinnering aan de eerst ingediende klacht werd de verzoeker gevraagd zich rechtstreeks te richten tot de directeur van het justitiehuis. In de klacht geeft de verzoeker echter zelf aan dat de aangeklaagde feiten zich voordeden voordat de justitieassistent werd aangesteld in een zaak van de verzoeker zoals het klachtenonderzoek ook uitwees. De justitieassistent heeft geen dossier-elementen kunnen doorgeven daar ze beroepsmatig niet op de hoogte was van de zaak. In het registratiesysteem van het justitiehuis was geen eerder dossier over de verzoeker aanwezig. De verzoeker heeft zelf de keuze gemaakt de justitieassistent niet aan te spreken over de aangeklaagde feiten tijdens de begeleiding door de justitieassistent. Voor de ontvangen begeleiding stuurde de verzoeker twee dankmails naar de justitieassistent.

De klacht is **niet-gegrond bevonden wat de beweerde schending van het beroepsgeheim** betreft. Op de eerste klachtindiening bij het justitiehuis diende gereageerd naar de verzoeker, wat pas gebeurde na een herinnering van de verzoeker. **Dit gegronde klachtelement** werd nadien **opgelost** met een klachtenonderzoek en een antwoord aan de verzoeker.

### **Andere opdrachten Justitiehuisen – Begeleiding bij Vrijheid op proef bij internering**

**Tweede klacht:** De klacht werd ingediend via de Vlaamse Ombudsdienst.

Een verzoeker klaagt over verkeerde/laattijdige informatieverstrekking door een justitieassistent waardoor de verzoeker niet op de hoogte was dat de herstelonderzoeken van het Belgisch Instituut voor de Verkeersveiligheid (BIVV) nodeloos waren die moesten toelaten dat de verzoeker terug rijvaardig bevonden werd. Aanvullend werd ook klacht ingediend over de beslissing van de Commissie ter Bescherming van de Maatschappij (CBM) om het rijbewijs in te leveren.

De verzoeker kreeg een rijverbod van twee verschillende gerechtelijke instanties: van de Correctionele Rechtbank, gekoppeld aan herstelonderzoeken bij het BIVV; en van de CBM, gekoppeld aan het inleveren van het rijbewijs. De CBM informeert geen instanties die niet betrokken zijn bij de voorwaarden die zij oplegt aan personen. Bijgevolg waren de herstelonderzoeken bij het BIVV, die de verzoeker zelf aanvroeg, en de gemaakte kosten nodeloos voor de verzoeker.

De justitieassistent kon de verzoeker niet informeren over de herstelonderzoeken bij het BIVV omdat ze daarvan niet op de hoogte was, omdat er daarover geen dossierstukken bij het justitiehuis aanwezig waren, en omdat de verzoeker daarover niet gesproken heeft. Daarnaast hoefde de justitieassistent de verzoeker niet te informeren over de beslissing van de CBM aangezien de verzoeker zelf aanwezig was op de zitting. Na de zitting had de justitieassistent nog twee gesprekken met de verzoeker over de inlevering van het rijbewijs. In het klachtenonderzoek is de verzoeker doorverwezen naar het BIVV voor het terugvragen van de gemaakte kosten voor de herstelonderzoeken.

Bij deze **niet-gegronde klacht** kreeg de verzoeker uitgebreide informatie over de beslissingen van de CBM en over de procedures met eventuele klacht- en beroepsmogelijkheden.

### **Andere opdrachten Justitiehuisen – Communicatie**

**Derde klacht:** De klacht werd ingediend via de Vlaamse Ombudsdienst.

Een verzoeker trachtte tevergeefs een justitieassistent telefonisch te bereiken. De verzoeker kwam eerst terecht bij het onthaal van een rechtbank, werd dan doorverwezen naar een justitiehuis en kreeg dan naar eigen zeggen meegedeeld dat de justitieassistent in de rechtbank werkte.

Wegens overbelasting van de dienst slachtofferonthaal van een justitiehuis besloot de directie alle telefonische oproepen aan die dienst automatisch door te schakelen naar het secretariaat van het justitiehuis. Hierbij noteert het secretariaat de oproep en stuurt een e-mail met de contactgegevens van de beller naar de dienst slachtofferonthaal. Op die manier kan een justitieassistent of een vervanger de nodige informatie eerst opzoeken en daarna de persoon contacteren met de



actuele informatie bij de hand om de beller verder te helpen. Voor de verzoeker stuurde het secretariaat van het justitiehuis een e-mail naar de justitieassistent met de vraag om de verzoeker terug te bellen. Dezelfde namiddag heeft de justitieassistent de vragen van de verzoeker beantwoord.

Onmiddellijk na de oproep van de verzoeker werd de automatische doorschakeling van de oproepen nagegaan die correct bleek te werken. Er kon niet meer nagegaan worden of dit ook zo was voor de oproep van de verzoeker. Blijkbaar werd de standaardwerkwijze niet voldoende duidelijk gecommuniceerd aan de verzoeker of was er sprake van een misverstand. Aan de verzoeker werden verontschuldigingen aangeboden.

Bij deze **deels gegronde en opgeloste klacht** werd aan het justitiehuis gevraagd de nodige aandacht te geven aan een duidelijke communicatie met de bellers bij de doorschakeling van oproepen. De doorschakeling werd getest en zal bij eventuele nieuwe problemen opnieuw getest worden.

## Eerste Lijn-Personeelsklachten

In 2016 zijn **vijf klachten** van personeelsleden ontvangen die te maken hebben met de dienstverlening van de MOD WVG-afdeling Personeel of een partner. De **5 klachten zijn gegronde (of deels) bevonden**, waarvan **2 (deels) opgelost** werden.

Eén klacht handelt over de terugvordering van vakantiegeld. Een tweede klacht omvat twee luiken: de terugkeermogelijkheid naar de Federale Overheid ofwel een herplaatsing binnen de Vlaamse administratie. Twee klachten gaan over de interne communicatie rond de hervorming van de loopbaanonderbreking van de Vlaamse overheid. Een vijfde personeelsklacht heeft betrekking op de afspraken met personeelsleden over de individuele periodieke gezondheidsbeoordeling in relatie tot een partner-dienstverlener.

### Terugvordering op vakantiegeld n.a.v. te veel opgenomen jaarlijkse vakantiedagen

**Eerste personeelsklacht:** Klacht ontvangen via de Vlaamse Ombudsdienst.

Een verzoeker heeft vier maanden na de uitdiensttreding een terugvordering ontvangen wegens te veel opgenomen jaarlijkse vakantiedagen (6,5) van de MOD WVG-afdeling Personeel. Verzoeker betwist niet dat de terugvordering correct berekend werd, maar de oorzaak ligt in een tijdsregistratie die niet correct verliep, waardoor verzoeker geen overzicht van de verlofdagen had. Volgens verzoeker zou het personeelsbeheerssysteem 'Vlimpers' technisch niet mogen toelaten overtallige verlofdagen aan te vragen.

Rond het moment van de uitdiensttreding had verzoeker bij de MOD WVG-afdeling Personeel in een gesprek nagevraagd of alles in Vlimpers in orde was. Toen vernam verzoeker nog recht te hebben op drie 'recup'-dagen, voor twee maanden in 2015 die niet in Vlimpers geregistreerd waren. Verzoeker beweert daarvan niet op de hoogte te zijn, en stipt aan dat de tijdsregistratie niet afgestemd is op het werkregime van de betrokken dienst.

Ook heeft verzoeker vijf maanden moeten wachten op de uitbetaling van toelagen voor de eerste vier maanden van 2015, in de beginfase van de overheveling naar de Vlaamse administratie (zesde staatshervorming), wat intussen opgelost werd. Gelijkaardige problemen spelen volgens verzoeker een rol bij de uitdiensttreding in 2015 van collega's van de betrokken dienst.

Het klachtenonderzoek wees uit dat de basisafpraak is dat elk personeelslid en de teamverantwoordelijke in 'Vlimpers' kunnen nagaan of het personeelslid over de nodige verlofdagen beschikt op het moment van de verlofaanvraag. Zo gaf 'Vlimpers' aan dat de teller op '0' vakantiedagen stond op het einde van de voorlaatste prestatie maand van de verzoeker. De MOD WVG-afdeling Personeel heeft de verlofaanvragen van de verzoeker goed opgevolgd en heeft voorkomen dat er loon onterecht werd uitbetaald voor de periode van onbetaald verlof van de verzoeker.

De verlofgegevens zijn online raadpleegbaar en verlofaanvragen zijn online aan te vragen. Zodoende is er geen actieve frequente opvolging nodig door de dossierbehandelaars van de MOD WVG-afdeling Personeel. De opvolging gebeurt a posteriori via controlerapporten, bijvoorbeeld bij het begin van elk nieuw kalenderjaar. Op die basis gebeurde de terugvordering aan de verzoeker.

De verzoeker werd door de dossierbehandelaar van de MOD WVG-afdeling Personeel persoonlijk geholpen bij de invoer van de drie 'recup'-dagen in 'Vlimpers' (verzoeker was de prikkaart vergeten voor die dagen). Er kan niet sluitend nagegaan worden of de aanvraag voor onbetaald verlof van de verzoeker besproken werd in het laatste gesprek met de MOD WVG-afdeling Personeel. Hieruit werd geleerd om de communicatie nog te verbeteren naar de toekomst toe.

De 'Vlimpers' plannings- en tijdsregistratiemodule maakt voor alle continudiensten in het verleden en in het heden een correcte tijdsregistratie mogelijk. Het gebruik van die module werd door de MOD WVG-afdeling Personeel via infosessies (2015: januari, maart, mei, oktober) aan de nieuwe personeelsleden toegelicht. De MOD WVG-afdeling Personeel had einde april 2016 voor de betrokken dienst alle engagements omtrent 'personeel' uitgevoerd die zes maanden eerder na overleg met de vakorganisaties waren afgesproken.

Leerpunt is ook dat dossierbehandelaars, mits een bredere kijk op de dossiers en proactiever handelen, het probleem van te veel opgenomen verlofdagen op voorhand kunnen vermijden.

De klacht is **deels gegronde** bevonden. Aan de verzoeker werd verduidelijking bezorgd, maar er kon **geen verzoening** bereikt worden.

## **Terugkeermogelijkheid naar de Federale Overheid of Herplaatsing binnen de Vlaamse administratie**

**Tweede personeelsklacht:** Een verzoeker klaagt aan dat de voortgang van de aanvraag om terug te keren naar de Federale overheid (FOD) (eerste prioriteit verzoeker) op zich laat wachten en over de aanpak van het herplaatsingstraject bij de Vlaamse overheid (tweede prioriteit verzoeker). De gevraagde terugkeer volgt na de overheveling naar de Vlaamse overheid in het kader van de zesde staatshervorming.

Verzoeker klaagt in het bijzonder dat het antwoord op de vraag van juli 2016 pas na een maand bezorgd werd.

Bij de overheveling van de personeelsleden van de FOD Justitie naar het Departement WVG gold het principe '*het personeelslid volgt de taak*'. In het najaar 2014 had verzoeker verschillende gesprekken met de leidend ambtenaar over een geschikte functie. Verzoeker kon vanaf begin 2015 achtereenvolgens twee functies innemen. Daarna nam verzoeker een maand onbetaald verlof en ziekteverlof tot 30/09/2016.

Het herplaatsingstraject van verzoeker startte effectief van zodra de MOD WVG-afdeling Personeel de ontvangen aanvraag doorzond naar de herplaatsingdienst. Aanvankelijk was er onduidelijkheid over wat de verzoeker via de aanmelding voor herplaatsing precies voor ogen had.

De verzoeker kreeg uitsluitel dat de regelgeving geen terugkeermogelijkheid voorziet voor de personeelsleden die ambtshalve van de FOD Justitie te Brussel naar het Departement WVG (te Brussel) werden overgeheveld. Eerder, in het najaar 2014, heeft de MOD WVG-afdeling Personeel dit geduid in de informatiesessies aan de personeelsleden die door deze overheveling gevat werden. Hierbij werd eveneens gecommuniceerd dat deze en andere informatie uitgebreid toegelicht is op de internetpagina '*Veelgestelde vragen n.a.v. overdracht personeel*' van de Vlaamse overheid.

Het team 'Herplaatsing van het Agentschap Overheidspersoneel' (van het beleidsdomein Kanselarij en Bestuur) berichtte medio augustus 2016 aan de verzoeker dat men niet kan overgaan via interne mobiliteit van de Vlaamse overheid naar de Federale overheid en dat er geen voorrang of bemiddeling voor een tewerkstelling bij de federale overheid of bij een andere overheid kan aangeboden worden vanuit een herplaatsingsaanvraag of vanuit een tewerkstelling bij het Departement WVG, en bij uitbreiding vanuit de administratie van de Vlaamse overheid. Hiervoor moet de verzoeker zelf het initiatief nemen door zijn kandidatuur te stellen voor een vacature die door de federale overheid op de externe markt aangeboden wordt, net zoals andere kandidaten die niet bij een federale overheidsdienst werkzaam zijn. Verzoeker kan wel een beroep doen op ondersteuning van het herplaatsingsteam van de Vlaamse overheid om de kandidatuur vorm te geven en om een sollicitatie voor te bereiden. Vanuit het herplaatsingsteam zal men actief bemiddelen en zorgen dat verzoeker voorrang geniet voor vacatures binnen de Vlaamse overheid.

Uit de chronologie van het dossierverloop bleken een aantal factoren een impact te hebben op de vertraagde afhandeling van de aanvraag van de verzoeker: de nodige afstemming en de informatiedoorstroom tussen de verschillende betrokken teams en diensten in de periode van de jaarlijkse zomervakantie (dossierbehandelaars waren niet altijd gelijktijdig beschikbaar); het onderzoek over het (niet-)terugkeerrecht naar de FOD bij de herplaatsingdienst heeft tijd gekost.

De verzoeker merkte ook op dat het perspectief om te bevorderen naar niveau A verdwenen is bij de overheveling naar de Vlaamse overheid. De MOD WVG-afdeling Personeel heeft aan de verzoeker verduidelijkt dat het recht om een lopend federaal bevorderingstraject te voltooien, geborgd is in het Vlaams Personeelsstatuut. Als dit traject volledig en succesvol voltooid wordt, geeft dit laureatschap een vrijstelling voor het generieke luik van een bevorderingsfunctie naar het hoger niveau bij de Vlaamse overheid.

De klacht is **deels gegrond** en werd **deels opgelost**.

## **Communicatie rond de hervorming van de loopbaanonderbreking van de Vlaamse overheid**

**Derde en vierde personeelsklacht:** Twee verzoekers betreuren dat ze tijdens een verlofperiode van moederschaprust geen schriftelijke informatie ontvingen vanwege de MOD WVG-afdeling Personeel over de hervorming van het stelsel van loopbaanonderbreking bij de Vlaamse overheid. Ze hadden elk voorzien om bij hun werkhervatting loopbaanonderbreking volgens de 'oude' regeling aan te vragen die gunstiger was. Nochtans hadden ze vóór hun verlof nagevraagd en vernomen dat er geen wijzigingen in de regelgeving aangekondigd waren.

Volgens de vigerende afsprakenlijn communiceert de MOD WVG-afdeling Personeel principieel pas over hervormingen die het personeel aanbelangen nadat deze definitief en voldoende duidelijk zijn. Over de hervorming van het stelsel van loopbaanonderbreking gebeurde een 'informele' communicatie eerder - die uitzonderlijk is - omdat hierover berichten verschenen waren in de media, voorafgaand aan de definitieve goedkeuring van de hervorming door de Vlaamse Regering. De 'informele' communicatie betekent dat er nog geen regeringsbeslissing genomen was over de nieuwe alternatieve regeling van loopbaanonderbreking (voorzien vanaf 2 september 2016). Daarom werd gekozen om niet te communiceren naar de langdurig afwezige personeelsleden. De 'informele' communicatie sprak zich niet uit over de opportuniteit om bepaalde verlofstelsels wel/niet aan te vragen.

Pas na definitieve goedkeuring van de hervorming door de Vlaamse regering op 26 juli 2016, wat betreft de verlofcomponent, en nadat er duidelijkheid was over de aanvraagprocedure van het zorgkrediet bij het Departement Werk en Sociale Economie, heeft de MOD WVG-afdeling Personeel hierover 'formeel' en uitgebreid gecommuniceerd aan alle personeelsleden van de klantengroep, en gelijktijdig ook op het departementale intranet. Daags nadien werden de langdurig afwezige personeelsleden 'formeel' geïnformeerd per brief met dezelfde informatie, conform de standaardprocedure.

De verzoekers hebben als langdurig afwezige personeelsleden geen 'informele' communicatie ontvangen over de hervorming van het stelsel van loopbaanonderbreking bij de Vlaamse overheid, waardoor de ombudsnormen 'gelijkheid en onpartijdigheid' en 'doeltreffende algemene informatieverstrekking' niet voldoende gerespecteerd werden. De richtlijn van de MOD WVG-afdeling Personeel dat slechts na definitieve beslissing van hervormingen wordt gecommuniceerd aan alle personeelsleden (inclusief de langdurig afwezigen), wordt behouden. De gevoerde 'informele' communicatie betrof een uitzonderlijke communicatie.

De twee klachten zijn **gegrond** bevonden en konden **niet opgelost** worden.

### **Afspraken met personeelsleden over de individuele periodieke gezondheidsbeoordeling**

**Vijfde personeelsklacht:** Een verzoeker uit zijn ongenoegen over een e-mail van het aanspreekpunt arbeidsgeneeskunde van de MOD WVG-afdeling Personeel waarin geduid werd dat de externe dienst gezondheidstoezicht de afwezigheid van verzoeker gemeld had op de geplande afspraak voor een periodieke gezondheidsbeoordeling. Verzoeker had de indruk dat hij fouten beging terwijl de dienst gezondheidstoezicht zelf de afspraak afgelastte, en dus verantwoordelijk was voor de administratieve overlast en de financiële kosten. Daarnaast was een collega niet-leidinggevende in CC in de e-mail geadresseerd, wat volgens de verzoeker niet kon.

Het klachtenonderzoek toonde aan dat het aanspreekpunt arbeidsgeneeskunde van de MOD WVG-afdeling Personeel de procedures correct had toegepast. De externe dienst gezondheidstoezicht had de vigerende afsprakenlijn over afgelasting van afspraken niet toegepast en foutieve informatie gegeven aan het aanspreekpunt arbeidsgeneeskunde van de MOD WVG-afdeling Personeel.

De verzoeker kreeg de bevestiging van de MOD WVG-afdeling Personeel dat hij geen fout beging en dat een nieuwe afspraak voor de gezondheidsbeoordeling ingepland werd. De verkeerde adressering in CC was veroorzaakt door een verkeerd toegepaste ingangsdatum van een nieuw organogram van het agentschap waar de verzoeker werkzaam is.

De MOD WVG-afdeling Personeel heeft op zijn beurt klacht ingediend bij de externe dienst gezondheidstoezicht die op zijn beurt de interne klachtenprocedure opstartte. De afsprakenlijn en de correcte uitvoering ervan tussen beide diensten werden terug scherp gesteld.

De verwarring over de ingangsdatum van het nieuwe organogram, waardoor de personeelsleden van het agentschap en de verzoeker niet op de hoogte waren van de hiërarchische lijnen, werd uitgeklaard op aansturing van de MOD WVG-afdeling Personeel.

De externe gezondheidsdienst is een partner in de dienstverlening van de MOD WVG-afdeling Personeel: de ombudsnormen 'goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid' en 'efficiënte coördinatie' werden hier geschonden door de externe partner.

De klacht is **gegrond** en werd **opgelost**.

### **De Eerste Lijnklacht 'Welzijn en Samenleving': Betaling subsidies**

De afdeling Welzijn en Samenleving geeft beleidsadvies en erkent en subsidieert tal van organisaties. Daarnaast ondersteunt en coördineert de afdeling de armoedebestrijding en de hulp- en dienstverlening aan gedetineerden in de Vlaamse en de Brusselse gevangenissen.

Over het bovenstaande onderwerp werd in 2016 **één klacht** ontvangen die **deels gegrond** bevonden werd, en waarvoor **geen oplossing** met de verzoeker-organisatie kon worden bereikt.

### **Betaalde subsidies 2015 aan een erkende vrijwilligersorganisatie op een ander rekeningnummer**

Een verzoeker-vrijwilligersorganisatie vraagt de storting van de subsidiebedragen voor 2015 in twee schijven op het rekeningnummer zoals bepaald werd in het subsidiebesluit. Uit telefonisch en mailverkeer is gebleken dat die bedragen op een verkeerde rekening zouden uitbetaald zijn.

De subsidiebetalingen gebeurden op het recentste rekeningnummer van de organisatie dat aanwezig was in het 'Orafin'-boekhoudsysteem. Hieruit werd per vergissing afgeleid dat dit rekeningnummer in vervanging kwam van het rekeningnummer dat opgenomen was in het subsidiebesluit. Het klachtenonderzoek wees uit dat het recentste rekeningnummer een rekening voor individuele 'collectieve schuldenregeling' was die beheerd werd door een schuldbemiddelaar/personeelslid van de vrijwilligersorganisatie. De betalingsmededelingen en de hoogte van de subsidiebedragen waren signalen waardoor de beherende schuldbemiddelaar reden had om navraag te doen naar de herkomst en naar de oorzaak van de gestorte bedragen. De schuldbemiddelaar heeft de subsidiegelden een tijdje laten staan, doch er kwam van geen enkele instantie een reactie, waarna de schuldbemiddelaar met deze gelden de schuldeisers van de individuele collectieve schuldenregeling betaald heeft.

Het intern juridisch advies van het Departement WW G gaf aan dat artikel 1376 van het Burgerlijk Wetboek van toepassing is op de ontvangen subsidiegelden op het recentste rekeningnummer van de vrijwilligersorganisatie: *'Hij die bij vergissing of met zijn weten iets ontvangen heeft dat hem niet verschuldigd was, is verplicht het terug te geven aan degene van wie hij het ontvangen heeft zonder dat het verschuldigd was.'*

Volgens de wet van 05/07/1998 betreffende de collectieve schuldenregeling is de schuldbemiddelaar belast met de opvolging en de controle van de maatregelen in minnelijke of in gerechtelijke aanzuiveringsregeling. De persoon in collectieve schuldenregeling kan zelf geen verrichtingen doen op een rekening voor collectieve schuldenregeling; dit gebeurt door de bevoegde schuldbemiddelaar. De schuldbemiddelaar heeft de ontvangen subsidiegelden doorgestort op de rekeningen van de schuldeisers van de persoon in collectieve schuldenregeling. Bijgevolg dient de vrijwilligersorganisatie zelf in te staan voor de terugvordering van de doorgestorte subsidiegelden.

De klacht is **deels gegrond** bevonden en is **niet opgelost** aangezien de vrijwilligersorganisatie opnieuw de betaling vroeg van de subsidiegelden 2015.

### **De Eerste Lijnklacht 'Algemeen Coördinerende diensten' (Logistiek): Betaling facturen**

De afdeling Algemeen Coördinerende Diensten van het Departement WVG omvat het team Logistiek dat o.m. de facturen van bestelde goederen en diensten opvolgt voor de buitendiensten.

Een tweede aanmaning tot betaling van een factuur wordt als een klacht behandeld in het Departement WVG.

In 2016 werd **één klacht** ontvangen die **gegrond** was en **opgelost** werd.

#### **Tweede aanmaning tot betaling factuur – Niet-terugbezorgde goederen**

Een verzoeker-leverancier dient klacht in over de achterstallige betaling van een factuur na een tweede aanmaning tot betaling, en daarna over acht achterstallige facturen.

Uit het klachtenonderzoek bleek dat het team Logistiek de betaling van de facturen gestaakt had uit protest tegen het niet terugbezorgen van goederen. Deze situatie sleepte aan en er werd klacht ingediend door het Facilitair Bedrijf van de Vlaamse overheid over de achtergebleven goederen. Door die klacht ging de cel Logistiek ervan uit dat de leverancier op de hoogte was dat de facturen betwist werden zolang de achtergebleven goederen niet werden terugbezorgd.

Het ware beter geweest dat het team Logistiek formeel en schriftelijk de betaling van de openstaande facturen bij de leverancier betwist had.

Na de terug bezorging van de goederen heeft de cel Logistiek de openstaande facturen onmiddellijk in betaling laten stellen door de Boekhouding van het Departement WVG.

De klacht is **gegrond** bevonden, en werd **opgelost**.

#### **De Eerste Lijnklacht ‘Beleidsinformatie en Kennisbeheer’: Gezinsenquête**

Het team Kennis van de afdeling ‘Beleidsinformatie en Kennisbeheer’ coördineert het beleidsrelevant wetenschappelijk onderzoek binnen het beleidsdomein WVG, o.m. door eigen onderzoek.

De gezinsenquête werd gelanceerd omdat er inzake het gezinsbeleid een aantal lacunes zijn in het beschikbare cijfermateriaal. In de Gezinsenquête 2016 van het Departement WVG werden 9.000 gezinnen per geval geselecteerd door het Rijksregister om deel te nemen aan deze enquête.

Eén geselecteerde persoon diende **een klacht** in. De klacht werd **niet-gegrond** bevonden.

#### **Deelname aan en methodiek van de Gezinsenquête 2016**

Een verzoeker-geselecteerde deelnemer aan de Gezinsenquête 2016 meent dat ze niet in aanmerking komt voor deelname, vindt een aantal vragen zeer moeilijk, meent dat een interview-bevraging een betere en mindere dure methode is, en vraagt meer aandacht voor alleenstaande personen en kwetsbare groepen.

Aan de verzoeker zijn de opgenomen doelgroepen (waaronder ook alleenstaande personen en kwetsbare groepen), de doelstellingen, en de selectiecriteria voor deelname aan de enquête toegelicht. Het gezin van de verzoeker valt binnen de definitie van ‘gezin’ van de enquête. De vragenlijsten zijn vooraf door een externe organisatie ‘Wablief’ nagezien op duidelijke en klare taal en zijn voorgelegd aan een testgroep. De methodiek van een schriftelijke bevraging is uitgelegd die minder duur is dan een interview-enquête.

De klacht is **niet-gegrond** bevonden. In reactie op de klachtenafhandeling liet de verzoeker weten niet aan de enquête deel te nemen.

#### **De Eerste Lijnklacht VIPA: Beleidsklacht**

Het VIPA verleent financiële steun voor infrastructuurwerken aan welzijns- en gezondheidsvoorzieningen. Dit gebeurt o.a. voor ziekenhuizen, woonzorgcentra (voor ouderen), voorzieningen voor personen met een handicap, kinderdagverblijven, centra voor geestelijke gezondheidszorg, ...

In 2016 werd **één klacht ontvangen** over het gevoerde beleid inzake geluidshinder. Beleidsklachten zijn **niet-ontvankelijk** volgens de bepalingen van de Omzendbrief VR 2014/20 bij het Vlaams klachtendecreet.

#### **Geluidshinder in het aanbod van ‘gezonde’ gemeenschapsinfrastructuur (gezondheidsvoorzieningen, schoolgebouwen, en sociale woningen)**

Een verzoeker klaagt over het gevoerde beleid inzake geluidshinder in het aanbod van ‘gezonde’ gemeenschapsinfrastructuur (gezondheidsvoorzieningen, schoolgebouwen, en sociale woningen), en concreet over het constante gesuis van gasuitstoting van waakvlammetjes en van druk op de radiatoren. Dit gesuis komt van buitenaf en veroorzaakt pijn en de verzoeker neemt hiervoor medicatie. De verwarmingsinstallaties die geluidsoverlast veroorzaken, werden niet getest vooraleer ze op de markt werden gebracht.

Aan de verzoeker is meegedeeld dat over geluidslast van verwarmingsradiatoren of gaswaakvlammen, er geen specifieke bepalingen in de VIPA-normen of –criteria aanwezig zijn. In de VIPA-criteria duurzaamheid worden de akoestische kwaliteiten van het gebouw mee opgenomen als beoordelingselement in de comfortparameters. Hierover werd een VIPA-

document bezorgd aan de verzoeker. Over de norm NBN S 01-400-1, Akoestische criteria voor woongebouwen in het VIPA-document, is verdere informatie aanwezig op de internetsite van het 'WTGB' (Wetenschappelijk en Technisch Centrum voor het Bouwbedrijf).

De beleidsklacht is **niet-ontvankelijk**. Aan de verzoeker werd de gevraagde informatie bezorgd.

Daarna stuurde de verzoeker een tweede bericht over hoe de standaarden of normen inzake geluidsoverlast kunnen herzien worden. Aan de verzoeker is informatie bezorgd over het Bureau voor Normalisatie (NBN) bij de FOD Economie, over 'normalisatie', over de normen-antennes van de FOD Economie, en verwijzingen naar informatie op websites.

Daarna diende de verzoeker zijn eerste klacht in een licht gewijzigde versie terug in. Aan de verzoeker is meegedeeld dat een antwoord werd bezorgd in de twee eerdere berichten.

Voor de vierde vraag over de geluidsnormen in de Vlarem-wetgeving is de verzoeker doorverwezen naar het Departement Leefmilieu, Natuur en Energie.

### Doorverwijzing van klachten vanuit het Departement WVG binnen het beleidsdomein WVG

**Zes ontvangen klachten in 2016 in het Departement WVG** (tegenover 8 in 2015) zijn doorverwezen binnen het beleidsdomein WVG naar de volgende entiteiten:

- **Agentschap VAPH:**

-De verzoekers, waaronder een persoon met een handicap, vragen aan het Departement WVG een aanvraag in hun plaats in te dienen bij het VAPH voor een tussenkomst voor de uitgevoerde **aanpassingen aan de wagen**. Om de verzoekers te laten begeleiden bij de in te dienen aanvraag voor terugbetaling zijn ze doorverwezen naar de klachtencoördinator van het VAPH.

- **Agentschap Jongerenwelzijn:**

-Een jeugdrechtsbank nam op advies van een **begeleidingstehuis** Bijzondere Jeugdzorg de beslissing om twee minderjarige kinderen zo snel mogelijk van school te laten veranderen en het begeleidingstehuis te verlaten voor een Multifunctioneel Centrum (MFC). De verzoeker vraagt dringend een herziening van de beslissing. De verzoeker is doorverwezen naar het agentschap Jongerenwelzijn dat bevoegd is voor de erkenning van begeleidingstehuizen en multifunctionele centra.

- **Agentschap 'Zorg en Gezondheid':**

-Een verzoeker heeft gezondheidsklachten door de **houtstook** bij de burens binnenshuis, en vraagt om dit aan te kaarten in het parlement. De verzoeker is doorverwezen naar het agentschap Zorg en Gezondheid dat bevoegd is voor het thema 'milieu en gezondheid' (vervuilers in de omgeving, schadelijke stoffen, ...).

-Een verzoeker met een klacht over een **niet-toegankelijk dagcentrum** (geen lift) van een psychiatrisch centrum voor een persoon met een fysieke beperking die daardoor geen therapie kan volgen, is doorverwezen naar het agentschap Zorg en Gezondheid.

-Een anonieme klacht over een inrichtende macht van een **woonzorgcentra** en andere voorzieningen waarbij niet-correcte personeelslijsten aan Zorginspectie zouden zijn voorgelegd, is doorverwezen naar het agentschap Zorg en Gezondheid.

- **Kabinet WVG:**

-De verzoekers vragen aan een klachtenbehandelaar een helpende en bemiddelende rol op te nemen bij het probleem van hun kinderen, kandidaat-adoptieouders, bij de **adoptie** van een weeskindje uit een Afrikaans land waarvoor de adoptieprocedure onverwachts werd opgeschort. De verzoekers vragen hun signaal niet als klacht te behandelen. Voor de behandeling van de twee vragen gebeurde een informele aftoetsing bij het Kabinet WVG.

### Doorverwijzing van klachten vanuit het Departement WVG buiten het beleidsdomein WVG

**Zestien ontvangen klachten in 2016 in het Departement WVG** (tegenover 7 in 2015) zijn doorverwezen buiten het beleidsdomein WVG naar de volgende instanties:

- **Vlaamse Ombudsdienst:**

-Een verzoeker-kwetsbare persoon klaagt via de Vlaamse Ombudsdienst en een paar andere instanties over de dienstverlening van een ombudspersoon van een stad en verwijst in de klacht naar een oplossing die kan gegeven worden via een **CAW** (Centrum voor Algemeen Welzijnswerk) door een tijdelijke woonst toe te wijzen aan de verzoeker met kind. Het kind verblijft volgens de verzoeker in een voorziening waar het niet thuishoort. Eerder had het betrokken CAW een klacht van de verzoeker behandeld. Opvang door het CAW gaat altijd gepaard met begeleiding en de verzoeker kon niet instemmen met het begeleidingsvoorstel van het CAW. Klachten over de dienstverlening van de CAW's worden in 'tweede lijn' uitsluitend opgenomen door de Vlaamse Ombudsdienst in toepassing van een sectorale afspraak (en niet door de afdeling 'Welzijn en Samenleving' van het Departement WVG).

- **Vlaamse Infolijn ('1700'):**
  - Een verzoeker belt naar de Vlaamse Infolijn over een aanvraag tot **erkenning van een gezondheidszorgberoep**. Een eerste telefonist was niet behulpzaam. Een tweede telefonist gaf informatie op een behoorlijke manier. Voor het gemelde incident werd de verzoeker doorverwezen naar de Vlaamse Infolijn. Het agentschap Zorg en Gezondheid werd ingelicht over het incident.
- **Facilipunt (van het Facilitair Bedrijf van de Vlaamse overheid):**
  - Een verzoeker en andere cursisten, ook van buiten Brussel, hebben tevergeefs gewacht op een **lesgever voor een IT-vorming** die niet kwam opdagen. Er waren geen contactgegevens in de bevestigingsmail van de vorming vermeld om de lesgever eventueel op te roepen. Er was geen opvang of uitleg waarom de lesgever niet kwam opdagen. Er was evenmin documentatie beschikbaar voor zelf-vorming, hoewel die eerder driemaal aangevraagd was door andere cursisten die eerder de opleiding volgden. De klacht van het personeelslid werd doorgestuurd naar de organiserende entiteit van de opleiding binnen de Vlaamse administratie.
- **Een Instelling voor schuldbemiddeling**
  - Een verzoeker klaagt over het budgetbeheer door een **instelling voor schuldbemiddeling** van een OCMW. De verzoeker werd verzocht eerst schriftelijk klacht in te dienen bij de betrokken instelling. Mocht de verzoeker over die klachtbehandeling niet tevreden zijn, dan kan hij daarna terecht bij het Departement WVG voor de interne tweedelijnsklachtenbehandeling.
- **Een Bureau voor Juridische Tweedelijnsbijstand**
  - Een verzoeker wil in zijn klacht de **pro-deo regeling** ter discussie stellen en zoekt de gezagvoerder van een Bureau voor Juridische Bijstand. De verzoeker is doorverwezen naar de voorzitter van het Bureau voor Juridische Tweedelijnsbijstand.
- **Begeleiders in en toezichters op gevangenen:**
  - Een verzoeker-gedetineerde persoon in een gevangenis klaagt via de Vlaamse Ombudsdienst over **niet-gepaste gedragingen** door gedetineerde personen en personeelsleden in een gevangenis. De beleidscoördinator van de afdeling Welzijn en Samenleving van het Departement WVG in de betrokken gevangenis heeft de doorverwijzingsinformatie meegedeeld: de verzoeker kan terecht bij zijn trajectbegeleider van het justitieel welzijnswerk (die de gedetineerde personen begeleidt tijdens het verblijf in de gevangenis), of desgewenst bij de gevangenisdirectie of bij de Commissie van Toezicht (die onafhankelijk toezicht houdt op de gevangenen).
- **Departement Werk en Sociale Economie (WSE)**
  - Een verzoeker dient klacht in over het mank lopen van de uitreiking van papieren **dienstencheques**. De verzoeker is doorverwezen naar de dienstverlener 'Sodexo' en naar het Departement Werk en Sociale Economie (WSE). Voor het klachtelement over de moeilijkheden van senioren ten gevolge van de manier waarop digitaal verkeer uitgewerkt is bij 'alle ministeries', is de verzoeker doorverwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst.
- **Kabinet van de Vlaamse minister van Onderwijs:**
  - Een verzoeker-ouder met een klacht over een **school voor buitengewoon onderwijs met internaat** van het Go! krijgt geen toestemming om met de kinderen een psycholoog en een logopedist te bezoeken. De bijgevoegde, eerste klacht was gericht aan het Kabinet van de Vlaamse minister van Onderwijs waarnaar de verzoeker doorverwezen werd.
- **Forensisch Psychiatrisch Centrum (FPC):**
  - Een verzoeker-geïnterneerde persoon klaagt over de manier waarop hij **verzorgd** wordt in het FPC Gent en niet de nodige hulp krijgt. De verzoeker is doorverwezen naar de Ombudsdienst van het FPC Gent.
  - Vijf klachten van vier geïnterneerde personen van het Forensisch Psychiatrisch Centrum (FPC) Gent over **diverse aspecten** van infrastructuur, personeelsbezetting, verblijf en behandeling (luchtmetingen nodig, te hoge temperaturen op kamers onder dak; personeelstekort; langere opsluiting op kamer, afzwakking veiligheidsregels, achterhouden van post, dure telefoonkosten; schending privacy, geen raadpleging arts, geen ziekte-uitkering, aantasting psychische integriteit, geen vrije meningsuiting, voelt zich niet geholpen, geen passende medicatie, plaatsing in afzondering, geen begeleiding op maat, ...). De verzoekers werden doorverwezen naar het Opvolgingscomité van het FPC Gent.
- **Federale overheidsdienst 'Directie-generaal Personen met een Handicap':**
  - Via 'Rechtenverkenner', een online overzicht van sociale rechten' onder beheer van het Departement WVG, dient een verzoeker een korte en onduidelijke klacht in over **fraude in zijn dossier** door een federale overheidsdienst voor personen met een handicap. De verzoeker is doorverwezen naar de internetinformatie en naar de klachtenwebpagina van het 'Directie-generaal Personen met een Handicap'.



- **Federale overheidsdiensten:**

-Een verzoeker dient klacht in over de behandeling door een **federaal gezondheidsplatform** van een voorafgaande, gegroepede visumaanvraag naar aanleiding van de sponsoring van een meerdaags wetenschappelijk colloquium. De verzoeker is doorverwezen naar de 'Beroepskamer van het Visumbureau', naar het 'Meldpunt FAGG' (Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen en Gezondheidsproducten), en naar de federale minister van Volksgezondheid.

## 8.6 KLACHTENBEELD 2016: EERSTE LIJN EN DOORVERWIJZINGEN: **KABINET WVG**

Bij vergelijking met het Klachtenbeeld van 2015 heeft het ministerieel kabinet WVG in 2016 opnieuw een diversiteit aan klachten ontvangen:

### **Klachten over de dienstverlening van het kabinet**

In 2016 is er een opvallende daling van klachten over de dienstverlening van het kabinet: 20 eerstelijnsklachten in het afgelopen werkjaar, tegenover 36 klachten in 2015.

De aard van de klachten hangt grotendeels vast aan **actuele thema's**, dit zijn onderwerpen die de media halen. Burgers stelden het afgelopen jaar veel vragen over de kinderbijslag (en diens impact) in de periode dat de veranderingen over de kinderbijslag in de media verschenen. Door de grote toestroom aan vragen werd er onvermijdelijk een langere wachttijd aan de antwoorden gekoppeld. Hetzelfde deed zich voor bij de introductie van de Persoonsvolgende Financiering in de sector van de personen met een handicap.

De pieken in het ontvangen van e-mails en brieven kunnen vaak gekoppeld worden aan de actualiteit. Het aantal vragen en klachten stijgt naarmate een bepaald thema meermaals in de media verschijnt. Enerzijds zijn dat reacties op correspondentie die rechtstreeks van het kabinet komt, maar anderzijds ook reacties op persartikels die beleid gebonden zijn (bv. ouders die een krantenartikel laten plaats over het uitblijven van opvang voor hun gehandicapt kind).

Naast actualiteit gebonden vragen, ontvangt het kabinet ook **persoonlijke vragen om uitleg** van burgers. Het gaat dan bijvoorbeeld over vragen om financiële bijstand, burgers met concrete vragen over woonzorgcentra, vragen en klachten over het beleid van de Vlaamse Regering. Het thema besparingen van de Vlaamse Regering speelde binnen de zorgsectoren duidelijk een grote rol.

De klachten die het kabinet nog over zijn werking ontvangen heeft, gingen over het te lang uitblijven van een antwoord of over ontevredenheid/ontoereikendheid van het antwoord.

### **Klachten over andere WVG-entiteiten**

De meerderheid van klachten die het kabinet WVG ontving, gaan over dossiers die onder de bevoegdheden vallen van de andere WVG-entiteiten (bv. een klacht over een woonzorgcentrum) of over de werking van deze entiteiten. Deze klachten worden rechtstreeks overgemaakt aan de betrokken WVG-entiteiten en de correspondent wordt hiervan op de hoogte gebracht.

Klachten over de werking van andere entiteiten worden geregistreerd en via de betrokken raadgever overgemaakt aan de betrokken WVG-entiteit voor verdere opvolging en antwoord aan de verzoeker.

Bij specifieke klachten of vragen over individuele dossiers vraagt het kabinet input van de bevoegde WVG-entiteit en bezorgt de burger een antwoord, ondertekend door minister Vandeurzen. Indien er verdere stappen genomen moeten worden, neemt de bevoegde WVG-entiteit de behandeling van het dossier volledig over (met bv. de inschakeling van Zorginspectie om een voorziening te inspecteren over een klacht).

In enkele gevallen namen burgers geen genoegen met het antwoord van de bevoegde entiteiten en bleven ze dezelfde vraag opnieuw voorleggen aan minister Vandeurzen. Het kabinet heeft klachten ontvangen waarin omschreven stond dat 'de minister het maar moet oplossen. De minister sloot zich in zijn antwoord aan de verzoekers steeds aan bij het eerder verstrekte antwoord van de bevoegde entiteit.

### **Klachten over andere beleidsdomeinen**

In de gevallen dat het kabinet klachten ontving over zaken die buiten het beleidsdomein WVG vielen, werden deze klachten overgemaakt aan het bevoegde ministeriële kabinet. Het onderscheid tussen Vlaamse en federale materie blijft voor veel mensen een grote onduidelijkheid. Wat betreft beleid gebonden dossiers, is er een goede uitwisseling van dossiers over beleid met het federale kabinet van de minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid, mevrouw De Block.

De burger wordt van de doorzending van zijn vragen op de hoogte gebracht. Het kabinet vraagt bevestiging en een kopie van het antwoord van het bevoegde ministeriële kabinet.

In 2016 hebben we in totaal 15 klachten doorverwezen naar instanties buiten het beleidsdomein WVG. Een concreet voorbeeld hiervan is een klacht die het kabinet ontving over de schade die toegebracht werd door een groep everzwijnen. De burger in kwestie was van mening dat deze dieren een bedreiging vormden voor zijn welzijn en hij dus zijn klacht moest doorgeven aan de bevoegde minister van Welzijn. Het kabinet heeft de nodige stappen ondernomen om deze burger in contact te brengen met de bevoegde instanties, waaronder het kabinet, bevoegd voor milieu en landbouw. Aangezien deze persoon zijn vragen bleef stellen aan het kabinet WVG, ondanks herhaaldelijke doorverwijzingen, heeft het kabinet deze klacht ondergebracht bij 'niet opgelost' (de enige niet opgeloste klacht in 2016). De burger bleef bij zijn mening dat het kabinet WVG verantwoordelijk is voor deze materie.

### **Klachten over het algemeen beleid**

Ten slotte stelt het kabinet vast dat er nog steeds **veel vragen simultaan gesteld** worden aan verschillende ministeriële kabinetten en administraties waardoor dubbele behandeling soms onvermijdbaar is. Het gaat dan bijvoorbeeld over e-mails die tegelijk gericht zijn aan verschillende ministeriële kabinetten, volksvertegenwoordigers en soms zelfs politieke partijen. Vragen over politieke materies laat het kabinet behandelen door het communicatieteam van de politieke partij van de minister. Het kabinet WVG neemt daar zelf geen standpunten over in.

### **Verzoeningen**

Het valt op dat burgers zich gematigd opstellen als ze begrip krijgen voor de situatie waarin ze verkeren. Nochtans waren er enkele gevallen waarin de burger heftig en emotioneel reageerde. Het gaat hierin over burgers die al gedurende lange tijd op zoek zijn naar antwoorden op hun vragen (aanvraag voor een Persoonlijke-Assistentiebudget (PAB), voor subsidies), maar door verschillende andere instanties die ze aanschreven van het kastje naar de muur gestuurd werden. Door de dialoog aan te gaan, te luisteren, is het kabinet erin geslaagd om een reeks klachten (deels) op te lossen. De verzoeningen variëren naargelang de aard van de dienstverlening. Het kabinet verstuurt zijn antwoorden per brief of per e-mail, maar merkt dat niet elke burger hier genoeg mee neemt of zich hiermee niet voldoende geïnformeerd acht. Een persoonlijk telefoongesprek kon in deze gevallen veel verzachten en oplossen.

### **Antwoordtermijnen voor klachten**

Het kabinet WVG tracht elke klacht zo spoedig mogelijk te beantwoorden. Feedback van instanties zorgt echter vaak voor vertraging. De tendens van de gemiddelde antwoordtermijn is aanzienlijk verbeterd ten opzichte van de cijfers in 2015 (gemiddeld 18 dagen in 2016 ten opzichte van gemiddeld 25 dagen in 2015). Door 2 voltijdse medewerkers in te zetten voor inkomende e-mails en post, en tevens de opvolging hiervan, is er een versnelling in de afhandeling van dossiers en klachten. Het kabinet zag in 2 klachtendossiers de antwoordtermijn oplopen tot 45-50 dagen. Bijkomende vragen van burgers, alsook lange wachttijden van antwoord bij diverse instanties, liggen aan de basis hiervan.

### **Ingetrokken klachten door de verzoekers**

Er werden in totaal 6 klachten ingetrokken. Dit gebeurde naar aanleiding van het correct informeren van de burger. In 3 gevallen heeft de burger toegegeven dat hij te hevig en impulsief reageerde. Het kabinet heeft begrip voor de specifieke situatie waarin elke burger verkeert en de emoties die zulke situatie met zich mee kan brengen. Begrip tonen en te kennen geven dat er wel degelijk naar een passende oplossing gezocht werd, heeft er voor gezorgd dat er 6 klachten ingetrokken werden. Het kabinet ziet in dat de transparantie van het behandelingsproces bijdraagt tot meer begrip van de burger.

### **Klachtenontvangst: de traditionele kanalen**



Het kabinet WVG ontvangt klachten via 3 kanalen: brief, e-mail en telefoon. 2 voltijdse medewerkers van het team post lezen nauwgezet de e-mails en brieven en beantwoorden ze met een standaard ontvangstmelding. Na inschrijving in het postregistratiesysteem en Sharepoint (dit is een IT-platform voor informatie-uitwisseling en online samenwerking binnen een organisatie) wordt de e-mail/brief doorgestuurd naar de betrokken raadgever voor verder gevolg. Correspondenten met telefonische klachten worden, in de mate van aanwezigheid, rechtstreeks doorverbonden naar de betrokken raadgevers.

Op de website van minister Vandeurzen ([www.jovandeurzen.be](http://www.jovandeurzen.be)) kunnen er ook vragen, problemen of klachten gemeld worden. Deze meldingen worden rechtstreeks doorgestuurd naar de generieke mailbox van het kabinet en worden dan verder behandeld zoals hierboven reeds beschreven.

#### **Klachtenontvangst: het kanaal van 'social media'**

Het kabinet WVG ziet een opvallende stijging in het aantal klachten dat ze via 'social media' (Twitter en Facebook) ontvangen. De 'social media' worden nauwgezet gevolgd door het team communicatie van het kabinet. Klachten worden meteen geregistreerd door de 2 medewerkers van het team post en verder behandeld zoals hierboven omschreven. Het kabinet merkt op dat burgers steeds makkelijker de stap zetten om hun vragen en klachten publiek te maken en te delen met iedereen die het wenst te weten.

#### **Het proces van klachtenafhandeling**

Het kabinet WVG merkt een opvallende verbetering in de klachtenafhandeling sinds 2 medewerkers aangeduid zijn die de binnenkomende klachten (via brief, e-mail, website en 'social media') nauwgezet doornemen, inschrijven en doorsturen naar de betrokken raadgever. Zij nemen sinds april 2016 ook maandelijks rapporten uit 'Sharepoint' en het postregistratiesysteem om de raadgevers een overzicht te bezorgen van alle dossiers die nog te behandelen zijn. Door een extra element van controle in te voeren, daalt het aantal klachten over de werking van het kabinet aanzienlijk. Het gebruik van 'Sharepoint' en de optimalisatie van het postregistratiesysteem zorgen ervoor dat 'dubbele vragen/klachten' gefilterd worden zodat de burger één antwoord krijgt op de vraag die hij via verschillende kanalen (bv. via e-mail en brief) stelde. De burger informeren over de stappen die het kabinet onderneemt (dossier goed ontvangen, dossier doorgestuurd naar andere entiteit, wachten op inhoudelijke feedback van andere entiteit, etc.), zorgt ervoor dat de burger weet hoe het behandelingsproces verloopt, en bijgevolg kan hij de wachttijden dus ook beter plaatsen.

## 9 VERBETERACTIES 2016 VOOR DE DIENSTVERLENING: EERSTE LIJN KLACHTEN EN DOORVERWIJZINGEN VAN KLACHTEN

### 9.1 VERBETERACTIES 2016: EERSTE LIJN: AGENTSCHAP KIND EN GEZIN

#### Gerealiseerde verbeteracties in 2016

De klachtendienst van Kind en Gezin heeft voor het eigen team een opleiding **bemiddeling** gevolgd. Deze opleiding werd door een extern consultant gegeven.

Deze opleiding was nog nodig als gevolg van de keuze die de klachtendienst in 2015 heeft genomen om de weg van de conciliërende behandeling in te slaan.

De klachtendienst is overtuigd dat de toekomst méér en méér de weg van één of andere vorm van **mediatie** zal zijn waarbij de formele klachtbehandeling, zoals ze voorheen en nu gekend is, minder aan bod zal komen als instrument om te streven naar herstel van ongenoegens.

#### Lopende verbeteracties in 2016

De bestaande registratietool 'Klaroen' was het voorwerp van een technische analyse met het oog op een upgrade. Dit project liep doorheen 2016 waarbij de betrokken interne klanten werden bevroegd. Er is gepland in 2017 om dit verder uit te werken.

### 9.2 VERBETERACTIES 2016: EERSTE LIJN: AGENTSCHAP VLAAMS AGENTSCHAP VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP (VAPH)

#### Opvolging verbeteracties 2015

##### **Beeldvorming juridische dienst**

In het werkjaar 2015 werd een aanbeveling geformuleerd aangaande de beeldvorming van de juridische dienst. Naar aanleiding van een concrete klacht bleek de organisatiestructuur op het vlak van de juridische dienstverlening voor de buitenwereld onduidelijk (juridisch werk gespreid over twee afdelingen en een juridische dienst). Deze aanbeveling werd meegenomen in de hertekening van de organisatiestructuur van het agentschap.

In 2016 werd de organisatiestructuur van het agentschap grondig gewijzigd. Het juridisch werk wordt nu gecentraliseerd in 1 juridisch team.

##### **Antwoordtermijnen klachten**

In het rapport voor het werkjaar 2015 werd gemeld dat de werking van de klachtendienst grondig werd geëvalueerd en bijgestuurd met het oog op efficiëntiewinsten. Er werd toen aangegeven dat de doorlooptijden van de klachtenbehandeling aanzienlijk waren verbeterd voor Eerste Lijn klachten, ontvangen in 2015. Omdat in het werkjaar 2015 nog achterstand werd weggewerkt, was het resultaat van de inspanningen niet geheel zichtbaar.

Uit de cijfers voor het werkjaar 2016 blijkt dat de doorlooptijd voor klachtenbehandeling van Eerste Lijn klachten aanzienlijk is gedaald naar gemiddeld 26 dagen (2015: 39 dagen). Bovendien kenden, in tegenstelling tot het werkjaar 2015, geen klachten nog een behandeltermijn van meer dan 90 dagen.

#### Verbeteracties in 2016

De klachtendienst van het VAPH probeert de verbetering van dienstverlening zo veel mogelijk te realiseren in onderling overleg met de eigen bevoegde diensten. Om die reden worden weinig echte aanbevelingen geformuleerd. De geformuleerde aanbevelingen worden overgemaakt aan het directieoverleg voor verdere opvolging.

### **Rolverduidelijking van het Kenniscentrum Hulpmiddelen (KOC)**

Naar aanleiding van twee concrete klachten werd vastgesteld dat de burger in de veronderstelling verkeerde dat het al dan niet krijgen van een tegemoetkoming bepaald werd door de consultant van het kenniscentrum hulpmiddelen (KOC) die hun aanvraag behandelde. Het VAPH en de verschillende commissies doen een beroep op het KOC omwille van hun expertise in diverse hulpmiddelen. Het advies van het KOC kan eventuele onduidelijkheden helpen oplossen en soms nieuwe invalshoeken en argumenten bieden voor het beoordelen van een aanvraag. Zij spelen dan ook een belangrijke rol in de advisering, maar het VAPH en de verschillende commissies mogen en kunnen om verschillende redenen beslissen dit advies niet te volgen. De rol van het KOC binnen het VAPH dient verduidelijkt te worden. Dit zowel ten aanzien van de klant als van de externe commissies.

### **Bevoegdheidsmarge van de Bijzondere Bijstandscommissie (BBC)**

Wanneer het refertebedrag voor een hulpmiddel niet volstaat, heeft de burger de mogelijkheid een aanvullende tegemoetkoming te vragen op voorwaarde dat een zeer uitzonderlijke zorgbehoefte kan worden aangetoond. Deze zeer uitzonderlijke zorgbehoefte (ZUZ) wordt beoordeeld door de Bijzondere Bijstandscommissie (BBC).

De BBC mag bij de beoordeling en motivering van haar weigering van de ZUZ enkel rekening houden met de criteria van de ZUZ die reglementair zijn vastgelegd. Zij mag niet verwijzen naar de noodzaak, de doelmatigheid, de meerkost of de gebruiksfrequentie van het gevraagde hulpmiddel. Deze laatste criteria vallen niet binnen de beoordelingsbevoegdheid van de BBC.

De bevoegdheid van de BBC zal verduidelijkt worden.

### **Geadresseerden van grote brievencampagnes**

Naar aanleiding van een concrete klacht werd vastgesteld dat de brieven van de grote brievencampagne in het kader van de transitie naar persoonsvolgende financiering enkel verstuurd werden aan de persoon met een handicap en niet aan de wettelijke vertegenwoordiger of bewindvoerder. Een bekommernis rond de juistheid van de gegevens ligt aan de basis van deze beslissing. Uit het verleden was bovendien gebleken dat brieven gericht aan de persoon met een handicap de meeste kans hebben om toe te komen.

Juridisch is het agentschap echter gehouden ook de brieven in het kader van grote brievencampagnes te versturen aan de wettelijke vertegenwoordiger van de persoon met een handicap en de bewindvoerder (en indien nodig de schuldbemiddelaar).

Naar aanleiding van de aanbeveling worden de volgende brieven die in het kader van de transitie naar persoonsvolgende financiering moeten verstuurd worden, verstuurd naar zowel de persoon met een handicap als naar de wettelijke vertegenwoordiger of bewindvoerder.

Op dit moment beschikt het VAPH maar over de gegevens van de wettelijke vertegenwoordiger als de klant die meedeelt aan het VAPH. Het VAPH is gestart met de aanvraag van een machtiging aan de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) om de gegevens van de wettelijke vertegenwoordiger automatisch te kunnen bekomen.

Tot slot werd aanbevolen om een procedure uit te werken zodat grote zendingen van brieven gericht aan dezelfde doelgroep steeds op eenzelfde manier verstuurd worden. Ook deze aanbevelingen zijn reeds in 2016 ter harte genomen.

## 9.3 VERBETERACTIES 2016: EERSTE LIJN: AGENTSCHAP JONGERENWELZIJN

### Gerealiseerde, lopende en geplande verbeteracties in 2016

#### Communicatie

Het agentschap Jongerenwelzijn zet in op transparante informatie en duidelijke communicatie, gericht aan:

- personeelsleden (bv. consultants, medewerkers intersectorale toegangspoort, medewerkers gemeenschapsinstellingen, beleids- en stafmedewerkers),
- jeugdhulpaanbieders en voorzieningen,
- gebruikers (kinderen, jongeren, ouders, opvoedingsverantwoordelijken),
- het grote publiek (en specifieke segmenten zoals de pers).

Jongerenwelzijn heeft sinds 2015 een vernieuwde website die met behulp van testgroepen is uitgewerkt. Dit moet garant staan voor een gebruiksvriendelijke structuur en voor webteksten in klare taal. Verder stuurt het zowel intern als extern elektronische nieuwsberichten uit (nieuwsbrief, nieuwsflash, en berichtenblad). Daarnaast zet Jongerenwelzijn ook in op vorming, training, opleiding (zie verder bij het volgende thema) en informatiepakketten over jeugdhulpverlening.

Website van Jongerenwelzijn met aparte toegang voor Jongeren, Ouders en Professionelen:

<https://wvg.vlaanderen.be/jongerenwelzijn/>

De bestaande communicatiekanalen worden doorlopend volop ingezet voor het informeren van de verschillende doelgroepen en stakeholders. Jongerenwelzijn heeft de voorbije jaren een mix aan communicatiekanalen uitgewerkt, om te garanderen dat boodschappen bij de juiste doelgroepen belanden. Om ervoor te zorgen dat de boodschap helder en begrijpelijk is en dat de communicatie gebruiksvriendelijk is, werd alles opgesteld in overleg met jongeren en ouders.

Intern:

- intranet (vernieuwd begin 2016),
- nieuwsflash,
- welkomstpakket voor nieuwe medewerkers: onthaalbrochure, afsprakenbundel, onthaalsessie.

In 2016 wordt werk gemaakt van een nieuwe huisstijl voor het agentschap Jongerenwelzijn, in lijn met het Vlaamse merkbeleid. Deze zal in 2017 worden uitgerold.

Extern:

- website (algemeen en professioneel, Vlaams Loket Jeugdhulp);
- nieuwsbrief jeugdhulp (vernieuwd in 2016);
- berichtenblad afdeling Continuïteit en toegang (ACT) (vernieuwd in 2016);
- folders voor professionelen: over cliëntoverleg, bemiddeling, crisisjeugdhulp, gemandateerde voorzieningen en intersectorale toegangspoort;
- brochures voor jongeren (Ondersteuningscentrum jeugdzorg (OCJ), intersectorale toegangspoort (ITP) en sociale dienst voor gerechtelijke jeugdhulpverlening (SDJ). Deze reeks wordt in 2016 uitgebreid met een jongerenbrochure rond de crisisjeugdhulp. De nieuwe versies van de brochures worden nagelezen en geredigeerd door 'Wablief', een organisatie die onder meer overheden helpt met het gebruik van klare taal. De nieuwe brochures zullen begin 2017 in gebruik worden genomen.
- In november 2016 werd de vernieuwde website jeugdhulp.be door Jongerenwelzijn overgenomen. Deze wordt op termijn verder uitgewerkt en omvat in de eerste fase vooral toegankelijke informatie over jeugdhulp (in vorm van cijfers, interviews, verhalen ...), informatie over cliëntoverleg en bemiddeling (voor jongeren en ouders) en een link naar de professionele website van Jongerenwelzijn. Deze website zal op termijn de algemene en professionele website van Jongerenwelzijn vervangen.
- persberichten, verspreid via e-mail en gedeeld via website en twitter.

In 2016 is werk gemaakt van een nieuwe huisstijl voor de jeugdhulp, in lijn met het Vlaamse merkbeleid. Deze wordt eind 2016 uitgerold en zal in 2017 verder worden vertaald naar vernieuwde communicatieproducten.

Het agentschap Jongerenwelzijn werkt jaarlijks een actieplan uit rond interne en externe communicatie, gebaseerd op de strategische communicatieplannen die meerdere jaren beslaan.

### **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:

- Conflicthantering sociale sector.
- Een vorming oprissing methodiek herhaling, intervisie en basisopleiding LSCI ('*Life Space Crisis Intervention*').
- Een leermethode om te leren uit ervaringen uit de leefsituatie (ervaringsleren).
- Werken met het gezin en het netwerk.
- 'Equip' Intervisie.
- Kennismakingsdagen en intervisie van het model 'Dosen' (sociaal-emotionele ontwikkeling).
- Motivationale gespreksvoering.
- Forensisch casemanagement en risicotaxatie.
- 'Train the trainer': omgaan met verbale agressie.
- Herhalingslessen agressiebeheersing.

Enkele voorbeelden voor voorzieningenbeleid:

- Een team coaching voor het versterken van de capaciteiten van en de samenwerking binnen het team erkenning.
- Studiedagen inzake de vluchtelingenproblematiek.
- Praktijkgerichte studiedagen en seminars georganiseerd door organisaties.
- Deelname aan Europese congressen zoals 'Efcap' en 'Eusarf'.

Enkele voorbeelden voor de jeugdhulpregisseurs en indicatiestellers van de intersectorale toegangspoor:

- De opleiding bemiddeling en onderhandeling met voorzieningen werd gerealiseerd en wordt voortgezet.
- De sociale kaart van de jeugdhulpsectoren.
- Diagnostiek en kwaliteitsvoorwaarden bij diagnostiek.
- Een opleiding communicatietechnieken in het kader van ex-post-controle staat gepland.

Voor de medewerkers van de Ondersteuningscentra Jeugdzorg en Sociale diensten voor gerechtelijke jeugdhulpverlening (OSD) worden de vormingen grotendeels regionaal uitgewerkt door middel van een lokaal vormingsbeleid enerzijds. Anderzijds beschikt de centrale administratie over een vormingsbudget waarmee in overleg met de regio's vormingen georganiseerd worden. Enkele voorbeelden voor de vormingen voor de administratieve medewerkers, consultants, teamverantwoordelijken van OSD die centraal georganiseerd werden:

- Er werd uitdrukkelijk gekozen voor de implementatie van 'Signs of Safety'. Samen met de medewerkers werd er een implementatieplan opgezet voor de periode 2015-2019 en een heel vormingstraject voor alle medewerkers opgezet:
  - Alle teamverantwoordelijken, regioverantwoordelijken en leden van de regionale staf, de beleidsmedewerkers en het afdelingshoofd kregen een 5-daagse vorming in 'Signs of Safety' door de grondlegger van 'Signs of Safety' (Andrew Turnell).
  - Daarnaast werd voor alle consultants een 3-daagse vorming gegeven over 'Signs of Safety' door Joke Wiggerinck.
  - De projectcoördinator voor 'Signs of Safety' binnen de afdeling heeft deelgenomen aan een internationale bijeenkomst 'Signs of Safety' in Norwich en in Zwolle.
  - Een vormingspallet 'Signs of Safety': 3 trainingsprogramma's van telkens 5 dagen met als thema's: Spreken met kinderen; Netwerkversterkend werken; Gevaarsboodschappen - veiligheidsdoelen – schaalvragen.

- Driedaagse basisopleiding oplossingsgericht handelen als consultant (3 maandelijks, gegeven door de MDT-leden).
- intervisie voor teamverantwoordelijken OCJ, SDJ en de administratieve teams (onder begeleiding van MDT/beleidsmedewerkers)
- intervisies voor consultants (begeleid door Interactie Academie)
- Opleiding Non Violent Communication voor administratieve medewerkers die regelmatig geconfronteerd worden met agressie aan de balies en per telefoon. Zij zijn vaak het eerste contactpunt van de diensten van Jongerenwelzijn.
- Opleiding Consult, het geven van consult aan professionelen in de jeugdhulp is sinds 2014 een nieuwe decretale opdracht voor de afdeling Ondersteuningscentra Jeugdzorg en Sociale diensten voor gerechtelijke jeugdhulpverlening (OSD).
- Maandelijks wordt een opleiding 'basisonthaal nieuwe medewerkers' gegeven aan nieuwe personeelsleden (door een beleidsmedewerker en MDT-leden (Multi-Disciplinair Team)).
- Een vorming (v)chtscheiding (Lieve Cottyn – Interactie Academie)

Jongerenwelzijn zet eveneens in op vorming, training en opleiding voor derden.

Enkele voorbeelden:

- Inspiratie- en studiedag 'Vechtsport en Jeugdhulp' naar aanleiding van het bokspjeect 'Slagkracht op De Markt' in de gemeenschapsinstelling De Kempen.
- Voorzieningenbeleid organiseerde een studiedag kwaliteit.
- Voorzieningenbeleid organiseerde dialoog-, reflectie- en actiedagen 'Binc' (Begeleiding in Cijfers).
- Infosessies vanuit OSD, continuïteit en toegang en voorzieningenbeleid aan nieuwe voogden die werden aangesteld door de Federale Overheidsdienst (FOD) Justitie – Dienst Voogdij om als voogd op te treden voor niet begeleide minderjarige vreemdelingen. Er werd uitleg gegeven over hoe de jeugdhulp in Vlaanderen georganiseerd wordt.
- Een infosessie vanuit OSD voor jeugdrechters over hoe de afdeling de implementatie van 'Signs of Safety' ziet en wat dit kan betekenen voor de jeugdrechters.

### **Personeelsbeleid**

In 2016 is er een vormingstraject voor nieuwe leidinggevendenden afgerond, met individuele coaching, waarbij er voldoende aandacht gaat naar talentgericht werken. Deze talentgerichte aanpak wordt in de toekomst verder uitgewerkt binnen het agentschap Jongerenwelzijn en is als actiepun opgenomen in het personeelsplan 2015-2019. Bij talentmanagement ligt de nadruk op het ontdekken, inzetten en verder ontwikkelen van talenten van de eigen personeelsleden, net zoals dit gedaan wordt bij de jongeren en hun omgeving. Daarnaast focuste het personeelsbeleid zich in 2016 vooral op het statutair aanwerven van talent. Contractuele medewerkers die dagdagelijks het beste van zichzelf geven konden deelnemen aan verschillende aanwervingsexamens bij het agentschap Jongerenwelzijn.

### **Kinderbijslag**

In 2016 werd een analyse gemaakt van de werking van de huidige applicatie kinderbijslag. Deze software werd intern ontwikkeld en is al jaren in gebruik. Door de toenemende complexiteit van de bronsystemen waaruit de applicatie haar gegevens haalt, is het noodzakelijk dat het programma eenvoudig en snel kan worden aangepast. De huidige applicatie kan het tempo van de wijzigingen niet aan en is onvoldoende flexibel. Er werd in 2016 een analyse gemaakt van de tekortkomingen van de huidige software, met een beschrijving van vereisten waaraan een nieuwe applicatie moet voldoen. Een externe partner werd aangeduid om op korte termijn deze nieuwe toepassing te ontwikkelen. Vanaf september 2016 is dit project van start gegaan. De planning is om midden 2017 over te schakelen naar de nieuwe applicatie. Het doel is om sneller en eenvoudiger te anticiperen op wijzigingen en de berichten naar de kinderbijslagkassen sneller en efficiënter te bezorgen. Bij de analyse is het belangrijk hoe maximaal in te zetten op het correct en snel informeren van de cliënten. Het team kinderbijslag heeft in 2016 ook actie ondernomen om de communicatie naar de medewerkers die registreren in de bronsystemen te verbeteren. Problemen die zich herhalen worden onmiddellijk gedetecteerd en besproken met alle betrokkenen. Hierna wordt een verbeteractie doorgevoerd om hetzelfde probleem in de toekomst te vermijden.

### **Gemeenschapsinstellingen**

Voor de gemeenschapsinstellingen werden er op het vlak van sociaal vertalen en tolken infobrochures 'Aanbevelingen over werken met tolken voor hulp- en/of dienstverleners' voor de instellingen voorzien. Er werd een overzicht gemaakt dat weergeeft welke mogelijkheden (bv. gebruik van symbolen, intercultureel bemiddelaar, sociaal tolk, ...) er zijn om duidelijke communicatie naar anderstaligen te garanderen, welke keuze in welke situatie het meest gepast is, wat de voordelen en nadelen ervan zijn, wat het kostenplaatje is en welke de gegevens zijn van de betrokken organisaties.

Voorts wordt het bezoek van de ouders aan de instelling benut, bijvoorbeeld via een rondleiding in de leefgroep, om hen maximaal te informeren over de werking van de verschillende diensten binnen de residentie. Een aandachtspunt blijft de nog steeds aanwezige praktijk in sommige campussen om jongeren bij opname voor korte tijd in een **isolatieruimte** te plaatsen. Die praktijk is ondertussen bijna volledig afgebouwd. Op dit moment gebeurt dit nog slechts op twee van de zes campussen. Dit heeft te maken met infrastructuur. Zodra er een veilige onthaalafdeling aanwezig is, hoeft een dergelijke standaardisolatie bij binnenkomst niet meer te gebeuren. Dit vergt nog op twee campussen de nodige infrastructurele aanpassingen, die zijn voorzien in 2017.

### **Pleegzorg**

Het decreet pleegzorg en het uitvoeringsbesluit worden geëvalueerd in overleg met de diensten voor pleegzorg en in afstemming met vertegenwoordigers van cliënten.

### **Ondersteuningscentra jeugdzorg en sociale diensten voor gerechtelijke jeugdhulpverlening**

In 2016 werd het traject "Zorg in en om verandering" verdergezet binnen OSD. Eind 2015 werd in zee gegaan met een externe partner, Möbius, om een werklasmeting uit te voeren. Op basis van de nieuwe processen, werd gemeten hoeveel tijd een consulent nodig heeft om een dossier te behandelen. Uit deze oefening kwam een caseloadnorm die OSD in staat stelt om te bepalen hoeveel dossiers de diensten op kwaliteitsvolle wijze kunnen opvolgen.

2016 was ook een jaar waarin heel sterk werd ingezet op het vormen van de medewerkers. Dat heeft o.a. te maken met de keuze van de afdeling om resoluut te kiezen voor de implementatie van 'Signs of Safety'. Maar het is ook gelinkt aan andere verbetervoorstellen die voortkwamen uit het traject 'Zorg in en om verandering'. Buiten een vraag om vorming, waren er nog andere verbetervoorstellen die werden uitgevoerd in 2016:

- Intervisie voor teamverantwoordelijken.
- Intervisie OCJ & SDJ (consulenten).
- Ondersteuning rond bepaalde thema's zoals bijvoorbeeld radicalisering.
- Meer inzet op communicatie met de eigen medewerkers door de webpagina en interne nieuwsbrieven (ongeveer maandelijks).
- Samenwerking Continuïteit en toegang & OSD: werkgroep op Vlaams niveau.
- Onthaalpakket nieuwe medewerkers.
- Ondersteunend materiaal voor het spreken met kinderen in samenwerking met hogeschool (wordt binnenkort verdeeld).
- Aanpassing Domino.

Zeker nog te vermelden is het belang van het vijfjarige implementatieplan 'Signs of Safety'. Het implementatieplan is uiteraard geen doel op zich. De focus ligt op welke veranderingen men willen bereiken voor kinderen, ouders en werkers. Er is op Vlaams niveau een groeiplan opgemaakt om die veranderingen voor ogen te blijven houden. Er is gekozen voor de naam 'groeiplan', omwille van de nadruk op het groeien en evolueren naar een bepaald punt. Dit plan kwam tot stand binnen de constructiegroep, de onderzoeksgroep en finaal het centraal overleg met de regioverantwoordelijken binnen de afdeling OSD. Het groeiplan bevat een aantal centrale groeithema's waarvoor er op organisatieniveau doelstellingen werden geformuleerd. Deze geven weer wat er verwacht wordt in de ontwikkeling naar SOS ('Signs of Safety') binnen de afdeling en ze vormen het kader waarbinnen de teams zelf aan de slag kunnen gaan. Ze bepalen welke focus wordt gelegd in de implementatieperiode.



## (Afdeling) Continuïteit en toegang

### Jeugdhulpregie:

Voor jeugdhulpregie liep in 2016 een ad-hoc werkgroep jeugdhulpregie waarin de processen onder de loep genomen werden met het oog op vereenvoudiging van de instrumenten van jeugdhulpregie, zoals wachtbeheer, prioritering en escalatie. De resultaten daarvan zullen in 2017 geïmplementeerd worden.

### Cliëntoverleg en bemiddeling:

In 2015 werd een campagne opgezet om cliënten rechtstreeks te informeren over de mogelijkheden van cliëntoverleg en bemiddeling. Via een animatiefilmpje ('sociaal incapabele Michiel') en een website werden cliënten geïnformeerd via de kanalen waarmee ze zelf vertrouwd zijn (sociale media, mail, websites, ...). Er is hiervoor nauw samengewerkt met de andere agentschappen, administraties en belangenorganisaties. Cliënten kunnen nu ook zelf een aanmelding doen bij het loket via de website [www.mijnjeugdhulp.be](http://www.mijnjeugdhulp.be). Er is een gestage toename van het aantal aanvragen.

Trajectopvolging en hulpcoördinatie zijn nodig zowel in de rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp (RTJ) als in het niet rechtstreeks toegankelijke aanbod (NRTJ) en tijdens de fase van de behandeling via de toegangspoort. Als voortzetting van de jeugdhulpverlening noodzakelijk is, moet trajectbegeleiding kunnen worden ingezet in elke fase van de jeugdhulpverlening. Jeugdhulpaanbieders maken afspraken op maat van het te lopen traject. Instaan voor continuïteit in de hulp is dus een opdracht van iedereen. Een trajectbegeleider als functie, de rol van één hulpverlener doorheen het hele traject van een jongere werd niet voorzien in het decreet integrale jeugdhulp (van 12/07/2013).

Vaak hebben jongeren een contactpersoon-aanmelder (CPA) of een consulent. Zij vervullen de rol van aanspreekfiguur/verbindingsfiguur voor de jongere en zijn ouders, en kunnen de brug zijn naar contacten met andere hulpverleners. Ook jeugdhulpregisiseurs spelen hun rol om breuken in hulptrajecten te voorkomen en te remediëren. Daarnaast is er cliëntoverleg en bemiddeling in de jeugdhulp waar neutrale voorzitters of bemiddelaars aan de slag gaan om trajecten te coördineren of conflicten te beslechten zodat er een beter afgestemd zorgplan is of dat de stopzetting van de hulp vermeden wordt. Want daar gaat het toch dikwijls om, jongeren die te vaak worden doorverwezen, opnieuw moeten beginnen in een nieuwe setting en uiteindelijk het vertrouwen verliezen en hulpverlenings-moe worden.

Eén figuur als trajectbegeleider zal niet voor alle jongeren het verschil maken en alle problemen oplossen. Dat is niet wat jongeren vragen. Ze hebben vooral nood aan een betrokken, ondersteunende hulpverlener en een intermedieërende, coördinerende partner. Deze rollen worden best opgenomen door hulpverleners die al betrokken zijn in het traject en waarin de jongere zijn vertrouwen stelt. Dit kan vandaag al. Vooral in complexere situaties, die meerdere levensdomeinen beslaan, is er een figuur nodig die helpt de vraag af te stemmen op het aanbod, zodat problemen in hun samenhang kunnen aangepakt worden, die als het nodig is de juiste specialistische kennis binnen kan brengen om lopende trajecten weer vlot te trekken, die ervoor zorgt dat ook in deze moeilijke casussen het netwerk rond de jongere betrokken blijft. De uitwerking van deze praktijken worden uitgewerkt in de nieuwe afdeling continuïteit en toegang (ACT) van het agentschap Jongerenwelzijn.

### Crisis:

De afdeling Continuïteit en Toegang maakte werk van de aanbevelingen van het Vlaams Parlement, geformuleerd in de **resolutie** van 8 juli 2015 houdende aanbevelingen voor een verbeterde organisatie en werking van de integrale jeugdhulp. Sommige aanbevelingen betroffen specifiek de crisisjeugdhulpverlening: <http://wvg.vlaanderen.be/jongerenwelzijn/assets/docs/nieuws/2016/8/25/resolutie-ijh.pdf>

- Het stroomlijnen van de positionering van crisisnetwerk en ITP voor crisisvragen. Daarbij wordt de rol van de intersectorale toegangspoort (ITP) in crisissituaties verduidelijkt om de continuïteit voor jongeren in crisis te maximaliseren.
- De integratie van de crisiszorg van de Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) in de crisisnetwerken. In alle regio's kunnen aanmelders terecht bij het crisismeldpunt met een crisisvraag waarbij crisiszorg vanuit GGZ nodig wordt geacht. De expertise van de crisismeldpunten om snel en deskundig een antwoord te formuleren op deze vragen wordt verder uitgebouwd, met ondersteuning van de GGZ-netwerken.
- Er werd nog geen onderzoek opgezet naar crisisjeugdhulpverlening. Het Rekenhof voert op dit moment een kwantitatief en kwalitatief onderzoek uit. Wetenschappelijk onderzoek kan zich enten op de conclusies van het Rekenhof.

### A-document en indicatiestelling:



In de resolutie (van 08/07/2015), geformuleerd door het Vlaams Parlement, werd een ingrijpende vereenvoudiging van het A-document aanbevolen. In het voorjaar van 2016 werden een aantal velden vereenvoudigd in het huidige A-document. Bovendien werd er een ad hoc werkgroep A-document opgericht met als doel het A-document ingrijpend te vereenvoudigen.

Sinds 1 januari 2016 wordt er gewerkt met **consensusdossiers**. Er wordt enkel nog een regisseerbaarheidscheck gedaan op A-documenten, ingediend door MDT's (Multi-disciplinaire Teams), en wordt het werk van de indicatiestelling inhoudelijk niet overgedaan. Jaarlijks gebeurt er een opvolging van de kwaliteit in de vorm van ex-post controles. Via deze wijziging in de processen wordt er nog sterker ingezet op de ondersteunende functie van de medewerkers van de teams indicatiestelling.

## 9.4 VERBETERACTIES 2016: EERSTE LIJN: AGENTSCHAP ZORG EN GEZONDHEID – VLAAMSE ZORGKAS

### Agentschap Zorg en Gezondheid

#### Gerealiseerde verbeteracties in 2016

- **Gezondheidszorgberoepen: afronden oude dossiers**  
In 2016, het eerste jaar van de operationele dienstverlening van de erkenning van gezondheidszorgberoepen vanuit het agentschap Zorg en Gezondheid, is er ingezet op het detecteren en wegwerken van categorieën van dossiers die reeds geruime tijd open stonden (lang onvolledig gebleven dossiers).
- **Ondersteuning van de algemene informatieverstrekking bij '1700'**  
Via regelmatig overleg met '1700' (Vlaamse Infolijn) en luistersessies waarbij de dossierbehandelaars van het agentschap Zorg en Gezondheid gaan luisteren naar de oproepen die '1700' beantwoordt, zijn de informatiescripts over de gezondheidszorgberoepen voor '1700' stelselmatig verbeterd.
- **Mediarichtlijnen**  
Het agentschap Zorg en Gezondheid heeft mediarichtlijnen opgesteld die beschrijven welke informatie het agentschap kan verspreiden naar de pers en hoe het daarbij betrokken zorgvoorzieningen betreft en informeert.

### Vlaams Zorgfonds

Er zijn geen verbeteracties in 2016 gepland.

### Vlaamse Zorgkas

#### Gerealiseerde verbeteracties in 2016

- **Mensen met geldzorgen informeren over hun rechten**  
Sinds de verhoging van de jaarlijkse bijdrage in 2015 ontvangt de Vlaamse Zorgkas steeds meer vragen en klachten van personen die vanwege hun financiële moeilijkheden niet in staat zijn hun ledenbijdragen te betalen. De Vlaamse Zorgkas kan de bijdragen voor deze mensen niet kwijtschelden. Wel probeert de Vlaamse Zorgkas deze mensen zo volledig mogelijk te informeren en verder te helpen. Daartoe gaat de Vlaamse Zorgkas na per dossier of er een **afbetalingsplan** mogelijk is.  
Daarnaast vermeldt de Vlaamse Zorgkas duidelijk in haar communicatie dat wie voorwerp is van een collectieve schuldenregeling, of wie zich in staat van persoonlijk faillissement bevindt, de ledenbijdragen niet moet betalen zolang de voormelde regeling of situatie loopt. In deze dossiers worden ook de sancties

(opschorting en geldboete) opgeheven. Ook is er geen administratieve geldboete voor personen in budgetbeheer of in budgetbegeleiding bij een erkende instelling voor schuldbemiddeling. Ten slotte vermeldt de Vlaamse Zorgkas ook dat bij het ziekenfonds kan worden nagegaan of er recht is op de verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering. Deze personen betalen dan een verminderde ledenbijdrage (25 euro) voor de Vlaamse zorgverzekering.

- **Ondersteuning van de algemene informatieverstrekking bij '1700'**

Om de kwaliteit van de gesprekken met de burgers bij de 'frontoffice' van '1700' (Vlaamse Infolijn) te bewaken en te verhogen, beluistert de Vlaamse Zorgkas periodiek regelmatig gesprekken. Deze ondersteuning en controle gebeurt zowel door de Vlaamse Zorgkas als door de coaches van de 'frontoffice' van '1700'. Bij foutieve informatie in de gesprekken is hierover steeds terugkoppeling naar de voorlichter van '1700'. Ook organiseert de Vlaamse Zorgkas regelmatig opleidingen voor de voorlichters en worden de informatiescripts van de voorlichters continu bijgewerkt. Door deze inspanningen te blijven doen, streeft de Vlaamse Zorgkas naar een efficiënte en kwalitatieve afhandeling van de oproepen van burgers.

## 9.5 VERBETERACTIES 2016: EERSTE LIJN: DEPARTEMENT WVG

### Gerealiseerde verbeteracties in 2016

#### **Eerste Lijn-Personeelsklachten**

##### **Eerste Lijn dienstverlening MOD WVG-afdeling Personeel: Afspraken voor de individuele periodieke gezondheidsbeoordelingen met de personeelsleden**

De MOD WVG-afdeling Personeel heeft de klacht bij de externe dienst gezondheidstoezicht verder opgevolgd. De afspraken voor de individuele periodieke gezondheidsbeoordelingen met de personeelsleden worden enkel gemaakt door de MOD WVG-afdeling Personeel.

##### **Eerste Lijn dienstverlening MOD WVG-afdeling Personeel: Afspraken over organogramwijzigingen bij een agentschap WVG**

De afspraken over organogramwijzigingen met de HR-verantwoordelijke van het betrokken agentschap en met de Vlimpers-helptdesk van de MOD WVG-afdeling Personeel werden opgefrist.

##### **Eerste Lijn dienstverlening MOD WVG-afdeling Personeel: Blokkeren van aanvragen overtallige verlofdagen**

De MOD WVG-afdeling Personeel heeft dit issue aangekaart bij de ontwikkelaars van het 'PersoneelPunt'. Een technische aanpassing die een aanvraag van overtallige verlofdagen in het midden van het jaar tegenhoudt, blijkt technisch *niet* realiseerbaar.

(Het programma 'PersoneelPunt' maakt werk van de noodzakelijke vernieuwing van het huidige personeelssysteem Vlimpers dat wordt gebruikt om de HR-processen van de Vlaamse Overheid te ondersteunen. – beleidsdomein Kanselarij en Bestuur.)

##### **Eerste Lijn dienstverlening MOD WVG-afdeling Personeel: Proactieve communicatie naar personeelsleden toe bij individuele gesprekken en voorafgaande check van dossiers met brede scope**

De teamverantwoordelijke van het team Loopbaanbeheer van de MOD WVG-afdeling Personeel heeft dit aangekaart bij de dossierbehandelaars op een interne teamvergadering.

##### **Eerste Lijn dienstverlening MOD WVG-afdeling Personeel: Terugvordering (van loon, ...) duiden door middel van een begeleidende brief aan de betrokken personeelsleden**

Een terugvordering duiden in een begeleidende brief kan maken dat dit minder ongenoegen triggert bij de betrokken personeelsleden. Bij elk terugvorderingsdossier zal worden afgewogen of een begeleidende brief opportuun is. De omvang van het terug te vorderen bedrag is hierbij een belangrijke factor.

#### **Eerste Lijn klachten Vlaams Centrum Elektronisch Toezicht (VCET)**

### **Eerste Lijn dienstverlening VCET: Vrijwilligerswerk al dan niet toestaan tijdens de periode van Elektronisch Toezicht**

Binnen de afdeling Justitiehuisen werd het principe van vrijwilligerswerk binnen ET besproken en werd beslist tot het algemeen principe dat de uitvoering van vrijwilligerswerk kan worden toegestaan mits de nodige staving, met het oog op de re-integratie van de persoon onder ET, en steeds een af te wegen beslissing is van het VCET in elk individueel dossier.

### **Eerste Lijn dienstverlening VCET: Verfijning werkafspraken over flexibele uurroosters binnen het VCET**

Binnen het VCET werden een aantal werkingsafspraken verder verfijnd. Aan de medewerkers werd gevraagd bedachtzaam te zijn wanneer flexibele uurroosters worden voorgesteld. Hierbij werd gewezen op het belang van een grondige controle van de bezorgde stavingsstukken vooraleer het dossier voor beslissing wordt voorgelegd aan de directie van het VCET.

### **Eerste Lijn dienstverlening VCET: Aanwerving van personeel medio 2016**

In de zomer 2016 zijn in totaal 4 bijkomende deskundigen niveau B aangeworven bij het VCET die mee de kwaliteitsbewaking opvolgen en die de communicatie opnemen in moeilijke dossiers. Bij de aanwerving was er specifieke aandacht voor sociale vaardigheden bij de nieuwe medewerkers.

### **Eerste Lijn dienstverlening VCET: Opleiding klantgericht telefoneren voor 2 teams van het VCET ter verbetering van de communicatie met de justitiabelen**

De opleiding klachtgericht telefoneren werd in 2016 georganiseerd voor het VCET en is intussen afgerond.

**Twee groepen** van personeelsleden die elk 2 dagen opleiding gekregen hebben, zowel van team monitoring als van team administratie van het VCET:

-Groep 1: 8 maart en 12 april 2016 (11 deelnemers);

-Groep 2: 22 april en 13 mei 2016 (10 deelnemers).

**Grote items van de opleiding** klachtgericht telefoneren:

-Basisprincipes klantgericht telefoneren;

-Aandachtspunten bij slecht Nederlandstaligen;

-Omgaan met klachten, verbale agressie, emotionele boodschappen;

-Zelfcoaching;

-Telkens casusbesprekingen.

### **Eerste Lijn dienstverlening VCET: Procedure-bijsturing voor de inlevering van het bewakingsmateriaal ET**

De mobiele eenheid van het VCET werd in 2016 opnieuw ingeschakeld om het bewakingsmateriaal ET op te halen bij de justitiabelen. In de gevangnissen wordt een formulier gebruikt wanneer het materiaal daar wordt ingeleverd. Die werkwijze moet toelaten het aantal schadedossiers over verlies van materiaal ET te beperken.

Het VCET hanteert intern een visueel lijnschema van het afgelegde traject van het bewakingsmateriaal ET bij het einde van elke maatregel ET. Zo wordt nagegaan waar en wanneer de keten onderbroken wordt en kan worden onderzocht waar efficiëntiewinsten kunnen worden behaald.

## **Lopende verbeteracties in 2016**

### **Eerste Lijn klachten Zorginspectie**

#### **Eerste Lijn dienstverlening Zorginspectie: Het onderzoek van hulpmiddelen 'individuele materiële bijstand'**

Zorginspectie zal met het VAPH contact opnemen over het teruggaan in de tijd bij het bespreken van de hulpmiddelen 'individuele materiële bijstand' tijdens inspectiebezoeken met de gebruikers.

#### **Eerste Lijn dienstverlening Zorginspectie: Verhogen van de leesbaarheid van de inspectieverslagen voor personen met een visuele beperking**

In het Departement WVG is er een IT-project 'Modular 2.0' gestart om de toepassing voor deinspectieverslagen van Zorginspectie te vernieuwen. De leesbaarheid van de inspectieverslagen verbeteren voor personen met een visuele beperking wordt hierin mee opgenomen. De nieuwe toepassing zal operationeel zijn in de loop van 2019.

#### **Eerste Lijn klachten Vlaams Centrum Elektronisch Toezicht (VCET)**

##### **Eerste Lijn dienstverlening VCET: Administratieve procedure voor schadedossiers bewakingsmateriaal ET**

Het VCET heeft in 2016 de invorderingsbrieven voor schadedossiers aangepast. Dit wordt in 2017 nog verder intern afgestemd met de Boekhouding van het Departement WVG.

De aanmaningsprocedures voor schadedossiers ET moeten op korte termijn in 2017 nog verder uitgewerkt worden.

#### **Geplande verbeteracties in 2016**

#### **Eerste Lijn klachten Vlaams Centrum Elektronisch Toezicht (VCET)**

##### **Eerste Lijn dienstverlening VCET: Een 'callcenter' organiseren voor de registratie van de telefonische contacten van het VCET met de personen onder ET**

Een 'callcenter' voor het VCET zal er komen, en wordt voorzien voor de eerste helft van 2017. Enerzijds zal men via een menu terecht kunnen bij de verschillende diensten om zodoende een correct antwoord te krijgen op vragen. Anderzijds zullen de telefonische contacten geregistreerd worden zodat duidelijk is wat en hoe zaken door de medewerkers van het VCET gecommuniceerd zijn aan de personen onder ET.

De rapporten moeten inzicht geven in heel wat aspecten van de inkomende oproepen om de dienstverlening te optimaliseren. De eventuele mogelijkheid om gesprekken op te nemen dient eerst voorgelegd aan de Privacycommissie.

#### **Eerste Lijn klachten Justitiehuizen**

##### **Eerste Lijn dienstverlening Justitiehuizen: De specifieke beperkingen van Eenzijdige Sociale studies**

Een toelichting van de specifieke beperkingen van een eenzijdige sociale studie (maatschappelijk onderzoek) moeten steeds een plaats krijgen in dergelijke rapporten, wat tot nu toe niet gebeurt.

## **9.6 VERBETERACTIES 2016: EERSTE LIJN: KABINET WVG**

#### **Gerealiseerde verbeteracties in 2016**

- Introductie van het IT-platform 'Sharepoint' als operationeel organisatie-instrument. Hierdoor is het mogelijk om snel en efficiënt een overzicht te krijgen over alle klachten, te sorteren op aard en te sorteren op verzoeker. Door de klachten te registreren in 'Sharepoint' heeft elke medewerker van het kabinet ook te allen tijde toegang tot de dossiers (en eventueel voorafgaande dossiers).
- Optimalisatie van het gebruik van het postregistratiesysteem. Elke klacht wordt nauwkeurig geregistreerd en verbanden met andere dossiers worden opgezocht. Op die manier kan het kabinet WVG snel zien of de verzoeker al eerdere klachten heeft ingediend en welk gevolg hieraan gegeven werd.
- 2 voltijdse medewerkers in het team post die ingezet zijn voor het nalezen, het registreren en het doorsturen van e-mails en brieven. Zij zijn dus de eerste medewerkers die de klacht lezen, registreren en doorsturen naar de betrokken raadgever voor verder gevolg.
- Medewerkers van het team post voeren maandelijks controles uit naar de stand van zaken van alle dossiers per raadgever. Deze resultaten worden maandelijks besproken met de kabinetssecretaris die de informatie doorgeeft aan de minister. Het aantal dossiers 'in wacht' is daarmee aanzienlijk verminderd in vergelijking met de vorige jaren.
- Nauwgezet opvolgen van klachten die verschijnen in de 'social media' (Facebook en Twitter). De 'social media' spelen een steeds grotere rol in de huidige samenleving en de burger aarzelt steeds

minder om zijn ongenoegen zeer breed te delen. Kort op de bal spelen zorgt er immers voor dat zulke klachten niet 'een eigen leven' beginnen te leiden op het internet.

#### **Lopende verbeteracties in 2016**

- Optimalisatie van het gebruik van 'Sharepoint' door het volgen van opleidingen, bijscholingen, en contact met IT-specialisten.
- Maandelijks controles nauwgezet blijven uitvoeren en opvolgen in het postregistratiesysteem.

#### **Geplande verbeteracties in 2016**

- Telefonische klachten ook mee opnemen in de registratie in 'Sharepoint'.

## 10 CIJFERS 2016: INTERNE TWEDE LIJN KLACHTEN

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, gesubsidieerd, vergund, ...).

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', het VIPA, en het Kabinet WVG sturen geen voorzieningen aan.

Alle klachtendossiers betreffen afgehandelde klachten binnen de registratieperiode (incl. ontvangen klachten in 2015 en afgehandeld in 2016).

Interne Tweede Lijn klachten							
TOTALEN	Jaar	TOTAAL beleids-domein WVG	Kind en Gezin	VAPH	JWZ	ZG	Departement (afd. Welzijn en Samenleving)
Voor de 4 onderstaande categorieën: elk klachtendossier wordt slechts 1-maal geteld. Bv. Een ingetrokken klacht wordt geteld bij 'Intrekking' en niet meegeteld bij 'Interne Tweede Lijn'.							
<b>Interne tweede lijn klachtenbehandeling:</b> is behandeling van klachten over de dienstverlening van welzijns- en verzorgingsvoorzieningen (en partners bij 'Kind en Gezin') die door de WVG-entiteiten worden aangestuurd.							
<b>Intrekking van klachten:</b> gebeurt op initiatief van de verzoekers.							
<b>Stopzetting van klachtenbehandeling:</b> gebeurt op initiatief van de klachtendiensten van de WVG-entiteiten.							
<b>(1) Interne Tweede Lijn</b>	2016	<b>487</b>	438	19	8	21	1
<b>(2) Intrekking</b>	2016	<b>28</b>	27	0	0	1	0
<b>(3) Stopzetting</b>	2016	<b>96</b>	95	1	0	0	0
<b>TOTAAL-1 dossiers</b>	2016	<b>611</b>	<b>560</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>22</b>	<b>1</b>
<b>(4) Interne Tweede Lijn Conciliërende klachtenbehandeling</b>	2016	<b>491</b>	491				
<b>TOTAAL-2 dossiers</b>	2016	<b>1.102</b>	<b>1.051</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>22</b>	<b>1</b>
<b>Ontvankelijkheid:</b> de som van de 2 onderstaande categorieën = aantal 'Interne Tweede Lijn' (zie 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							
<b>Ontvankelijk (of deels)</b>	2016	<b>289</b>	253	10	6	19	1
<b>Niet-Ontvankelijk</b>	2016	<b>198</b>	185	9	2	2	0
<b>TOTAAL dossiers</b>	2016	<b>487</b>	<b>438</b>	<b>19</b>	<b>8</b>	<b>21</b>	<b>1</b>
<b>Gegronde/Betwist:</b> de som van de 3 onderstaande categorieën = aantal Ontvankelijke (of deels) klachtendossiers.							
• Mate van gegrondeheid betreft minimaal de toetsing van klachten aan de Vlaamse ombudsnormen. • Betwiste klachten: geen beoordeling mogelijk over de al dan niet gegrondeheid of de feitelijke toedracht van klachten.							
<b>Gegronde (of deels)</b>	2016	<b>143</b>	119	8	4	11	1
<b>Niet-Gegronde</b>	2016	<b>28</b>	16	2	2	8	0
<b>Betwist</b>	2016	<b>118</b>	118	0	0	0	0
<b>TOTAAL dossiers</b>	2016	<b>289</b>	<b>253</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>1</b>
<b>Oplossing:</b> de som van de 2 onderstaande categorieën = aantal Gegronde (of deels) klachtendossiers.							
Gegronde klachtelementen vragen herstel of een oplossing van de aangeklaagde dienstverlening. Voor niet-gegronde klachten is er in principe geen herstel nodig (nvt).							
<b>Opgelost (of deels)</b>	2016	<b>58</b>	43	3	1	10	1
<b>Niet-Opgelost</b>	2016	<b>85</b>	76	5	3	1	0
<b>TOTAAL dossiers</b>	2016	<b>143</b>	<b>119</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>1</b>

Interne Tweede Lijn klachten - (vervolg)							
TOTALEN	Jaar	TOTAAL beleids-domein WVG	Kind en Gezin	VAPH	JWZ	ZG	Departement (afd. Welzijn en Samenleving)
De Gemiddelde antwoordtermijn: omvat de klachten van de 3 categorieën bovenaan.							
Gemiddelde antwoordtermijn (in dagen)	2016	65	53	80	88	30	76
Antwoordtermijn: aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van het definitief antwoord. (antwoordtermijn van de klachten van de eerste 3 categorieën bovenaan.)							
0 - 45 dagen (aantal dossiers)	2016	371	338	12	2	19	0
van 46 en 90 dagen (aantal dossiers)	2016	94	87	1	1	4	1
meer dan 90 dagen (aantal dossiers)	2016	147	135	7	5	0	0
geen antwoordtermijn (anonieme verzoekers)	2016	0	0	0	0	0	0
<b>Totaal dossiers</b>	2016	<b>612</b>	<b>560</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>23</b>	<b>1</b>
In een gegronde klacht is minstens 1, maar kunnen meerdere ombudsnormen geschonden zijn.							
aantal keren Geschonden ombudsnormen (in gegronde (of deels) klachtendossiers)	2016	161	119	20	4	11	7

### Conciliërende klachtenbehandeling interne Tweede lijn in 2016

- Agentschap Jongerenwelzijn: **geen** conciliërende behandeling.
- Agentschap Kind en Gezin: **47%** conciliërende behandeling (aantal 491) op een totaal van 1051 klachten.

### 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 beleids-domein WVG	Kind en Gezin	VAPH	JWZ	ZG	Departement (afd. Welzijn en Samenleving)
1) Al eerder klacht ingediend	2016	3	1		2		
2) Meer dan een jaar vóór indiening	2016	0					
3) Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	2016	0					
4) Jurisdictioneel beroep aanhangig	2016	1		1			
5) Kennelijk ongegrond	2016	17	17				
6) Geen belang	2016	15	15				
7) Anoniem	2016	2		1		1	
8) Beleid en regelgeving	2016	19	18			1	
9) Andere	2016	141	134	7			
<b>Totaal dossiers</b>	2016	<b>198</b>	<b>185</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

- **Agentschap Jongerenwelzijn**

Twee interne tweede lijn klachten waren niet-ontvankelijk omwille van 'al eerder klacht ingediend'. Het betreft hier klachten die binnen hetzelfde jaar werden ingediend en waarbij geen oplossing (meer) kon geboden worden de eerste keer (bv. consulent was er niet meer; de jongere was niet meer geplaatst ten tijde van de afronding van de klacht).



### Inhoudelijke categorieën en geschonden ombudsnormen

Inhoudelijke categorieën van klachten (zonder conciliërende klachtenbehandeling) en het aantal keren Geschonden Ombudsnormen	Totaal GEGRONDE (of deels) klachten	Jaar	Totaal keren Geschonden OMBUDSNORMEN	Geschonden ombudsnormen in de dienstverlening van VOORZIENINGEN																	
				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	
<b>INTERNE TWEDE LIJN KLACHTEN - TOTAAL</b>	<b>143</b>	2016	<b>161</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>24</b>	<b>101</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
K&G: Kinderopvangvoorzieningen		2016	106						4	90				11	1						
K&G: Buitenschoolse Kinderopvang:		2016	2						1	1											
K&G: Uitbestede Preventieve Gezinsondersteuning		2016	11							10			1								
K&G: Centrum Kinderzorg & Gezinsondersteuning		2016	0																		
<b>KIND &amp; GEZIN - TOTAAL</b>	<b>119</b>	2016	<b>119</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>101</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
VAPH: Diensten en voorzieningen		2016	19	1			1		6				3	2	1		2	2	1		
VAPH: Centrale Registratie van Zorgvragen (CRZ)		2016	0																		
VAPH: Andere		2016	1																		1
<b>VL. AG. PERSONEN MET HANDICAP (VAPH) - TOTAAL</b>	<b>8</b>	2016	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
JWZ: Organisaties voor bijzondere jeugdzorg (OVBJ)		2016	2						1		1										
JWZ: Diensten voor Pleegzorg		2016	2						1					1							
JWZ: Centra voor integrale gezinszorg (CIG)		2016	0																		
JWZ: Diensten Herstelgerichte en Constructieve afhandeling (HCA)		2016	0																		
JWZ: Multifunctionele centra (MFC)		2016	0																		
JWZ: Diverse andere Diensten		2016	0																		
<b>JONGERENWELZIJN - TOTAAL</b>	<b>4</b>	2016	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
ZG: Preventie-organisaties		2016	0																		
ZG: Thuiszorg (incl. gezinszorg)		2016	0																		
ZG: Eerste lijn gezondheidszorg en Palliatieve zorg		2016	0																		
ZG: Ziekenhuizen (algemene en psychiatrische)		2016	0																		
ZG: Residentiële voorzieningen: PVT, Beschut Wonen		2016	0																		
ZG: Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg (ambulante zorg)		2016	0																		
<b>ZORG EN GEZONDHEID (ZG) - TOTAAL</b>	<b>11</b>	2016	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
DEPART: afd. WeS: Instellingen voor Schuldbemiddeling	0	2016	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>DEPARTEMENT - TOTAAL</b>	<b>1</b>	2016	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



## 11 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2016: INTERNE TWEDE LIJN KLACHTEN

### 11.1 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2016: INTERNE TWEDE LIJN: AGENTSCHAP KIND EN GEZIN

#### Conciliërende klachtenbehandeling

Voor de interne tweede lijn klachten, dit zijn klachten van de gebruikers van de vergunde of erkende voorzieningen, geeft de klachtendienst van het agentschap Kind en Gezin maximale ruimte aan de organisatoren van de voorzieningen.

Immers, de regelgeving over de **kinderopvangvoorzieningen** voorziet dat iedere voorziening zelf een klachtenprocedure moet hebben.

Hierbij wordt een vorm van conciliërende klachtenbehandeling gehanteerd waarbij de betrokkenen, organisator-dienstverlener en gebruiker-ouder in direct overleg, een oplossing zoeken voor het ongenoegen van de gebruiker. Wanneer uit de bespreking van de klacht blijkt dat de organisator van de opvangvoorziening waarop de klacht betrekking heeft, nog geen kennis heeft van het ongenoegen van de gebruiker, dan zorgt de klachtendienst dat de organisator alsnog hiervan kennis krijgt. Immers, wanneer een klacht wordt besproken tussen de rechtstreeks betrokkenen, is de kans groot om te komen tot een oplossing. Op die manier wordt hun tevens de mogelijkheid geboden tot zelfevaluatie en eventuele bijsturing van de dienstverlening.

Om die reden adviseert de klachtendienst de ouder contact te nemen met de organisator van de opvang, ofwel doet de klachtendienst zelf het nodige zodat de organisator hiervan op de hoogte wordt gebracht, zodat het ongenoegen rechtstreeks kan worden besproken tussen de gebruiker en de organisator.

De klachtendienst vermeldt hierbij steeds aan de ouder dat, ondanks de geleverde inspanningen, het kan voorkomen dat de klachtbehandeling door de organisator niet vlekkeloos verloopt. Indien de ouder niet tevreden blijft over de wijze waarop de organisator de klacht heeft behandeld, wordt de ouder uitgenodigd dit aan de klachtendienst van Kind en Gezin te melden. De klachtendienst bekijkt dan de reeds ondernomen stappen om te zien waar mogelijk de draad opnieuw kan worden opgenomen om de klacht alsnog verder te behandelen.

Ook voor de **sector preventieve gezinsondersteuning** hanteert de klachtendienst een gelijkaardige benadering.

Zo zal de klachtendienst de ouders die de dienst contacteren over hun medisch consult bij een arts van een Consultatiebureau, in het kader van de opvolging van het jonge kind, informeren dat wat betreft de medische aangelegenheden, de CB-artsen het medisch consult dienen te verzorgen volgens het programma, de richtlijnen en de aanbevelingen van Kind en Gezin. De klachtendienst zal daarom de provinciaal adviserende arts van Kind en Gezin op de hoogte brengen van hun ervaringen over het medisch functioneren van de CB-arts, waarbij wordt gevraagd dit voor verdere behandeling op te nemen.

De klachtendienst van Kind en Gezin kiest hierbij voor een werkwijze waarbij de ouder rechtstreekse feedback krijgt over de medische dienstverlening doordat de ouder persoonlijk op de hoogte wordt gebracht door, hetzij de betrokken CB-arts, hetzij de provinciale adviserende arts van Kind en Gezin. Ook hier wordt de ouder geïnformeerd dat, ondanks de geleverde inspanningen, mochten de ouders alsnog ontevreden zijn over de inhoud van dat contact, de ouders terug met de klachtendienst van Kind en Gezin contact kunnen nemen, waarna de klachtendienst samen met de ouder zal bekijken hoe dit verder op te nemen.

Uit de geregistreerde cijfers voor het werkjaar 2016 blijkt dat 47% van de initieel aangemelde klachten via de bovenstaande werkwijze, dit is de conciliërende behandeling, werd opgenomen.

Conciliërende klachtenbehandeling	Aantal
Kinderopvangvoorziening	314
CB-arts	146
Medewerker consultatiebureau	29
Vertrouwenscentrum	2
<b>Totaal</b>	<b>491</b>

## Bemiddeling

Voor het werkjaar 2016 heeft de klachtendienst voor de sector kinderopvang voor een 4-tal dossiers bemiddeld.

Het concept is, eens afgestemd is dat de betrokken partijen akkoord gaan voor een bemiddelingstraject, de klachtendienst van Kind en Gezin praktisch het nodige doet om de bemiddeling te **organiseren**.

Eens de locatie (dit is meestal bij de organisator) en het tijdstip is bepaald voor de bemiddeling, komen de betrokken partijen bij elkaar. De essentie is dat de klachtenbehandelaar van Kind en Gezin in de functie van bemiddelaar het proces leidt waarbij hij ruimte en gelegenheid creëert om de ouder en de organisator met elkaar te laten communiceren. De bedoeling is elkaar te focussen op wat hun bindt eerder dan op wat hun verdeelt.

De gerealiseerde bemiddelingen resulteerden steeds in een **verzoening**, in die zin dat waar er ogenschijnlijk een hindernis was, dit door de techniek van de bemiddeling werd uitgeklaard. Het voorwerp van de bemiddeling situeerde zich in de sfeer van **bejegening** of van **pedagogisch handelen**.

## Niet-ontvankelijke klachten – Contractuele geschillen - Bemiddeling

Verder blijkt dat 42% van het totaal van de geregistreerde formele klachten niet-ontvankelijk is, of 185 van de 438 klachten.

72% van de niet-ontvankelijke klachten handelt over één of andere vorm van **contractueel geschil** waarvan de behandeling geen basis heeft in de regelgeving van Kind en Gezin.

Aangezien er voor de sector kinderopvang momenteel **geen geschillencommissie** bestaat en sinds 1 juni 2015 de federale Consumentenombudsdienst bevoegd is om elke aanvraag tot regeling van consumentengeschillen te behandelen zonder een beroep te doen op een rechtbank, wordt de ouder door de klachtendienst naar deze dienst doorverwezen.

Tijdens het werkjaar 2016 zijn er verdere contacten geweest tussen de sector kinderopvang, de afdeling kinderopvang van Kind en Gezin, de Gezinsbond en de klachtendienst van Kind en Gezin om de behandeling rond het issue van de contractuele geschillen binnen de sector kinderopvang te onderzoeken.

Het opzet is het vinden van een werkbare handelswijze om dergelijke disputen via een vorm van **bemiddeling** op te nemen. De betrokken partijen tonen een positieve wil om, zowel voor de ouder als voor de organisator, te komen tot een goede oplossing.

## 11.2 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2016: INTERNE TWEDE LIJN: VLAAMS AGENTSCHAP VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP (VAPH)

De Interne Tweede Lijn klachten betreffen de klachten over de dienstverlening van voorzieningen die door het VAPH erkend worden. 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. De Tweede Lijn klachten, geuit tegen voorzieningen, worden voor onderzoek overgemaakt aan Zorginspectie van het Departement WVG.

Er werden **19 Interne Tweede Lijn klachten behandeld**. Dit ligt in de lijn van het aantal interne Tweede Lijn klachten in 2014 en is een normalisering ten aanzien van het werkjaar 2015.

Van de 19 behandelde interne Tweede Lijn klachten waren er 10 ontvankelijk en 9 niet-ontvankelijk. Ook dit ligt in de lijn van 2014. Het agentschap stelt vast dat vaak gewacht wordt tot de situatie volledig geblokkeerd is, om een klacht in te dienen. Van de 10 ontvankelijke klachten waren er 8 minstens gedeeltelijk gegrond. Van de gegronde klachten werden er slechts 3 opgelost. Het is echter in het kader van Tweede Lijn klachtenbehandeling tegen een voorziening moeilijk om te spreken over opgeloste en onopgeloste klachten. De klager wordt op het einde van de klachtenbehandeling geïnformeerd of er tekortkomingen zijn vastgesteld. De voorziening heeft echter nog een, weliswaar beperkte, termijn om deze tekortkomingen weg te werken. De

opvolging van de naleving gebeurt door een onderzoek van Zorginspectie, die aan het VAPH doorgeeft of al dan niet de eventueel reglementaire tekorten werden geremedieerd.

Het toch relatief beperkt aantal behandelde klachten over de dienstverlening van voorzieningen, erkend en gesubsidieerd door het agentschap, wordt onder andere verklaard door het feit dat verzoekers in principe eerst de interne klachtenprocedure bij de voorziening moeten doorlopen alvorens het agentschap 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 het agentschap. Het VAPH zal bij de behandeling van dergelijke klachten meestal een beroep doen op de afdeling Zorginspectie van het Departement WVG.

Het VAPH heeft 15 verzoekers doorverwezen naar de interne klachtenprocedure van de betrokken voorziening. Vier klachten werden doorverwezen naar de JO-lijn van het agentschap Jongerenwelzijn, terwijl 2 klachten werden doorverwezen naar het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

Het VAPH ontving ook **2 meldingen** in verband met voorzieningen. Sommige personen richten zich namelijk tot het agentschap om een bezorgdheid of bedenking te uiten. Deze meldingen worden aan de bevoegde diensten van het VAPH bezorgd.

Binnen de Tweede Lijn klachtenbehandeling van het agentschap werden in het werkjaar 2016 **geen gender- of discriminatieklachten** behandeld. Het agentschap behandelde wel een klacht over de gebrekkige ondersteuning van de voorziening in het kader van grensoverschrijdend gedrag (**GOG**).

### 11.3 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2016: INTERNE TWEDE LIJN: AGENTSCHAP JONGERENWELZIJN

De **private voorzieningen** die erkend en gesubsidieerd worden door Jongerenwelzijn, vormen de 'tweede lijn' dienstverlening. Wanneer melders klachten hebben over de private voorzieningen zal de JO-lijn, net als bij de eigen dienstverlening (cf. eerstelijnsklachten), een trapsgewijze benadering volgen.

De JO-lijn behandelde in 2016 **8 interne tweede lijn klachten** volgens de formele klachtenprocedure over de dienstverlening van de private voorzieningen (cf. cijfers in de bovenstaande tabel). Hiervan werden 6 klachten ontvankelijk verklaard. Deze 6 klachten heeft Jongerenwelzijn overgemaakt aan Zorginspectie van het Departement WVG met het oog op het uitvoeren van een inspectieopdracht in de voorziening. Na ontvangst van de vaststellingen en eventuele aanbevelingen van Zorginspectie, handelt de JO-lijn de interne tweedelijnsklachten af.

Van de 6 ontvankelijke klachten waarvoor de JO-lijn Zorginspectie inschakelde, waren er **4 gegrond**. Het ging hierbij tweemaal om een klacht met betrekking tot pleegzorg, één klacht handelde over een thuisbegeleidingsdienst en één over een organisatie voor bijzondere jeugdzorg (OVBJ). Van de 4 gegronde klachten heeft **1 klacht geleid tot een oplossing**.

Wat de **gemiddelde antwoordtermijn** betreft, ligt deze voor 2016 ruimschoots lager dan voor 2015. Daar waar de JO-lijn in 2015 gemiddeld 142 dagen nodig had om een klacht volledig af te ronden, lukte dit in 2016 gemiddeld binnen de 88 dagen.

### 11.4 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2016: INTERNE TWEDE LIJN: AGENTSCHAP ZORG EN GEZONDHEID

#### **Klacht over een voorziening eerst indienen bij de voorziening**

Verzoekers worden gevraagd een klacht over een erkende voorziening of organisatie altijd eerst in te dienen bij de voorziening of organisatie zelf, zoals voorzien is in het **Vlaams kwaliteitsdecreet** (van 17/10/2003). Het kwaliteitsdecreet bepaalt immers dat erkende voorzieningen zelf een klachtenbehandeling en klachtenbemiddeling intern moeten organiseren in het kader van de 'verantwoorde zorg' die ze verstrekken.

### **Ouderzorgvoorzieningen – Interne tweedelijnsklachtenbehandeling binnen de ‘Woonzorglijn’ door het agentschap Zorg en Gezondheid (vorig werkjaar 2015)**

Klachten over de dienstverlening van ouderzorgvoorzieningen worden opgenomen door de Woonzorglijn. De Woonzorglijn werkt samen met de afdeling ‘Woonzorg en Eerste Lijn’ van het agentschap Zorg en Gezondheid. De gegevens over het werkjaar 2016 zijn pas later in 2017 beschikbaar en kunnen nu nog niet bezorgd worden. Hierna volgen een aantal gegevens over het werkjaar 2015.

Klachten over ouderzorgvoorzieningen worden gerapporteerd in het jaarverslag van de Woonzorglijn. De Woonzorglijn kreeg in het vorig werkjaar 2015 1.849 oproepen. Meer dan 93% van wie contact opneemt, vraagt informatie. Bij 91 contacten werden er klachten gemeld: in totaal gaat het om **278 concrete klachten**. De meeste vragen en klachten komen via familieleden van bewoners. De klachten gaan vooral over hulp en bijstand.

### **Diensten voor Gezinszorg en aanvullende Thuiszorg – Interne tweedelijnsklachtenbehandeling door het agentschap Zorg en Gezondheid**

De meeste (20 van 22) tweedelijnsklachten die het agentschap Zorg en Gezondheid heeft ontvangen, gaan over de dienstverlening van **thuiszorgdiensten**. Dat ligt in lijn van 2015, toen kwamen er 17 klachten over thuiszorgdiensten. Dit aantal is te laag om te kunnen spreken over evoluties of trends inzake een (negatieve) kwaliteit van de dienstverlening. Het gaat veeleer over occasionele situaties.

### **Ziekenhuizen - Ombudsfunctie in de ziekenhuizen voor klachten - Interne tweede lijn klachtenbehandeling door het agentschap Zorg en Gezondheid**

Sommige voorzieningen, zoals bijvoorbeeld **ziekenhuizen** hebben een eigen **ombudsfunctie** of realiseren de ombudsfunctie via een samenwerkingsverband tussen ziekenhuizen, zoals bepaald is in de erkenningsnormen voor ziekenhuizen (KB van 8 juli 2003 houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen). Hier kunnen patiënten terecht met hun klachten om hun patiëntenrechten te doen waarborgen (wet van 22/08/2002 betreffende de rechten van de patiënt).

In 2016 is de registratie van tweedelijnsklachten over ziekenhuizen in gebreke gebleven in het agentschap Zorg en Gezondheid, maar de ontvangen klachten (schatting 20 tot 30) werden wel degelijk behandeld. In dit klachtenrapport zijn die klachten niet in de cijfers opgenomen. Voor het werkjaar 2017 is de registratie van die tweedelijnsklachten terug aangevat onder gedeeld intern toezicht binnen het agentschap.

### **Preventie-organisaties**

Slechts 2 (ongegronde) klachten hadden betrekking op de dienstverlening van preventie-organisaties.

De ene ingetrokken klacht ging over de aanpassing van een rolstoel. De verzoeker zou zelf verder contact opnemen met de dienst maatschappelijk werk van het ziekenfonds voor meer informatie. De tweedelijnsdiensten maatschappelijk werk doen deels aan preventie, deels aan begeleiding van gebruikers.

In 2016 heeft het agentschap Zorg en Gezondheid geen klachten ontvangen over grensoverschrijdend gedrag (GOG), noch gender- of discriminatieklachten ontvangen in de dienstverlening van de tweedelijnsvoorzieningen.

## **11.5 GLOBAAL KLACHTENBEELD 2016: INTERNE TWEDE LIJN: DEPARTEMENT WVG**

In het werkjaar 2016 ontving het Departement WVG **één klacht** over een erkende instelling voor schuldbemiddeling.

De klacht is **gegrond** bevonden in het onderzoek van Zorginspectie en is **deels opgelost** bij de klachtenafhandeling. De oplossing wordt bereikt als de instelling voor schuldbemiddeling de aanwijzingen van Zorginspectie verder uitvoert. Het opvolgingstraject van de instelling voor schuldbemiddeling door de afdeling Welzijn en Samenleving van het Departement WVG is erop gericht een structurele oplossing te bereiken.

Van 2010 tot en met 2016 varieerde het aantal interne tweedelijnsklachten van 1 tot 4 op jaarbasis.

Bij de interne tweedelijnsklachten over de dienstverlening van de aangestuurde welzijnsvoorzieningen is het aantal klachten gering. Er zijn geen trends waar te nemen door het gering aantal klachten.

## 12 KLACHTENBEELD 2016 PER WVG-ENTITEIT: INTERNE TWEDE LIJN KLACHTEN

### 12.1 KLACHTENBEELD 2016: INTERNE TWEDE LIJN: AGENTSCHAP KIND EN GEZIN

#### Conciliërende behandeling of bemiddeling

Voor de interne tweede lijn klachten trekt de klachtendienst de kaart van de conciliërende behandeling of van de bemiddeling waar het kan.

Zoals hierboven bij het 'globaal klachtenbeeld' weergegeven is, streeft de klachtendienst van Kind en Gezin naar een situatie waarbij de betrokken actoren zelf de draad blijven opnemen, ook al zijn er hindernissen in de samenwerking.

Zolang de klachtendienst geen signaal krijgt van de ouder waaruit blijkt dat het contact met de organisator stroef zou verlopen, komt de klachtendienst niet tussen. Kind en Gezin wil hier het principe van het eigenaarschap ten volle in de verf zetten. Waar nodig, wordt gezorgd voor een tussenschakel, dit is sterk aanwezig bij de klachten over de dienstverlening van CB-artsen. Door de provinciale arts van Kind en Gezin bij aanvang in te schakelen in het klachtenproces, wordt de kans verhoogd op conciliëring doordat een medisch discours wordt gevoerd op maat van de ouders. Ouders voelen zich hierdoor meer begrepen.

#### Formele klachtenbehandeling – Inschakeling van Zorginspectie

Van de klachten, die hetzij niet conciliërend, hetzij niet door de organisator zelf worden opgenomen, organiseert de klachtendienst van Kind en Gezin zelf de wijze waarop de klacht inhoudelijk verder wordt opgenomen.

Voor eerder 'eenvoudige zaken' waarbij het volstaat telefonisch contact te nemen met de organisator om het één en ander af te checken en zo nodig stukken op te vragen, neemt de klachtenbehandelaar van Kind en Gezin dit zelf op.

Wanneer het aangewezen is dat, hetzij een bezoek ter plaatse nodig is om objectieve zaken vast te stellen, hetzij een gesprek met de organisator aangewezen is, doet de klachtendienst een beroep op Zorginspectie van het Departement WVG.

Soms is een georganiseerd plaatsbezoek niet nodig en volstaat een schriftelijk antwoord van de organisator om de klacht te beoordelen. Dit was goed voor zo'n 20% van de behandelde klachtdossiers.

Ondanks het feit dat de klachtendienst van Kind en Gezin de ouders stimuleert de behandeling van hun ongenoegen in eigen handen te nemen, komt het nog steeds voor dat ouders om één of andere reden alsnog verkiezen dat dit verder wordt behandeld door de klachtendienst van Kind en Gezin. Wanneer de veiligheid van de kinderen in het gedrang zou kunnen komen, wordt doorgaans een beroep gedaan op de tussenkomst van Zorginspectie. De klachtendienst heeft voor de sector kinderopvang **126 keer** (of 50% van de door de klachtendienst behandelde klachtdossiers) een beroep gedaan op Zorginspectie voor een inspectie ter plaatse. Zorginspectie voorziet een reactietermijn van 14 dagen om de organisator toe te laten opmerkingen op het ontwerp inspectieverslag te formuleren. Dit verklaart voor ongeveer 25% van de behandelende klachten in 2016 de gemiddelde antwoordtermijn van meer dan 90 dagen.

De onderwerpen van de klachten zijn zeer uiteenlopend (zie in de onderstaande tabel). Op basis van de verkregen informatie wordt aan de klacht een eindbeoordeling gegeven.

Onderwerp	Aantal geground	Aantal betwist	Aantal ongegrond
Bereikbaarheid	n.v.t.	1	n.v.t.
Accommodatie	3	2	2
Huishoudelijk reglement	5	3	2
Bezetting	6	4	n.v.t.
Voeding	10	4	n.v.t.
Hygiëne	8	7	n.v.t.
Waarborg	2	7	3
Inhoud prestaties	8	9	1
Communicatie	5	11	3
Inschrijving	4	12	1

Gevaarsituatie	15	12	n.v.t.
Pedagogisch handelen	13	13	n.v.t.
Personeelsomkadering	17	15	1
Dynamische veiligheid	20	18	n.v.t.
Fiscaal attest	1	n.v.t.	1
Informatieverstrekking	1	n.v.t.	1
Klachtenbehandeling	1	n.v.t.	n.v.t.
Discretie	n.v.t.	n.v.t.	1
<b>Totaal</b>	<b>119</b>	<b>118</b>	<b>16</b>

De categorie 'niet-opgeloste klachten' wordt gegeven wanneer op basis van de verzamelde informatie tijdens de klachtbehandeling niet met zekerheid vast staat dat de gegronde klacht is hersteld. Wanneer niet duidelijk is wat het herstel is, wordt de kwalificatie 'oplossing onduidelijk' gegeven. De interne dienst klantenbeheer van Kind en Gezin wordt over deze categorie geïnformeerd. In functie van de historiek van de betrokken organisator en de specifieke klachtinhoud beslist klantenbeheer wat er naar de organisator toe wordt ondernomen.

De ouder wordt geïnformeerd over dit traject, alsook worden de contactgegevens van de dienst klantenbeheer meegegeven wanneer de ouder verder op de hoogte wil zijn van hetgeen de dienst klantenbeheer verder beslist.

Onderwerp	Oplossing onduidelijk	Onderwerp	Onopgelost
Personeelsomkadering	12	Dynamische veiligheid	5
Dynamische veiligheid	10	Personeelsomkadering	4
Voeding	7	Bezetting	3
Pedagogisch handelen	7	Gevaarsituatie	3
Hygiëne	5	Pedagogisch handelen	2
Gevaarsituatie	4	Voeding	2
Huishoudelijk reglement	2	Huishoudelijk reglement	1
Communicatie	2	Inschrijving	1
Accommodatie	2	<b>Subtotaal 1</b>	<b>21</b>
Bezetting	2		
Klachtbehandeling	1		
Fiscaal attest	1		
<b>Subtotaal 2</b>	<b>55</b>		
<b>Totaal</b>			<b>76</b>

De indieners van de ontvankelijke klachten zijn de ouders (82%). Slechts één dossier werd via de Vlaamse Ombudsdienst aan de klachtendienst doorverwezen omdat de ouder blijkbaar te vroeg bij de Vlaamse Ombudsdienst aanklopte.

## 12.2 KLACHTENBEELD 2016: INTERNE TWEDE LIJN: VLAAMS AGENTSCHAP VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP (VAPH)

### COMMUNICATIE MET EEN VOORZIENING

Een klacht betrof de interpretatie van een gesprek tussen een ouder en een medewerker van de voorziening inzake de opvang van een persoon met een handicap. Uit het onderzoek is gebleken dat de medewerker het gesprek als klacht heeft ervaren. De voorziening heeft de klacht dan verder afgehandeld volgens haar procedures. Uit het onderzoek blijkt dat enige verduidelijking en verfijning omtrent de interpretatie van opmerkingen, ongenoegen en klachten aangewezen lijkt. Verder concludeerde de klachtendienst van het agentschap dat een gesprek tussen de voorziening en de klant mogelijk een escalatie had kunnen voorkomen.



### **HANDELWIJZE VAN EEN VOORZIENING**

Een klacht betrof de organisatie en de begeleiding van de voorziening. Uit het onderzoek bleek dat een deel van de klachten niet kon worden bevestigd. Er werd wel vastgesteld dat de dienstverleningsovereenkomst niet werd aangepast aan een gewijzigde aanbodsituatie. Naar aanleiding van het onderzoek werd de voorziening er op gewezen de dienstverleningsovereenkomsten aan te passen wanneer er zich een belangrijke wijziging voordoet in het aanbod. Er zal geïnspecteerd worden of de voorziening de nodige maatregelen heeft genomen.

Een klacht betrof de begeleiding van een voorziening. Tijdens het onderzoek zijn een aantal tekortkomingen vastgesteld. Naar aanleiding van de vaststellingen in het inspectieverslag werd de voorziening hierop aangesproken. Er zal geïnspecteerd worden of de voorziening de nodige maatregelen heeft genomen.

Een andere klacht, ontvangen via de Vlaamse Ombudsdienst, betrof de wijze waarop een voorziening de persoon met een handicap begeleidde bij zijn afbetalingsplan. Naar aanleiding van de klacht werd contact opgenomen met de voorziening. Uit dit gesprek bleek dat er sprake was van een misverstand tussen beide partijen.

Een incident in een voorziening gaf eveneens aanleiding tot een klacht. Uit het onderzoek bleek dat het incident het gevolg is van tekortkomingen die samengaan met de organisatie van het toezicht door de voorziening. Ook op vlak van infrastructuur werden er tekortkomingen vastgesteld. De voorziening werd aangesproken over de vastgestelde tekortkomingen. De opgelegde maatregelen en vaststellingen zullen nauwgezet worden opgevolgd tijdens bijkomende inspectiebezoeken.

Een andere klacht betrof de communicatie tussen de verzoeker en de voorziening, de opvolging van de drugsproblematiek en de gebrekkige ondersteuning in het kader van grensoverschrijdend gedrag (GOG). Deze klacht betrof de manier waarop de voorziening was omgegaan enerzijds met een situatie van grensoverschrijdend gedrag waarbij het gezin van de burger niet betrokken was, en anderzijds met een melding van grensoverschrijdend gedrag in de privé-situatie. Uit het klachtenonderzoek is gebleken dat de aangehaalde klachten met de voorziening werden besproken. Er werden door Zorginspectie geen opmerkingen geformuleerd over de ondersteuning die de voorziening heeft geboden in het kader van grensoverschrijdend gedrag. De vaststellingen van Zorginspectie gaven geen aanleiding tot maatregelen ten aanzien van de voorziening.

Een fout van een jobcoach in het kader van begeleid werken en de financiële gevolgen hiervan voor de persoon met een handicap gaven eveneens aanleiding tot een klacht. De voorziening heeft beslist de financiële gevolgen van de fout voor de burger te vergoeden waardoor het geleden nadeel hersteld werd.

De handelwijze van een voorziening naar aanleiding van een schadegeval binnen de voorziening met betrekking tot een hulpmiddel van de gebruiker was ook voorwerp van een klacht. Het agentschap heeft een brief verstuurd naar de voorziening met de vraag om bijkomende toelichting. Uit de toelichting van de voorziening blijkt dat zij erkennen dat er een fout is gebeurd. Zij hebben dit verder besproken met alle betrokken partijen, waaronder ook de verzoeker.

### **WEIGEREN VAN ONDERSTEUNING**

De schorsing van de dienstverlening, de weigering van alternatieve hulpverlening en bedreigingen, geuit door de voorzitter van de voorziening, vormden eveneens het voorwerp van een klacht. Wat de klacht over de schorsing van de dienstverlening betreft, werd er naar aanleiding van het klachtenonderzoek bij de voorziening op aangedrongen dat zij op regelmatige basis het initiatief neemt om terug tot een normale dienstverlening te komen, ook als de gebruiker hier niet op ingaat. De klacht over de voorzitter van de voorziening kon door Zorginspectie niet worden afgetoetst.

Een laatste klacht betrof de weigering van een voorziening om ondersteuning te bieden. Uit het onderzoek is gebleken dat de burger recht heeft op begeleiding via rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH), maar dat de erkende capaciteit van de voorziening onvoldoende was om de gevraagde ondersteuning te kunnen bieden.

## 12.3 KLACHTENBEELD 2016: INTERNE TWEDE LIJN: AGENTSCHAP JONGERENWELZIJN

De **private voorzieningen** die erkend en gesubsidieerd worden door Jongerenwelzijn, vormen de 'tweede lijn' dienstverlening. Wanneer melders klachten hebben over de private voorzieningen zal de JO-lijn, net als bij de eigen dienstverlening (cf. supra eerstelijnsklachten), een trapsgewijze benadering volgen.

Bij het melden van een ongenoegen zal de JO-lijn – na het beluisteren van de klacht en het ondersteunen in de analyse ervan – in de eerste plaats aan de melder adviseren om dit ongenoegen te bespreken met de betrokken hulpverlener van de voorziening en/of dienst. Dit wordt binnen de JO-lijn gezien als een 'registratie' van ongenoegen in de informatielijn.

Indien de melder hierop niet wenst in te gaan, of wanneer de JO-lijn inschat dat een gesprek tussen melder en hulpverlener geen meerwaarde heeft, zal de JO-lijn aan de melder mededelen dat elke private voorziening een interne klachtenprocedure heeft en hoe die kan opgestart worden. Indien de melder er om vraagt, of indien de JO-lijn inschat dat het drempelverlagend werkt, neemt de JO-lijn contact op met de betrokken voorziening om praktische informatie over de werking van de interne klachtenprocedure te bekomen. Die informatie deelt de JO-lijn daarna mee aan de melder.

Een 'interne tweedelijnsklacht' handelt over de dienstverlening van een private voorziening en de JO-lijn betreft Zorginspectie van het Departement WVG bij het klachtenonderzoek via een inspectieopdracht. Dit gebeurt wanneer de JO-lijn de mening is toegedaan dat het om een zeer ernstige situatie gaat, of wanneer de interne klachtenprocedure van de voorziening niet tot een gewenst resultaat leidde voor de verzoeker. De inspectiebevindingen die Zorginspectie overmaakt aan de JO-lijn doen geen expliciete uitspraak over de gegrondheid of ongegrondheid van een klacht. Ze bestaan eerder uit aandachtspunten en aanbevelingen aan de private voorziening die tevens het inspectieverslag ontvangt en opmerkingen kan formuleren aan Zorginspectie binnen de voorziene reactietermijn van veertien dagen.

De JO-lijn maakt een samenvatting van de definitieve conclusies van Zorginspectie over aan de melder en informeert de melder dat het volledige verslag kan opgevraagd worden bij Zorginspectie indien men dit wenst. Het inspectieverslag wordt eveneens opgenomen in het erkenningsdossier van de voorzieningen binnen het agentschap Jongerenwelzijn.

Op dit moment bekijkt de JO-lijn samen met Zorginspectie of het mogelijk is om deze samenwerking nog efficiënter, en voor de melder desgevallend transparanter, te laten verlopen.

In 2016 registreerde de JO-lijn **in totaal 26 klachten** over private voorzieningen, waarvan **8 klachten** de formele klachtenprocedure via een Zorginspectie-onderzoek hebben doorlopen (cf. cijfers in de bovenstaande tabel).

Het merendeel van de 18 klachten die de formele klachtenprocedure via een Zorginspectie-onderzoek hebben doorlopen, handelt over subjectieve klachten in de hulpverleningsrelatie tussen de melder en de werknemer van de voorziening. Deze klachten zijn niet direct objectiveerbaar naar verplichte werkingsprincipes in voorzieningen, daarom is een doorverwijzing naar Zorginspectie niet direct aan de orde. Door de ongenoegens komt wel de hulpverleningsrelatie onder druk te staan en hierop kan de interne klachtenprocedure een antwoord zijn.

**De klachtelementen in de 18 klachtendossiers met betrekking tot de private voorzieningen en die niet werden doorgegeven voor een onderzoek door Zorginspectie, betroffen de volgende thema's:** (gebrek aan) communicatie door de begeleiding naar de minderjarige of zijn context toe; gebrek aan ondersteuning door de begeleiding t.a.v. de minderjarige of zijn context; niet akkoord met de lopende jeugdhulpverlening/begeleiding; ouders/context die zich niet betrokken voelen; niet akkoord met de weigering als pleeggezin en het gevoel van vooringenomenheid bij de begeleiding naar minderjarige of context toe.

Zoals hierboven vermeld, handelden in 2016 in totaal 26 klachten over private voorzieningen (tegenover 7 in totaal in 2015). Voor 8 klachten over private voorzieningen heeft Jongerenwelzijn een beroep gedaan op Zorginspectie. Dit is een verdubbeling t.o.v. 2015: toen behandelde de JO-lijn 4 interne tweede lijn klachten via een Zorginspectie-onderzoek.



**De klachtelementen in de 8 klachtendossiers die Zorginspectie onderzocht, betroffen de volgende thema's:** de interne klachtenprocedure van de voorziening; de werking van de voorziening in het algemeen; geen begeleiding/hulpverlening op maat; gebrekkige communicatie en te weinig transparantie; ongenoegens over het afronden van de begeleiding en de nazorg of het ontbreken hiervan; onduidelijkheid over kinderbijslag; onduidelijkheid over eigen verantwoordelijkheid voor persoonlijke spullen van de minderjarige; het aantal contacten tussen jeugdhulpaanbieder en ouder (te weinig) en het tekort aan ondersteuning en de (on)geschiktheid van de infrastructuur. De voormelde klachtelementen zijn alle gegrond bevonden. De gegronde klachtendossiers omvatten soms meerdere klachtelementen.

Daar waar in 2015 geen enkele van de ontvankelijke klachten (deels) gegrond werd bevonden, zijn er voor 2016 **4 (deels) gegronde klachten** te vermelden. **1 klacht kon worden opgelost**. Bij de overige 3 was geen (tijdige) oplossing meer mogelijk tijdens het verblijf van de minderjarige.

## 12.4 KLACHTENBEELD 2016: INTERNE TWEEDE LIJN: AGENTSCHAP ZORG EN GEZONDHEID

In 2016 ontving Zorg en Gezondheid **21 tweedelijnsklachten over de dienstverlening van voorzieningen** en ook 1 klacht die ingetrokken werd door de verzoeker. Daarnaast heeft de Woonzorglijn 91 klachtenoproepen ontvangen waarin **278 concrete tweedelijnsklachten** geformuleerd werden (cijfers vorig werkjaar 2015).

### Ouderzorgvoorzieningen – Interne tweedelijnsklachtenbehandeling binnen de 'Woonzorglijn' door het agentschap Zorg en Gezondheid (vorig werkjaar 2015)

De gegevens over het werkjaar 2016 van de Woonzorglijn zijn pas later in 2017 beschikbaar en kunnen nu nog niet bezorgd worden. Hierna volgen een aantal gegevens over het vorig werkjaar 2015.

De Woonzorglijn ontving in 2015 **1.849 oproepen** wat een daling (14 %) inhoudt ten opzichte van het jaar 2014 (2.152 oproepen). Het merendeel van de oproepen betrof vragen om informatie (93,2% van de oproepen).

Wat specifiek de oproepen betreft waarbij klachten werden ingediend, blijkt dat het aandeel van familieleden en personeelsleden in beperkte mate stijgt. Hoewel het aandeel van de klachtenoproepen maar 4,9% betreft, valt het belang van deze oproepen niet te betwijfelen. Dankzij een klachtenoproep worden problemen immers zichtbaar, kan een onderzoek gevoerd worden, en vervolgens een verbetertraject geïnitieerd worden. In 2015 ontving de Woonzorglijn 91 klachtenoproepen. Bij deze 91 klachtenoproepen werden **278 concrete klachten** geformuleerd. Eén oproeper kan immers meerdere klachten formuleren. Zowel het aantal klachtenoproepen (91 t.o.v. 112) als geformuleerde klachten (278 t.o.v. 376) daalde in 2015 ten opzichte van 2014.

De meeste klachten handelden over hulp en bijstand (49), de personeelsomkadering (27) en de medicatie (26). Na onderzoek van de klachten bleken klachten over hulp en bijstand (14), medicatie (11) en het oproepsysteem (9) het vaakst gegrond te zijn. Van de gemelde klachten over de personeelsomkadering bleken er 7 gegrond te zijn. Belangrijk aandachtspunt is de toename van het aantal gegronde klachten over de rechten en de vrijheden van de bewoners. Anderzijds wordt vastgesteld dat het aantal gegronde klachten over de dienstverlening aanzienlijk daalt.

In de totaliteit van de 278 geformuleerde klachten zijn er 88 gegronde klachten of bij 31,7% van de gemelde situatie. Zowat 60,8% van de klachten, nl. 169 klachten, bleken ongegrond. Een beperkt aantal klachten werd op verzoek van de klachtindiener alsnog geannuleerd of kon niet meer worden vastgesteld omdat de klachten handelden over een niet meer vast te stellen specifieke gebeurtenis in het verleden.

Na de vaststelling van de gegronde klachten gaan de Woonzorglijn en de sectorverantwoordelijke van het team Ouderenzorg van het agentschap Zorg en Gezondheid aan de slag en streven ze het oplossen van de klachten maximaal na. Dit gebeurt in samenwerking met Zorginspectie van het Departement WVG die de opvolgingsinspecties ter plaatse uitvoert. In 27,3% van de gegronde klachten bleek de voorziening na de vaststelling van de gegrondheid van de klacht de klachten opgelost te hebben en in 2,3% was er een

gedeeltelijke oplossing voor de verzoekers. In 68,2% van de gevallen bleek een verdere opvolging door de sectorverantwoordelijke van het team Ouderenzorg noodzakelijk die als doelstelling heeft een oplossing voor de gemelde problemen te bereiken.

### **Diensten voor Gezinszorg en aanvullende Thuiszorg – Interne tweedelijnsklachtenbehandeling door het agentschap Zorg en Gezondheid**

**19 klachten** gingen over thuiszorgdiensten waarvan 7 klachten gegrond waren.

Van de 19 klachten werden 2 klachten als onontvankelijk beschouwd: een anonieme klacht en een klacht over het beleid of de regelgeving. De gekende verzoekers kregen van het agentschap meer uitleg over de regelgeving.

De overige klachten over de diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg betreffen diverse onderwerpen. Net als de voorbije jaren waren de continuïteit van de hulpverlening en de berekening van de bijdrage redenen voor het indienen van een klacht. De stopzetting van de hulpverlening is eveneens een terugkerend thema geworden. Daarnaast waren er klachten over de persoonlijke relatie met de verzorgende, over onregelmatige prestaties en werkdruk bij het begeleidend personeel.

Voor de sector van de diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg werden in 2016 7 inspectieopdrachten gegeven aan Zorginspectie van het Departement WVG om klachten verder te onderzoeken. Voor 5 klachten heeft het agentschap Zorg en Gezondheid contact opgenomen met de dienst voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg en werd de klacht vervolgens overgemaakt aan de betrokken dienst voor verdere behandeling en opvolging. Twee verzoekers namen zelf terug contact op met de dienst voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg en kwamen zo zelf tot een oplossing.

Bij een klacht over de stopzetting van de hulpverlening van een dienst voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg bleek de reden voor de stopzetting van de hulpverlening terecht, maar werden een aantal administratieve tekorten vastgesteld in het dossier. De dienst voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg heeft intern maatregelen getroffen om de vastgestelde administratieve onzorgvuldigheden in de toekomst te voorkomen.

Zes onderzochte klachten over diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg bleken niet gegrond. Een ongegronde klacht gaf aanleiding tot een inspectie bij een dienst om het onderscheid tussen de aanvullende thuiszorg en het systeem van dienstencheques te onderzoeken. Dit dossier wordt momenteel verder opgevolgd door het bevoegde team van het agentschap Zorg en Gezondheid.

Voor één klacht over een dienst voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg wordt nog gewacht op de vaststellingen van Zorginspectie van het Departement WVG.

### **Ziekenhuizen - Ombudsfunctie in de ziekenhuizen voor klachten - Interne tweede lijn klachtenbehandeling door het agentschap Zorg en Gezondheid**

Ziekenhuizen hebben een eigen **ombudsfunctie** of realiseren de ombudsfunctie via een samenwerkingsverband tussen ziekenhuizen, zoals bepaald is in de erkenningsnormen voor ziekenhuizen (KB van 8 juli 2003 houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen). Hier kunnen **patiënten terecht met hun klachten om hun patiëntenrechten** te doen waarborgen (wet van 22/08/2002 betreffende de rechten van de patiënt). De ombudsfuncties in de ziekenhuizen stellen jaarlijks een klachtenrapport op over de behandelde klachten.

In uitvoering van de zesde staatshervorming zijn de deelstaten bevoegd geworden voor de bepaling van de normen waaraan de gezondheidszorginstellingen moeten voldoen (ziekenhuizen, rusthuizen/rust- en verzorgingstehuizen, ...) Aangezien de bepaling van de ziekenhuisnormen deel uitmaakt van de materies die worden overgedragen naar de deelstaten, werd er beslist dat de jaarverslagen van de lokale ombudspersonen in de toekomst naar de deelstaten verzonden moeten worden. De concrete organisatie van de verzending van die jaarverslagen wordt in de nabije toekomst uitgewerkt met de Vlaamse Ombudsdienst.

In 2016 is de registratie van tweedelijnsklachten over ziekenhuizen in gebreke gebleven in het agentschap Zorg en Gezondheid, maar de ontvangen klachten (schatting 20 tot 30) werden wel degelijk behandeld. In dit

klachtenrapport zijn die klachten niet in de cijfers opgenomen. Voor het werkjaar 2017 is de registratie van die tweedelijnsklachten terug aangevat onder gedeeld intern toezicht binnen het agentschap.

### **Preventie-organisaties**

Zorg en Gezondheid ontving ook twee klachten over organisaties die bezig zijn met preventie. Beide bleken ongegrond. In het ene geval ging het over een klacht over het niet krijgen van een Franstalige brief over de bevolkingsonderzoeken, wat ongegrond was op basis van de taalwetgeving.

Een klacht over de anonimiteit van de website '1813' (zelfmoordlijn) bleek het gevolg te zijn van de persoonlijke instellingen op de 'personal computer' van de verzoeker. Hoewel de klacht dus ongegrond was, heeft het agentschap Zorg en Gezondheid toch instructies toegevoegd aan de website over hoe men die instellingen kan aanpassen om toekomstige problemen bij de burgers te voorkomen.

## **12.5 KLACHTENBEELD 2016: INTERNE TWEDE LIJN: DEPARTEMENT WVG**

### **Departement WVG**

Interne tweede lijn klachtenbehandeling is behandeling van klachten **over de dienstverlening van welzijns- voorzieningen** die door het departement worden aangestuurd (d.i. erkend en/of 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 ten aanzien van 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. Daarnaast is er in deze klachtenrapportage ook aandacht voor een zorgvuldige klachtenbehandeling (vaststellingen, woord-en-wederwoord, ...), voor beleidsaspecten en verbeteracties. Dit zijn elementen die in de Servicemeter van 09/07/2014 van de Vlaamse Ombudsdienst opgenomen zijn. Voor de elementen van de Servicemeter, zie verder onder punt 13 en 16.

In het klachtenbeeld spreken we hierna altijd over verzoeker (m.) wanneer burgers een klacht hebben ingediend.

In 2016 heeft het Departement WVG **één interne tweedelijnsklacht** ontvangen over een erkende instelling voor Schuldbemiddeling (in 2015 was er eveneens 1 klacht interne tweede lijn). De klacht is **gegrond** bevonden, en is **deels opgelost**.

### **Budgetbeheer in een erkende instelling voor schuldbemiddeling**

Een verzoeker en de ouders zijn in vrijwillig budgetbeheer bij een instelling voor schuldbemiddeling (ISB) en dienen klacht in over het beheer van hun dossiers budgetbeheer.

Van bij de aanvang werden de facturen van de verzoekers niet betaald en waren er bijkomende kosten voor incassobureaus en deurwaarders die het krappe budget van de verzoekers verder belasten. De verzoekers hebben al klacht ingediend bij de ISB-dienst, maar er is geen verbetering. De communicatie-pogingen van de verzoekers met de ISB-dienst worden afgescheept en de verzoekers voelen zich niet respectvol behandeld.

Voor het klachtenonderzoek deed Zorginspectie van het Departement WVG een onderzoek ter plaatse bij de ISB-dienst.

Uit het zorginspectieverslag bleek o.m. dat niet alle informatie verwerkt was in het budget- en afbetalingsplan van de verzoekers, en bleek ook: te laat betaalde facturen, verkeerde bankrekeningnummers, foute betalingsbedragen, betalingen van de rekening van de verkeerde klant, transacties op de budgetrekening werden onvoldoende bijgehouden, dossierbeheerders zonder basisopleiding van schuldbemiddeling, schriftelijke communicatie was soms niet voldoende respectvol, ... Als bijsturing heeft het hoofd van de ISB-dienst de dossiers van de verzoekers volledig zelf beheerd (maar dit is geen structurele oplossing). Niettemin deden zich fouten voor in beide dossiers tot aan de datum van het inspectiebezoek.

Voor het te lage leefloon heeft de ISB-dienst gezocht om het inkomen te verhogen. Een verdwenen geldsom op de budgetrekening had als oorzaak dat een mutualiteit niet bereid was te storten op een budgetrekening. De ISB-dienst ontkende niet dat het baliepersoneel mogelijk klanten niet voldoende gepast benadert.

Volgens de ISB-dienst was de oorzaak van de problemen de onderbestaffing van de ISB-dienst (langdurig afwezig personeel) met verhoogde werkdruk tot gevolg. De financiële lasten ten gevolge van gemaakte fouten zijn ten laste van de ISB-dienst.

De afdeling Welzijn en Samenleving van het Departement WVG heeft voor de vijf grote klachtelementen (betalingen, leefloon, verdwenen geldsom, bejegening, klachtindiening niet afgerond) per nota een verbeteringstraject met concrete timing en opvolging van de ISB-dienst gevraagd.

De klacht is **gegrond** bevonden in het onderzoek van Zorginspectie en is **deels opgelost** bij de klachtenafhandeling. De oplossing wordt bereikt als de ISB-dienst de aanwijzingen van Zorginspectie verder uitvoert. Het opvolgingstraject van de ISB-dienst door de afdeling Welzijn en Samenleving van het Departement WVG is erop gericht een structurele oplossing te bereiken.

## **13 VERBETERACTIES 2016 VOOR DE DIENSTVERLENING: INTERNE TWEDE LIJN KLACHTEN**

### **13.1 VERBETERACTIES 2016: INTERNE TWEDE LIJN: AGENTSCHAP KIND EN GEZIN**

#### **Gerealiseerde verbeteracties in 2016**

Het volgen van een **opleiding bemiddeling** door het voltallig team van de klachtendienst was een belangrijke stap voor de vorming van de klachtbehandelaars om geschillen meer en meer via de methodiek van bemiddeling op te nemen.

In 2016 werd verder geïnvesteerd in de samenwerking tussen de klachtendienst en de interne diensten van Kind en Gezin die de vergunde of erkende voorzieningen administratief opvolgen. Meer en meer worden 'interne tussenschotten' verwijderd om zo de dienstverlening aan de burger meer ruimte te geven. Zo bijvoorbeeld gebeurt er meer voorafgaandelijk overleg, uitwisseling van gegevens tussen de klachtendienst en de dienst klantenbeheer-kinderopvang om doelgerichter de werkwijze te bepalen om de klacht inhoudelijk te behandelen.

#### **Lopende verbeteracties in 2016**

De samenwerking tussen de klachtendienst en de interne diensten van Kind en Gezin blijven optimaliseren. De vernieuwing van het klachtenregistratiesysteem 'Klaroen 2.0' is hier een tastbaar gegeven.

Het zoeken naar een duurzame oplossing voor de contractuele geschillen in de sectoren waarin Kind en Gezin actief is, om zo de dienstverlening voor de klant op dat vlak te verbeteren, blijft een belangrijk werkpunt voor alle betrokken partijen. De klachtendienst wil hier het voortouw nemen door een trekkersrol op te nemen.

### **13.2 VERBETERACTIES 2016: INTERNE TWEDE LIJN: AGENTSCHAP VLAAMS VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP (VAPH)**

#### **Gerealiseerde verbeteracties in 2016**

In het rapport voor het werkjaar 2015 werd gemeld dat de werking van de klachtendienst grondig werd geëvalueerd en bijgestuurd met het oog op efficiëntiewinsten. Er werd toen aangegeven dat de doorlooptijden van de klachtenbehandeling voor Tweede Lijn klachten, ontvangen in 2015, aanzienlijk waren verbeterd. Omdat in het werkjaar 2015 nog achterstand werd weggewerkt, was het resultaat van de inspanningen niet geheel zichtbaar.

Uit de cijfers voor het werkjaar 2016 blijkt dat de doorlooptijd voor klachtenbehandeling van Tweede Lijn klachten met een gemiddelde antwoordtermijn van 80 dagen aanzienlijk is gedaald (2015: 114 dagen). Er moet wel worden opgemerkt dat voor Tweede Lijn klachten steeds Zorginspectie wordt ingeschakeld. De benodigde tijd voor een inspectieonderzoek varieert van klacht tot klacht en beïnvloedt uiteraard de doorlooptijden van klachtenbehandeling. Het agentschap VAPH heeft echter ingezet op een kortere behandeltermijn binnen het eigen agentschap.

### 13.3 VERBETERACTIES 2016: INTERNE TWEDE LIJN: AGENTSCHAP JONGERENWELZIJN

#### Gerealiseerde verbeteracties in 2016

De JO-lijn kende vanaf 1 februari 2016 een uitbreiding van zijn telefonische permanentie van drie naar vijf werkdagen per week. De JO-lijn is dagelijks telefonisch bereikbaar op het **gratis nummer 0800 900 33**: op maandag, dinsdag en donderdag van 10 tot 13 uur; op woensdag en vrijdag van 13 tot 17 uur.

De JO-lijn blijft bereikbaar via e-mail op [jo-lijn@jongerenwelzijn.be](mailto:jo-lijn@jongerenwelzijn.be).

#### Lopende verbeteracties in 2016

In 2016 werden de werkafspraken tussen Zorginspectie van het Departement WVG en het agentschap Jongerenwelzijn hernieuwd en bijgesteld over inspectieopdrachten voor het onderzoek van interne tweede lijn klachten. Momenteel wordt ook bekeken of er ook op het vlak van de inspectieoverslagen nog efficiënter en voor de melder transparanter kan samengewerkt worden.

#### Geplande verbeteracties in 2016

De JO-lijn heeft in 2015 een nieuw registratiesysteem in gebruik genomen. Het nieuwe systeem laat toe om de inhoud van de contactnames nog beter te kunnen weergeven en in kaart te brengen. De registratie bevat informatie voor de interne werking van het agentschap zelf, genereert informatie over mogelijk bij te sturen processen en geeft de mogelijkheid om beleidsbeslissingen te onderbouwen. In 2016 stelt de JO-lijn vast dat een grondige bijsturing van dit registratiesysteem noodzakelijk is. Eind 2016 wordt de eerste hand nog gelegd aan de uitbouw van een volledig nieuw registratiesysteem.

### 13.4 VERBETERACTIES 2016: INTERNE TWEDE LIJN: AGENTSCHAP ZORG EN GEZONDHEID

#### Lopende verbeteracties in 2016

De Woonzorglijn nam in mei 2016 een nieuwe softwaretoepassing in gebruik die het haar mogelijk moet maken om korter op de bal te spelen, meer georganiseerd te werken en beter oproepen te kunnen registreren, te behandelen en antwoorden op te volgen. Deze aanpassing werd aangekondigd in het klachtenjaarrapport 2015. De Woonzorglijn werkt nu met een ticketing-systeem om de vragen en klachten beter op te volgen.

### 13.5 VERBETERACTIES 2016: INTERNE TWEDE LIJN: 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.

In het werkjaar 2016 is er **één interne tweedelijnsklacht** behandeld die **gegrond** bevonden is.

**De verbeteracties** voor de dienstverlening van de betrokken instelling voor schuldbemiddeling zijn afgesproken tussen de aansturende, erkennende afdeling 'Welzijn en Samenleving' van het Departement WVG en de voorziening via een traject met timing en opvolging.

## 14 PROCEDURE-WIJZIGINGEN VOOR KLACHTENBEHANDELING IN 2016

Er zijn in 2016 geen procedurewijzigingen geweest binnen het beleidsdomein WVG.

## 15 INITIATIEVEN/WERKWIJZEN M.B.T. KLACHTENBEHANDELING WVG

### KLACHTENCAPTATIE

#### 1. Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaars, van de klachtenprocedure

- **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 op de website toegelicht.

- **Agentschap Jongerenwelzijn**

De JO-lijn kreeg over onterecht niet behandelde klachten in 2016 geen klachten van de Vlaamse Ombudsdienst.

- **Agentschap Zorg en Gezondheid**

Zorg en Gezondheid heeft op de homepagina van zijn website de mogelijkheid tot klachten en de contactgegevens van de klachtenbehandelaars duidelijk naar voren gebracht. Ook de procedure over hoe de klachtenbehandeling verloopt, staat duidelijk op de website: <http://www.zorg-en-gezondheid.be/een-klacht-melden>.

Bij procedures waar er bezwaarmogelijkheden zijn (bijvoorbeeld: bij de erkenning van gezondheidszorgberoepen), wordt in de beslissingen en op de website telkens uitdrukkelijk gewezen op de mogelijkheid om bezwaar in te dienen, en hoe dat moet gebeuren.

- **Departement WVG - Intranet:**

DEPARTEMENT WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN | Vlaanderen is zorgzaam samenleven | Intranet jongerenwelzijn | Intranet zorg en gezondheid | andere beleidsdomeinen (koepel)

Trefwoorden:  ZOEKEN

Home | Aan de slag | Thema's | **Organisatie**

HOME > Organisatie > Afdeling Beleidsinformatie en Kennisbeheer (BIO) > Klachten >

### Klachtenbehandelaars en -coördinator

☆ Toevoegen aan mijn favorieten

Dienstverlening	Klachtenbehandelaars
<ul style="list-style-type: none"> <li>afdeling Algemeen Coördinerende Diensten</li> <li>afdeling Beleidsinformatie en Kennisbeheer</li> <li>afdeling Beleidsontwikkeling</li> <li>afdeling Welzijn en Samenleving</li> <li>Diensten van de Secretaris-generaal</li> <li>VIPA</li> </ul>	<p><b>Marleen Dammekens</b> 02 553 32 56</p> <p>Back-up: <b>Matthieu Vanspeybrouck</b> 02 553 31 23</p>
<p>MOD WVG - afdeling Personeel</p>	<p><b>Matthieu Vanspeybrouck</b> 02 553 31 23</p> <p>Back-up: <b>Julie De Witte</b> 02 553 34 79</p>
<p>afdelingen Zorginspectie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gehandicaptenzorg en Kinderopvang</li> <li>Welzijn, Gezondheid en Financieel</li> </ul>	<p><b>Murielle Van Imschoot</b> 02 553 36 01 0491 96 69 91</p> <p>Back-up: <b>Lieve Van Segbroeck</b> 02 553 36 06</p>
<p>afdeling Justitiehuizen (en het team VCET: Vlaams Centrum Elektronisch Toezicht)</p>	<p><b>Tamara Küpper</b> 02 553 34 38 0479 61 89 18</p>

## • Departement WVG - Internet:

DEPARTEMENT WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

Vlaanderen is zorgzaam samenleven

over het departement pers

Zoeken ZOEKEN

Home Beleid Onderzoek Gegevens en cijfers Publicaties en documenten

### Klachten

Een klacht over het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin? Over onze werking en dienstverlening, medewerkers of de informatie die we aanbieden? Signaleer uw klacht aan de klachtenbehandelaar. Die zal uw klacht onderzoeken en proberen om u binnen de 45 kalenderdagen een antwoord te geven. U kan uw klacht bezorgen via [klachten@wvg.vlaanderen.be](mailto:klachten@wvg.vlaanderen.be).

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht, dan kunt u ook terecht bij de [Vlaamse Ombudsdienst](#).

Hieronder vindt u de meest voorkomende dienstverlening van het departement:

Thema	Onderwerp
Justitiehuizen - slachtoffers van misdrijven - elektronisch toezicht	Uw klacht betreft de dienstverlening van de justitiehuizen, bijvoorbeeld m.b.t. het eerste juridisch advies, de gerechtelijke procedure waarin u betrokken bent, de rechten en ondersteuning van slachtoffers van een misdrijf, de advisering van een rechter in het kader van een familiaal conflict, de opvolging en ondersteuning bij vrijheid onder bepaalde voorwaarden, de bemiddeling in strafzaken.
Hulp- en dienstverlening aan gedetineerden	Uw klacht betreft bijvoorbeeld hulp- en ondersteuning aan gedetineerden in de gevangissen in Vlaanderen en Brussel, of de <a href="#">betaling van de leefvergoeding voor personen met elektronisch toezicht</a> .
Zorginspectie	Uw klacht betreft de inspectie van de Vlaamse welzijns- en gezondheidsvoorzieningen.
Eerstelijns juridische bijstand	Uw klacht betreft bijvoorbeeld de erkenning van organisaties voor eerstelijns juridische bijstand, of de subsidiëring van commissies voor eerstelijns juridische bijstand.
Erkenning en subsidiëring van welzijnsvoorzieningen	Uw klacht betreft de erkenning of de subsidiëring van een van de onderstaande welzijnsvoorzieningen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centra voor tele-onthaal</li> <li>• Centra voor algemeen welzijnswerk (CAW)</li> <li>• Slachtofferhulp door de centra voor algemeen welzijnswerk (CAW)</li> <li>• Dienstverlening door de centra voor algemeen welzijnswerk (CAW) voor dak-</li> </ul>

**CONTACT**

Departement Welzijn,  
Volksgezondheid en Gezin  
Koning Albert II-laan 35 bus 30  
1030 Brussel  
[klachten@wvg.vlaanderen.be](mailto:klachten@wvg.vlaanderen.be)  
02 533 31 08

Het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin bestaat uit zeven entiteiten. U kan bij elke entiteit een klacht indienen. Uw klacht kan bijvoorbeeld gaan over onze werking en dienstverlening, over onze medewerkers of over de informatie die we aanbieden.

[Lees meer >](#)

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

### • Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)

Voor één klacht waarvoor een klachtenbehandeling in Tweede Lijn bij de Vlaamse Ombudsdienst werd opgestart, werd het standpunt van het agentschap betwist. Naar aanleiding van deze Tweede Lijn klachtenbehandeling werd een reglementair kader voorbereid waarvan de budgettaire impact wordt onderzocht. (zie supra de toelichting bij de Eerste Lijn klachten, subrubriek 'Andere').

### • Agentschap Jongerenwelzijn

De JO-lijn kreeg over onterecht niet behandelde klachten in 2016 geen klachten van de Vlaamse Ombudsdienst.

### • Departement WVG

Er worden klachten via de Vlaamse Ombudsdienst ontvangen, maar het gebruik van dit kanaal door de verzoekers heeft geen verband met niet-herkende klachten of onterecht niet behandelde klachten.



### 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, ...)

- **Agentschap Kind en Gezin**

Het overgrote deel van de bron waaruit de klachten komen (80%) komt van de direct belanghebbende. Voor Kind en Gezin zijn dit de ouders, gevolgd door de primaire omgeving. Voor het overige (20%) is dit verspreid over de voorzieningen, burens en zelden via de Vlaamse Ombudsdienst.

- **Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)**

Het overgrote deel van de klachten wordt rechtstreeks door de burger ingediend. Het agentschap ontvangt af en toe klachten via de Vlaamse Ombudsdienst, het georganiseerd middenveld of een andere overheid.

- **Agentschap Jongerenwelzijn**

Alle klachten bij de JO-lijn voor het werkjaar 2016 waren afkomstig van burgers.

- **Agentschap Zorg en Gezondheid**

Een mogelijke verklaring voor het lage aantal eerstelijnsklachten is dat het agentschap Zorg en Gezondheid bijna geen rechtstreekse dienstverlening heeft naar de burgers (niet-professionelen). Het agentschap heeft uiteenlopende bevoegdheden, de klanten van het agentschap Zorg en Gezondheid bestaat vooral uit professionele klanten.

De erkenning van de gezondheidszorgberoepen heeft de dienstverlening van het agentschap Zorg en Gezondheid wel uitgebreid (door de zesde staatshervorming) naar een grote groep burgers/zorgverleners in spe. Aangezien er zeer weinig klachten in 2016 werden ingediend (17 op een totaal van ongeveer 20.000 aanvragen) mag gesteld worden dat deze dienstverlening klantvriendelijk aan de burgers aangeboden wordt.

## KWALITEITSVOLLE KLACHTENBEHANDELING

### 1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig

- **Agentschap Kind en Gezin**

De klachtendienst is gekend binnen de organisatie.

- **Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)**

De klachtenbehandelaars en hun contactgegevens zijn gekend binnen de organisatie.

- **Agentschap Jongerenwelzijn**

Het agentschap Jongerenwelzijn stelt folders en affiches ter beschikking over de werking van de JO-lijn aan o.m. cliënten, voorzieningen, gemeenschapsinstellingen, sociale diensten voor gerechtelijke jeugdhulpverlening, ... In het voorjaar van 2017 vernieuwt het agentschap Jongerenwelzijn zijn huisstijl. In het kader van deze vernieuwing zullen ook de brochures en affiches van de JO-lijn een nieuwe layout krijgen.

Op de website en het intranet van het agentschap Jongerenwelzijn is informatie terug te vinden over de opdracht van de JO-lijn, evenals de contactgegevens. Ook de webruimte van Jongerenwelzijn zal aangepast worden conform de nieuwe huisstijl.

- **Agentschap Zorg en Gezondheid**

De klachtenbehandelaars zijn bekend binnen het agentschap Zorg en Gezondheid: hun namen en contactgegevens staan zowel op het intranet als op de internetsite van het agentschap. Ook de afspraken over hoe een klacht te behandelen zijn daar vermeld.

Voor de nieuwe bevoegdheid van de erkenning van de gezondheidszorgberoepen werd meteen een klachtenbehandelaar aangesteld.

- **Agentschap Zorg en Gezondheid**

Alle eerstelijnsklachten werden door het agentschap Zorg en Gezondheid binnen de 45 dagen behandeld, en alle (tweedelijns-)klachten werden binnen de 90 dagen behandeld.

- **Departement WVG:** De klachtenbehandelaars zijn bekendgemaakt op het intranet van het departement (zie screenshot supra). Het doorloopschema is in zijn grote kenmerken aanwezig: zie onderstaand screenshot.

DEPARTEMENT WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

Vlaanderen is zorgzaam samenleven

Intranet jongerenwelzijn | Intranet zorg en gezondheid | andere beleidsdomeinen (koepel)

Trefwoorden **ZOEKEN**

Home Aan de slag Thema's **Organisatie**

HOME > Organisatie > Afdeling Beleidsinformatie en Kennisbeheer (BIK) > Klachten >

## Klachtenbehandeling

☆ Toevoegen aan mijn favorieten

- [De viertrapsbenadering in klachtenbehandeling bij het Departement WVG](#)
- [Klachtenprocedure in het kort](#)

### De viertrapsbenadering in klachtenbehandeling bij het Departement WVG

De klachtenontvangst en -behandeling bij de Vlaamse overheid kan gebeuren in drie stappen: de Nulde, de Eerste, en de externe Tweede lijn. Als de verzoeker een klacht rechtstreeks indient bij de entiteit die bevoegd is voor de (aangeklaagde) dienstverlening, vervalt de 'Nulde lijn'. Bij het Departement WVG is er een vierde trap: de 'interne Tweede lijn'.

#### De Nulde lijn: de Vlaamse Infolijn ('1700') als oriëntatie- en doorverwijzingspunt

Bij de Vlaamse Infolijn ('1700') kunnen verzoekers terecht die klachten hebben, maar niet weten aan wie ze die moeten richten. De Vlaamse Infolijn behandelt de klacht niet, maar verwijst de verzoeker door naar een klachtenbehandelaar van de betrokken/bevoegde entiteit.

#### De Eerste lijn: de klachtenbehandeling van de entiteit over de eigen dienstverlening

Het Vlaams klachtendecreet van 1 juni 2001 regelt de klachtenbehandeling over de dienstverlening van de entiteiten van de Vlaamse administratie. De dienstverlening vloeit voort uit de bevoegdheden die aan de entiteiten zijn toegekend. Dit is de dienstverlening op de 'eerste lijn'. Klachten over die dienstverlening noemen we de klachtenbehandeling op de 'eerste lijn'.

Onder de Eerste lijnklachten vallen ook de **klachten van personeelsleden van de Vlaamse administratie** over hun eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen of de toepassing van de rechtspositieregeling (het personeelsstatuut). Vaak gaat het hier over de dienstverlening van de MOD WVG - afdeling Personeel.

Het Vlaams klachtendecreet voorziet de mogelijkheid om daarna de klacht in tweede instantie te laten onderzoeken door de Vlaamse Ombudsdienst wanneer

## 2. Doorlooptijd klachtenbehandeling

- **Agentschap Kind en Gezin**

De gemiddelde antwoordtermijn in 2016 voor de formele klachtenafhandeling is 29 dagen.

- **Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)**

De doorlooptijden voor klachtenbehandeling Eerste Lijn en interne Tweede Lijn zijn gedaald in 2016 tegenover het werkjaar 2015.

- **Agentschap Jongerenwelzijn**

De gemiddelde doorlooptijd van de eerste lijn klachtenbehandeling in 2016, bedroeg 40 dagen.

De gemiddelde doorlooptijd van de interne tweede lijn klachtenbehandeling in 2016 bedroeg 88 dagen.

- **Departement WVG**

De gemiddelde antwoordtermijn voor eerstelijnsklachten is 25 dagen in 2016 (zoals in 2015).

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

- **Agentschap Kind en Gezin**

Dagelijks wordt door de klachtenbehandelaar hier aandacht aan besteed. Het getuigt van respect voor de klant om een verzorgde en duidelijk taalgebruik te hanteren.

- **Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)**

Voor klachten over de dienstverlening van het agentschap gebeurt de klachtenbehandeling in overleg met de betrokken interne diensten die de dienstverlening verstrekken. Voor Tweede Lijn klachten doet het agentschap een beroep op Zorginspectie om onafhankelijke vaststellingen te doen. De procedures van Zorginspectie voorzien een repliekrecht voor de voorziening op het inspectieverslag binnen een welbepaalde reactietermijn.

- **Agentschap Jongerenwelzijn**

De klachtenafhandeling bij de JO-lijn verloopt op een zo zorgvuldig mogelijke manier. Dit betekent in de eerste plaats dat in de nodige telefonische en e-mailcontacten de melder zijn klacht/ongenoegen verduidelijkt. Dit proces van klachtverduidelijking kan een gehele poos duren, maar dat mag ook. Het is belangrijk dat de melder zijn klacht kan verduidelijken en desgevallend situeren in een ruimere context. Deze context betreft vaak een hulpverleningscontext, welke pas met de nodige tijd helemaal ontrafeld kan worden. Hierna volgt dan nog het (soms moeizaam) proces van concretisering van de klacht, waarbij de JO-lijn probeert om objectieve en subjectieve elementen van elkaar te onderscheiden en de objectieve feiten te verbinden met te onderzoeken elementen.

De JO-lijn gaat naar aanleiding van een klachtenbehandeling nooit ter plaatse bij de verzoekers. Alle contacten verlopen via telefoon, e-mail of briefwisseling.

Wanneer de JO-lijn klaar is met haar klachtenonderzoek formuleert zij haar conclusies in een klachtenantwoordbrief. Deze brief bevat steeds volgende onderdelen: een heldere omschrijving van de klacht, een (beknopt) overzicht van het hulpverleningstraject en relevante inbreng door de melder, hulpverlener, voorziening of andere betrokken partij. Het principe van woord-en-wederwoord wordt gehanteerd. Finaal volgt steeds de formele beslissing van de JO-lijn over de klacht.

In het geval de melder een minderjarige is, levert de JO-lijn extra inspanningen om de klachtenantwoordbrief op te maken in een begrijpelijk taalgebruik opdat de betrokken minderjarige ook echt de inhoud van de klachtenantwoordbrief kan begrijpen en een beslissing kan nemen om akkoord te gaan met de genomen beslissing van JO-lijn of niet.

- **Agentschap Zorg en Gezondheid**

De klachtenbehandelaars van het agentschap Zorg en Gezondheid krijgen de instructie mee hun antwoorden in begrijpelijk Nederlands en eenvoudig taalgebruik te formuleren.

- **Departement WVG**

Voor klachten over de dienstverlening van het departement gebeurt de klachtenbehandeling in overleg met de betrokken afdelingen die de dienstverlening verstrekken. Voor tweedelijnsklachten over de dienstverlening van voorzieningen doet het departement een beroep op Zorginspectie om onafhankelijke vaststellingen te doen. De klachtenantwoorden en het klachtenonderzoek (via een klachtenformulier) worden door de klachtenbehandelaars van de afdelingen voorgelegd aan de klachtendienst van het departement die naziet en desgevallend bijstuurt in overleg met de klachtenbehandelaars. Die werkwijze kadert in een project van het Ondernemingsplan 2016 van het

Departement WVG om de klachtenbehandeling te organiseren voor alle afdelingen van het departement.

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

- **Agentschap Kind en Gezin**

De verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst gebeurt voor klachten over de werking van Kind en Gezin.

Voor niet-ontvankelijke klachten wordt waar kan passend doorverwezen waarbij de contactgegevens van de bevoegde dienst worden meegedeeld.

- **Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)**

In de conclusiebrieven, dit zijn de antwoordbrieven op klachten aan de verzoekers, 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**

De JO-lijn gebruikt bij het afsluiten van de gepersonaliseerde klachtenbrieven enkele standaardformuleringen:

**-Bij gegronde klachten:** *'Met het oog op kwaliteitsvolle hulpverlening worden de betrokken leidinggevenden binnen het agentschap Jongerenwelzijn op de hoogte gebracht van de resultaten van dit onderzoek. Zo kan er desgewenst opgetreden worden naar de dienst en kan het beleid desgevallend bijgestuurd worden.'*

**-Bij niet gegronde klachten:** *'Ongeacht het gegeven of een klacht wel of niet gegrond is, brengt de JO-lijn - met het oog op kwaliteitsvolle hulpverlening - de betrokken leidinggevenden binnen het agentschap en het management van Jongerenwelzijn - op de hoogte van de geformuleerde klacht en de resultaten van dit onderzoek.'*

**-In alle klachtenbrieven wordt vermeld:** *'Als u nog vragen heeft over deze brief, dan kan u de JO-lijn bellen op het gratis nummer 0800 900 33 op...' en "Wanneer u niet tevreden bent over de resultaten van dit onderzoek, kan u contact opnemen met de Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg 86 te 1000 Brussel.'*

- **Agentschap Zorg en Gezondheid**

In de afsluitbrieven op klachten wordt systematisch verwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst mochten verzoekers niet akkoord gaan met de behandeling van hun klacht door het agentschap. Eventuele bezwaarmogelijkheden of mogelijkheid tot beroep bij de Raad van State worden eveneens in de afhandelingsbrieven opgenomen.

- **Departement WVG**

In de antwoordbrieven op klachten aan de verzoekers wordt systematisch verwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst wanneer de verzoekers niet akkoord zouden gaan met de behandeling van hun klacht door het departement.

## KWALITEITSMANAGEMENT

### 1. Aanwezigheid functiebeschrijving en/of evaluatie/jaardoelstelling met resultaatgebieden/ competenties voor klachten-behandelaars/klachtenmanagers, die maximaal onafhankelijk moeten kunnen werken

- **Agentschap Kind en Gezin**

Dit wordt in het profiel van de klachtenbehandelaar opgenomen.

- **Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)**

In de functiebeschrijving van de klachtenbehandelaar worden de vereiste competenties opgenomen.

- **Agentschap Jongerenwelzijn**

Jongerenwelzijn heeft een functiebeschrijving voor klachtenbehandelaars 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-Officetoepassingen, het gebruik van e-mail en internet, het elektronisch agendabeheer.

- **Agentschap Zorg en Gezondheid**

Voor het agentschap Zorg en Gezondheid is dit niet opgenomen in de functiebeschrijving van de klachtenbehandelaars of van de klachtencoördinatoren.

### 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)

- **Agentschap Kind en Gezin**

Aandacht wordt besteed aan vervolmakingsopleidingen zowel op individueel als op teamniveau.

Voor 2016 ging de aandacht integraal uit naar een op maat georganiseerde opleiding **bemiddeling** voor de klachtendienst van Kind en Gezin.

- **Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)**

De kennisdeling tussen klachtenbehandelaars wordt verzekerd via het overlegmoment dat twee keer per week wordt georganiseerd. Tijdens dit overlegmoment worden de lopende klachten besproken en standpunten ingenomen.

- **Agentschap Jongerenwelzijn**

- Wekelijkse intervisie tussen de klachtenbehandelaars.
- Wekelijkse supervisie met de klachtencoördinator.
- Deelname aan het netwerk klachten door klachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid.
- Klachtenbehandelaars nemen deel aan opleidingen en studiedagen.
- Klachtenbehandelaars van de JO-lijn hebben regelmatig contact met de collega's bij het Kinderrechtencommissariaat.

- **Agentschap Zorg en Gezondheid**

Het agentschap Zorg en Gezondheid probeert met een zekere regelmaat de klachtenbehandelaars bij elkaar te brengen voor kennisuitwisseling. In 2016 vond een sessie plaats waarin de klachtenbehandelaars van het agentschap kennis maakten met de dienstverlening van de Federale Ombudsdienst 'Rechten van de patiënt.

- **Departement WVG**

Er werd in 2016 een project van het Ondernemingsplan 2016 van het Departement WVG gestart om de klachtenbehandeling te organiseren voor alle afdelingen van het departement. Via overlegmomenten in de klachtendienst en overleg bij de afhandeling van klachten wordt kennis gedeeld tussen de klachtenbehandelaars.

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

- **Agentschap Kind en Gezin**

De coördinator van de klachtendienst van Kind en Gezin neemt deel aan het netwerk van klachtenbehandelaars en engageert zich ook voor deelname aan de werkgroepen van het toekomstige Vlaams bestuursdecreet, wat het luik klachtendecreet betreft.

Binnen de eigen organisatie onderhoudt de coördinator van de klachtendienst van Kind en Gezin met de betrokken diensthoofden contacten op regelmatige basis om de interne samenwerking in het kader van klachtbehandeling te verbeteren.

- **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. Binnen klachtenbehandeling is de burger één van de centrale belanghebbenden.

- **Agentschap Jongerenwelzijn**

De JO-lijn stelt informatieve nota's op over klachtenbehandeling met generieke informatie voor de directieraad van het agentschap Jongerenwelzijn.

Elke klachtenbrief wordt overgemaakt aan de leidinggevende van de desbetreffende afdeling, alsook aan de leidend ambtenaar van het agentschap Jongerenwelzijn, om desgewenst het beleid bij te sturen.

- **Agentschap Zorg en Gezondheid**

De leidinggevenden van de klachtenbehandelaars volgen de klachtenbehandeling mee op.

#### 4. Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister

**Richtlijn: de onderstaande tekst is Te Hergebruiken, of Te Overschrijven, of Te Deleten.**

<b>Beleidsdomein WVG:</b> -Agentschap Kind en Gezin -Agentschap VAPH -Agentschap Jongerenwelzijn -Agentschap Zorg en Gezondheid – Vlaams Zorgfonds – Vlaamse Zorgkas -Departement WVG en VIPA -Kabinet WVG	-Aan de Beleidsraad WVG, onder voorzitterschap van de minister.	-Jaarlijkse voorlegging van het klachtenjaarrapport van het beleidsdomein. -Jaarlijkse voorlegging van een selectie uit het Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst, voor het thema WVG.
<b>Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)</b>	-Aan de leidend ambtenaar en op het Directieoverleg. -Aan het Kabinet WVG.	-Halfjaarlijkse voorlegging van het klachtenrapport en aanbevelingen voor organisatorische of regelgevende bijsturing. -Jaarlijkse voorlegging van het klachtenjaarrapport.
<b>Agentschap Jongerenwelzijn (JWZ)</b>	-Aan de leidend ambtenaar, aan het betrokken afdelingshoofd en aan de Directieraad -Driemaandelijks aan het kabinet WVG.	-Jaarlijkse informatieve nota voor de directieraad met informatie (op casusniveau, op regioniveau, op generiek niveau) over klachten met cijfers, interpretaties en aanbevelingen. -Jaarlijks voorlegging van het klachtenjaarrapport.
<b>Agentschap Zorg en Gezondheid (ZG)</b>	-Aan de Directieraad	-Jaarlijkse voorlegging van het klachtenjaarrapport.
<b>Departement WVG en VIPA</b>	-Aan de Directieraad	-Jaarlijkse voorlegging van het klachtenjaarrapport. -Project van het Ondernemingsplan 2016 over de interne organisatie van het klachtenmanagement in het 'nieuwe' departement.

#### 5. Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst

- Agentschap Jongerenwelzijn**  
 Het agentschap Jongerenwelzijn maakt jaarlijks een klachtenrapport op ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst. Het voorliggende document behelst hiervan de inhoud.
- Agentschap Zorg en Gezondheid**  
 Het agentschap Zorg en Gezondheid rapporteert mee in het klachtenjaarrapport van het beleidsdomein WVG.



- **Departement WVG**

Sinds de invoering van één klachtenjaarrapport per beleidsdomein vanaf het werkjaar 2011 is een gecoördineerd rapport WVG bezorgd aan de Vlaamse Ombudsdienst.

## 6. Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport

- **Agentschap Kind en Gezin**

De klachtendienst heeft geopteerd om verbeteracties die betrekking hebben op het optimaliseringproces van de klachtbehandeling op te nemen in het klachtrapport en de klachtpatronen m.b.t. beleidsaspecten te vermelden.

- **Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)**

In het klachtenjaarrapport neemt het VAPH jaarlijkse verbeteracties en/of aanbevelingen op om de dienstverlening bij te sturen.

- **Agentschap Zorg en Gezondheid**

Het agentschap Zorg en Gezondheid besteedt aandacht aan de verbeteracties die in het klachtenjaarrapport opgenomen zijn.

- **Departement WVG**

Elk jaar besteedt het departement aandacht aan de verbeteracties van de dienstverlening die opgenomen zijn onder een aparte rubriek in het klachtenjaarrapport WVG.

In de klachtenbehandeling is er aandacht voor beleidsaspecten en klachten over beleidsaspecten worden beantwoord met toelichting aan de verzoekers. Het aantal ontvangen beleidsklachten is beperkt.

## 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

- **Agentschap Jongerenwelzijn**

Geen ombudsaanbevelingen in 2015.

- **Agentschap Zorg en Gezondheid**

Het agentschap heeft in 2016 geen ombudsaanbevelingen ontvangen binnen/buiten het jaarverslag 2015 van de Vlaamse Ombudsdienst.

- **Departement WVG**

Jaarlijks na het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst legt het departement voor het beleidsdomein WVG een Nota voor op de Beleidsraad WVG over het thema WVG uit het jaarverslag van de Ombudsdienst. De opvolging en stand van zaken inzake de aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst worden in die Nota toegelicht.



## 10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers

- **Agentschap Kind en Gezin**  
De klachtencoördinator van Kind en Gezin neemt deel aan het Vlaams netwerk klachtenmanagers.
- **Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH)**  
De klachtencoördinator neemt deel aan het Vlaams Netwerk klachtenmanagers.
- **Agentschap Jongerenwelzijn**  
De JO-lijn was in 2016, in hoofde van de klachtencoördinator, aanwezig op het Vlaams netwerk klachtenmanagement.
- **Agentschap Zorg en Gezondheid**  
Klachtenbehandelaars van het agentschap hebben in 2016 niet deelgenomen aan het netwerk klachtenmanagers van de Vlaamse overheid.
- **Departement WVG**  
De klachtencoördinator en klachtenmanager van het departement nemen regelmatig deel aan het netwerk. De klachtenmanager is lid van de stuurgroep van het netwerk.

## 16 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).
- **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 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 klacht inhoud 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.

### Wijziging bevoegdheden / dienstverlening vanaf 2015

- **Zesde Staatshervorming:** de implementatie van de nieuwe bevoegdheden voor de entiteiten van het beleidsdomein WVG vanaf 01/07/2014 is uitgevoerd of in uitvoering. Dit omvat ook de overkomst van federale ambtenaren die vanaf 01/01/2015 onder het Vlaams Personeelsstatuut 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 de Justitiehuisen en het Vlaams Centrum Elektronisch Toezicht (VCET) - (Departement WVG);
  - Onderdeel investeringen uit de ziekenhuisfinanciering – (VIPA);
  - Jeugdsanctierecht – (agentschap Jongerenwelzijn);
  - Gezinsbijslagen (kindergeld, geboortepremies, kraamgeld) – (agentschap 'Kind en Gezin');
  - Gezondheidsbeleid (incl. Prijsbepaling in Oudereninstellingen); Tegemoetkoming hulp aan Bejaarden; – Erkenning van gezondheidszorgberoepen (agentschap 'Zorg en Gezondheid').
- **Het nieuwe 'Departement WVG' vanaf 2015: integratie Departement WVG en Zorginspectie** (cf. Vlaams Regeerakkoord d.d. 23/07/2014, blz. 194).

De integratie van het voormalig agentschap Zorginspectie in het Departement WVG is gebeurd bij Besluit van de Vlaamse Regering van 30/01/2015 (inwerkingtreding op 01/01/2015) tot wijziging van het Oprichtingsbesluit van het Departement WVG, waarbij de taken van Zorginspectie aan het departement worden overgedragen.

Voor de uitoefening van de taken van Zorginspectie wordt gewaakt over de naleving van het **beginsel van de functiescheiding** tussen enerzijds de agentschappen van het beleidsdomein WVG en de afdelingen van het Departement WVG, die belast zijn met de aansturing van voorzieningen, en anderzijds Zorginspectie.

### Jaarlijkse klachtenrapportage aan de Vlaamse Ombudsdienst

Pro memorie:

- **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

- In toepassing van de geactualiseerde Omzendbrief VR 2014/20 van 25 april 2014 vallen klachten van personeelsleden van de diensten van de Vlaamse overheid 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:

- 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, ...;
- 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 2015 zijn vooraan in totaal tabel onder de rubriek 'Eerste Lijn Personeel' de cijfers over de klachtenbehandeling door de **twee MOD's, nl. van het agentschap 'Kind en Gezin', en het Departement WVG** opgenomen. In 2015 werd de MOD Personeelsdienst van het VAPH opgenomen in de MOD Personeelsdienst van het Departement WVG.

- **Algemeen betreffen personeelsklachten twee essentiële elementen:**

-**de hoedanigheid van de 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 arbeidsbetrekkingen 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:

- departement WVG
- fonds VIPA **(1)**
- agentschap Jongerenwelzijn
- agentschap VAPH
- 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 2015 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 en het VAPH over de dienstverlening van de MOD behandelen.

De MOD WVG-afdeling Personeel beheerde in 2016 ca. 3.300 personeelsdossiers.

De MOD Personeelsdienst van het agentschap 'Kind en Gezin' behandelt personeelsklachten op een analoge wijze als de MOD WVG-afdeling Personeel van het departement.

- De voormalige Management Ondersteunende Dienst '**MOD WVG afdeling Ondersteuning Werking**' is vanaf 2015 overgegaan naar de nieuwe afdeling 'Algemeen Coördinerende diensten. Die behandelt verder de **individuele werkingskosten** van de personeelsleden van het Ministerie WVG en van het VAPH: dit zijn uitbetalingen van gemaakte kosten door de personeelsleden via het elektronisch Boekhoudsysteem.
- 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, ...).
- Indieneren van Personeelsklachten zijn enerzijds **personeelsleden** (zowel contractuelen als statutairen, waarmee een arbeidsrelatie bestaat) en anderzijds **burgers** (zowel personen die het Ministerie WVG verlaten hebben of gepensioneerd zijn, als sollicitanten).
- De MOD WVG-afdeling Personeel van het Departement WVG registreert ook de doorverwijzing van ontvangen personeelsklachten van sollicitanten naar het agentschap voor Overheidspersoneel (beleidsdomein Kanselarij en Bestuurszaken) die handelen over de selectieprocedure voor de wervingen die betrekking hebben op het Ministerie WVG en het VAPH. Het eigenaarschap van selectieprocedures tussen de MOD WVG-afdeling Personeel en het agentschap voor Overheidspersoneel 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.

## 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 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 gewijzigd oprichtingsbesluit van het Departement WVG bepaalt m.b.t. Zorginspectie dat inspectieonderzoeken kunnen worden uitgevoerd op verzoek van het departement of van de agentschappen WVG.  
De noodzaak of de opportuniteit tot inschakeling van Zorginspectie voor de interne tweedelijns-klachtenbehandeling wordt per individuele klacht beoordeeld binnen elke WVG-entiteit.
- 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. 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) 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.:

- 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 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 verzoekers** die erom verzoeken, bijvoorbeeld omdat het gesignaleerde probleem voor de verzoeker intussen een oplossing kreeg. Soms gebeurt de intrekking passief: bv. door afwezigheid van aanvullende informatie vanwege de 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 vergunnen 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

- 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 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.

## 17 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.)"

## 18 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 '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).
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, ...).

### 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 klachtenbehandelaars/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**.

-----

**Onderwijs**

**1.494 klachten**

**KLACHTENRAPPORT  
IN HET KADER VAN HET  
DECREET KLACHTRECHT  
VERSLAG 2016**



**Klachtenrapport  
Beleidsdomein Onderwijs en Vorming**

<b>1</b>	<b><u>VOORWOORD</u></b>	<b><u>2</u></b>
<b>2</b>	<b><u>KLACHTENBEELD</u></b>	<b><u>3</u></b>
2.1	<b> Globale cijfers 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016</b>	<b>3</b>
2.2	<b> Afdelingen met klachten</b>	<b>7</b>
2.3	<b> Afdelingen zonder klachten</b>	<b>55</b>
<b>3</b>	<b><u>GLOBALE EVALUATIE</u></b>	<b><u>56</u></b>
3.1	<b> Vaststellingen voor 2016</b>	<b>56</b>
3.2	<b> Klachtencaptatie</b>	<b>56</b>
3.3	<b> Kwaliteitsvolle klachtenbehandeling</b>	<b>57</b>
3.4	<b> Kwaliteitsmanagement</b>	<b>57</b>
<b>4</b>	<b><u>BIJLAGEN</u></b>	<b><u>59</u></b>
4.1	<b> Aanbevelingen</b>	<b>59</b>
4.1.1	Thematische aanbevelingen voor Onderwijs door de Vlaamse ombudsdienst	
4.2	<b> Enkele klachtencoördinatoren/ombudsdiensten</b>	<b>66</b>
4.3	<b> Klachtencoördinatoren beleidsdomein onderwijs en vorming</b>	<b>68</b>

# 1 VOORWOORD

Dit klachtenrapport bundelt de klachten van het Beleidsdomein Onderwijs en Vorming. Het Beleidsdomein Onderwijs en Vorming is de overkoepelende naam voor:

- de vier autonome organisaties die samen de Vlaamse onderwijsadministratie vormen:
  - het Departement Onderwijs en Vorming
  - het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AgODi)
  - het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studietoelagen (AHOVOKS)
  - 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 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016

Tabel 1: Klachtenbeeld 2010/2011/2012/2013/2014/2015/2016

Kwantitatieve gegevens		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Totaal aantal klachten	Totaal	284	284	193	207	322	300	383
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	229	217	158	136	255	211	226
	Onontvankelijk	55	67	35	71	67	89	157
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend		1					
	Meer dan een jaar voor indiening							
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend		1	7	1		5	2
	Jurisdictioneel beroep aanhangig							
	Kennelijk ongegrond	1	1		1	1	3	4
	Geen belang						1	2
	Anoniem		2	1				2
	Beleid en regelgeving	5	4	7	18	11	19	27
	Geen Vlaamse overheid	46	53	12	43	44	50	120
	Interne personeelsaangelegenheden	3	5	8	8	10	11	0
Aantal klachten volgens de drager	Brief	80	71	52	38	24	46	33
	Mail	181	185	120	152	273	236	342
	Telefoon	22	24	14	16	25	16	7
	Fax			1			1	1
	Bezoek	1					1	

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	192	208	137	133	122	203	260
	Via kabinet	4	1	3	5	3	1	4
	Via Vlaamse Ombudsdienst	75	52	33	54	130	82	79
	Via georganiseerd middenveld	2	9	3	2	6	3	2
	Andere kanalen	11	12	11	11	61	11	38
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	1,73	3,43	3,03	1,09	2,3	4,7	3,5
	Mediaan	0,00	1,00	1,00	0,00	1	2	1
	0-10 dagen	106	52	33	61	68	81	71
	> 10 dagen	5	2	2	2	4	12	6
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	25,68	23,54	24,07	24,86	25,5	32,1	23,5
	Mediaan	21,00	19,00	17,50	15,00	15	21	14
	0-20 dagen	117	135	90	114	172	134	198
	21-45 dagen	78	83	58	47	72	74	98
	46-90 dagen	42	24	22	29	50	59	40
	>90 dagen	2	5	2	7	7	14	6
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	65	58	32	43	122	100	101
	Deels gegrond	61	36	24	30	20	10	12
	Ongegrond	62	89	79	51	101	89	106
	Nog niet afgehandeld	41	34	23	10	12	12	7
Aantal (deels) gegronde klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	92	80	43	64	132	105	102
	Deels opgelost	22	11	12	7	7	3	9
	Onopgelost	12	3	0	2	3	2	2
Aantal (deels) gegronde klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	13	10	5	11	19	18	10
	Te lange behandeltermijn	38	47	25	23	80	41	39
	Ontoereikende informatieverstrekking	22	19	15	14	23	17	30

	Onvoldoende bereikbaarheid	3	3	1	1			
	Onheuse bejegening	3	2	4	7	6	11	6
	Andere	30	13	5	17	14	23	28

In 2016 werden 383 klachten geregistreerd.

De belangrijkste drager blijft de e-mail. Zo'n 89,29% van alle klachten bereikt via deze weg de administratie.

De brief is de tweede belangrijkste drager (8,61%).

Het grootste deel van de geregistreerde klachten komt - net zoals de vorige jaren - rechtstreeks van de burger (67,88%). Via de Vlaamse Ombudsdienst, krijgen we 20,62% van de klachten binnen. Een kleine daling in vergelijking met het jaar voordien.

De gemiddelde termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding is gedaald: 3,5 dagen t.o.v. 4,7 dagen in 2015. Ontvangstmeldingen worden nog steeds niet vaak verstuurd: dit gebeurt slechts bij 20,10% van alle klachten. Zelfs een daling in vergelijking met vorig jaar (toen gebeurde dit bij 31% van alle klachten). De gemiddelde termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en die van de mededeling van de beslissing ligt voor 2016 op 23,5 dagen. Een verbetering in vergelijking met 2015, toen we daarvoor nog 32,1 dagen nodig hadden. Een aanzienlijke daling dus t.o.v. vorig jaar.

Bij 77,28 % van de 383 klachten werd een mededeling van beslissing gedaan binnen de vooropgestelde termijn van 45 dagen. Dit is positieve stijging in vergelijking met vorig jaar (69,33%). Bij 41 klachten werd de beslissing (nog) niet meegedeeld aan de klager.

**Tabel 2: Kerncijfers 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015 en 2016**

Klachten	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ontvankelijk	229	217	158	136	255	211	226
Onontvankelijk	55	67	35	71	67	89	157
Gegronde klachten deels of volledig	126	94	56	73	142	110	113
Ongegronde klachten	62	89	79	51	101	89	106
Nog niet afgehandeld	41	34	23	10	12	12	7
Opgelost deels of volledig	114	91	55	71	139	108	111
Niet opgelost	12	3	0	2	3	2	2
<b>Totaal</b>	<b>284</b>	<b>284</b>	<b>193</b>	<b>207</b>	<b>322</b>	<b>300</b>	<b>383</b>

In 2016 is 40,99% van de geregistreerde klachten onontvankelijk verklaard. Dit percentage is gestegen met 11,33% t.o.v. vorig jaar.

De reden van onontvankelijkheid was net zoals vorig jaar overwegend “geen bevoegdheid Vlaamse overheid” (120 klachten).

Over het aandeel van het aantal ontvankelijke klachten kunnen we meegeven dat er 44,69% van deze klachten gegrond werd verklaard, 5,3% deels gegrond en 46,90% ongegrond. Bij 41 klachten werd over het resultaat (nog) niets meegedeeld.

**Tabel 3: Ombudsnormen 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015 en 2016**

<b>Ombudsnormen</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Niet-correcte beslissing	13	10	5	11	19	18	10
Te lange behandeltermijn	38	47	25	23	80	41	39
Ontoereikende informatieverstrekking	22	19	15	14	23	17	30
Onvoldoende bereikbaarheid	3	3	1	1	0	0	0
Onheuse bejegening	3	2	4	7	6	11	6
Andere	30	13	5	17	14	23	28

Van alle gegronde en deels gegronde klachten werd de norm ‘behandeltermijn’ het meest geschonden (34,51%). ‘Ontoereikende informatieverstrekking’ volgt op de tweede plaats met 26,54%.

## 2.2 ENTITEITEN / AFDELINGEN MET KLACHTEN

**Tabel 2016 – DEPARTEMENT ONDERWIJS EN VORMING**

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

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

## 2.2.1 BASISONDERWIJS EN DEELTIJDS KUNSTONDERWIJS

### 1. Tabel 2016

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

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

## 2. Klachtenbeeld

Desbetreffende mevrouw klaagt aan dat de school (buo) van haar zoon weigert een aanvraag voor tegemoetkoming leerlingenvervoer te doen, 'omdat dit administratief te veel werk is'. In het antwoord is verduidelijkt dat er geen regelgeving is op basis waarvan men de school kan verplichten om de aanvraag te doen (en zonder aanvraag kan er niet betaald worden). We hebben aan die mevrouw voorgesteld dat we contact zouden opnemen met de school, maar dat



wou die mevrouw niet. We hebben haar op de mogelijkheid gewezen om bij ontevredenheid over de school zich te richten tot het schoolbestuur.

## 2.2.2 SECUNDAIR ONDERWIJS EN LEERLINGENBEGELEIDING

### 1. Tabel 2016

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

## 2. Klachtenbeeld

Op de afdeling was er slechts één klacht. Voor de behandeling van deze vraag werd er contact opgenomen met Syntra Vlaanderen. Deze ging over het verschil tussen onkostenvergoedingen voor leercontracten die voor en na 1/9/2016 zijn vastgelegd. Het recht op gelijke behandeling wordt als argument voor de klacht ingeroepen.

De klacht is ongegrond. De minimumvergoedingen zijn door de Vlaamse Regering vastgelegd en liggen niet ter wijziging voor. Het handelt bovendien om een minimumvergoeding wat

inhoudt dat werkgevers altijd meer kunnen vergoeden. De leerling in kwestie kan ook de overeenkomst stopzetten indien hij niet akkoord gaat met de oude regeling en een nieuwe alternerende opleiding starten.

**Tabel 2016 – AGENTSCHAP VOOR ONDERWIJSDIENSTEN (AGODI)**

		<b>Aantallen</b>
Totaal aantal klachten	Totaal	117
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	31
	Onontvankelijk	86
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	2
	Geen belang	1
	Anoniem	1
	Beleid en regelgeving	9
	Geen Vlaamse overheid	73
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	6
	Mail	107
	Telefoon	4
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	52
	Via kabinet	4
	Via Vlaamse Ombudsdienst	26
	Via georganiseerd middenveld	1
	Andere kanalen	34

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	2,2
	Mediaan	1
	0-10 dagen	18
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	9,9
	Mediaan	4
	0-20 dagen	94
	21-45 dagen	18
	46-90 dagen	4
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	11
	Deels gegrond	8
	Ongegrond	12
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	10
	Deels opgelost	8
	Onopgelost	1
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	2
	Te lange behandeltermijn	3
	Ontoereikende informatieverstrekking	7
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	3
	Andere	4

## 2.2.3 PERSONEEL BASISONDERWIJS EN CENTRA VOOR LEERLINGENBEGELEIDING

### 1. Tabel 2016

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	28
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	13
	Onontvankelijk	15
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	1
	Anoniem	1
	Beleid en regelgeving	5
	Geen Vlaamse overheid	8
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	2
	Mail	24
	Telefoon	2
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	21
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	3
	Via georganiseerd middenveld	1
	Andere kanalen	3

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	2
	Mediaan	1
	0-10 dagen	15
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	17,1
	Mediaan	14
	0-20 dagen	15
	21-45 dagen	12
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	8
	Deels gegrond	3
	Ongegrond	2
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	4
	Deels opgelost	7
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	1
	Te lange behandeltermijn	1
	Ontoereikende informatieverstrekking	4
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	2
	Andere	3

Bij 1 klacht werd geen mededeling van beslissing gedaan (anonieme klacht).



## 2. Klachtenbeeld

### Ontvankelijke klachten

- 1) Een secretariaatsmedewerker dient een klacht in omdat zij – naar eigen zeggen – geen ofwel foutieve informatie krijgt van haar dossierbeheerder. Deze klacht is gegrond en werd deels opgelost. (ombudsnorm: informatieverstrekking).
- 2) Een directrice klaagt over 3 fouten bij de berekening van haar salaris: 2 bij zichzelf en 1 bij een personeelslid uit haar team. De 3 fouten resulteerden in een terugvordering van het ten onrechte uitbetaalde bedrag. Zij wenst het bedrag niet terug te betalen. Deze klacht is gegrond en kon niet volledig opgelost worden (ombudsnorm: niet-correcte beslissing).
- 3) De dienst Onderwijs van de gemeente Schaarbeek volgt centraal de personeelsadministratie van de personeelsleden van hun gemeentescholen op en is niet tevreden met het feit dat de dossierbeheerder uit het werkstation contact opnam met de school voor een personeelsdossier. Zij vragen om verduidelijking bij deze werkwijze. Deze klacht is slechts deels gegrond en werd opgelost.
- 4) Een personeelslid klaagt dat zij onvriendelijk werd te woord gestaan. Deze klacht is gegrond en werd deels opgelost. (ombudsnorm: bejegening).
- 5) Een onderwijspersoneelslid informeerde meermaals naar haar aantal dagen bezoldigd ziekteverlof en werd door haar dossierbeheerder kordaat doorverwezen naar de eerder verstrekte informatie. Deze klacht is gegrond en deels opgelost (ombudsnorm: informatieverstrekking).
- 6) Het betrokken personeelslid klaagt dat zij haar salarisbrief niet op regelmatige basis (maandelijks) ontvangt. Haar bank ondersteunt de ZOOMIT functie niet (die toelaat om maandelijks de salarisbrief online te raadplegen) waardoor zij enkel een (papieren) salarisbrief ontvangt wanneer haar salaris wijzigt. Deze klacht is gegrond en werd deels opgelost. (ombudsnorm: informatieverstrekking).
- 7) De Ombudsdienst Pensioenen vraagt via de Vlaamse Ombudsdienst om de loopbaangegevens in het pensioendossier van een personeelslid verder aan te vullen. Deze klacht is gegrond en werd opgelost (ombudsnorm: informatieverstrekking).
- 8) Een personeelslid dient klacht in tegen de beslissing tot onwettige afwezigheid n.a.v. een controle op de afwezigheid wegens ziekte. Deze klacht is ontvankelijk, maar ongegrond.
- 9) Een personeelslid klaagt aan dat er een aantal problemen zijn geweest met de betaling van haar salaris alsook met de communicatie hierover en de rechtzetting ervan. Het gaat om een gegronde klacht die kon opgelost worden (ombudsnorm: andere).
- 10) Een advocaat dient klacht in voor een personeelslid omdat zij ten onrechte een terugvordering zou ontvangen hebben en omdat er geen reactie kwam op meerdere mails en brieven hierover. Deze klacht is gegrond en werd opgelost (ombudsnorm: behandeltermijn).
- 11) Het betrokken personeelslid dient klacht in omdat zij nog steeds geen vakantiegeld zou ontvangen hebben. Deze klacht is ontvankelijk, maar ongegrond.
- 12) Een personeelslid klaagt dat een negatief bedrag op haar salaris wordt ingehouden. Zij had de voorkeur om dat na ontvangst van een aangetekende terugvorderingsbrief via

overschrijving terug te betalen. Deze klacht is deels gegrond en deels opgelost (ombudsnorm: andere).

- 13) Een personeelslid klaagt over een terugvordering. De grond van de terugvordering wordt niet betwist, wel de communicatie errond toen hij de afdeling contacteerde voor extra uitleg. Het gaat om een klacht die deels gegrond is en deels kon opgelost worden (ombudsnorm: bejegening).

### **Onontvankelijke klachten**

Van de 28 klachten die de afdeling ontving in 2016, waren er 15 **onontvankelijk** (= 54%). Van de 15 onontvankelijke klachten werden er 12 ingediend door het personeelslid zelf. Eén klacht werd ingediend door een advocaat, op vraag van een personeelslid. Een andere klacht ontving de afdeling via de vakorganisatie van het personeelslid. Er was ook een klacht die werd ingediend door de ouder van het betrokken personeelslid.

Van de 15 onontvankelijke klachten zijn er 3 klachten die te maken hebben met het geen recht hebben op aanvullend vakantiegeld. Volgens een eerder enge interpretatie van de geldende regelgeving hebben deze personeelsleden inderdaad geen recht op aanvullend vakantiegeld, maar de geest van de regelgeving laat toe om toch aanvullend vakantiegeld uit te betalen. In samenspraak met de minister van Onderwijs werd de procedure aangepast en kregen de betrokken personeelsleden (samen met alle andere personeelsleden – ongeachte het onderwijsniveau – in dezelfde situatie) alsnog aanvullend vakantiegeld uitbetaald.

## 2.2.4 PERSONEEL SECUNDAIR ONDERWIJS EN DEELTIJDS KUNSTONDERWIJS

### 1. Tabel 2016

		<b>Aantallen</b>
Totaal aantal klachten	Totaal	21
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	11
	Onontvankelijk	10
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	4
	Geen Vlaamse overheid	5
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	2
	Mail	19
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	13
	Via kabinet	4
	Via Vlaamse Ombudsdienst	1
	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	
	Mediaan	
	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	15,3
	Mediaan	8
	0-20 dagen	16
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	4
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	4
	Ongegrond	7
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	3
	Deels opgelost	
	Onopgelost	1
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	3
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	1
	Andere	

## 1. Klachtenbeeld

### Ontvankelijke klachten

- 1) Het betrokken personeelslid volgt bijkomende modules zodat zijn diploma de vereiste 900 lestijden bevat. Bij de aanpassing van zijn loon worden echter fouten gemaakt. Zowel het betrokken personeelslid als de school melden dit aan het werkstation. Het

personeelslid is van oordeel dat hij onvoldoende informatie ontving over de oorzaak van deze fout.

De klacht is ontvankelijk en deels gegrond. Er werd aan het personeelslid een uitvoerige toelichting bezorgd.

- 2) Het betrokken personeelslid klaagt de onophoudelijke aaneenschakeling van terugvorderingsbrieven aan. Sinds een drietal jaar ontvangt hij de ene salarisherziening na de andere met terugvorderingen als resultaat. Bij vragen om inlichtingen wordt de oorzaak onvoldoende toegelicht.

De klacht is ontvankelijk en deels gegrond. Aan het betrokken personeelslid werd een grondige toelichting bezorgd. Tevens wordt zijn dossier verder opgevolgd.

- 3) Het betrokken personeelslid kaart zijn ervaringen in DKO aan en tevens de werking van de Vlaamse Reaffectatiecommissie: er is onduidelijkheid over de plaats van reaffectatie, de periode tussen TBSOB en reaffectatie is te lang. Deze klacht is ontvankelijk, maar ongegrond. Aan het personeelslid werd de werking van de Vlaamse Reaffectatiecommissie en de regelgeving verduidelijkt, zodat hij de ervaringen van het voorbije schooljaar kan plaatsen.
- 4) Het betrokken personeelslid betwist de beslissing omtrent het inhouden van salaris voor het niet naleven van de modaliteiten in verband met de controle bij afwezigheid door ziekte. Zij merkte het briefje op daags na het bezoek van de controlearts. Doordat zij niet onmiddellijk een nieuwe afspraak kon maken via Mensura omdat het weekend was, kon zij pas opnieuw worden gecontroleerd op maandag. Hierdoor verliest zij 3 dagen salaris. De klacht is ontvankelijk maar ongegrond omdat de administratie de regels volgt zoals deze zijn vastgelegd in de omzendbrief "Controle op de afwezigheid wegens ziekte".
- 5) Het betrokken personeelslid ontvangt onterecht een loon van AgODi, terwijl zij in loopbaanonderbreking is. Zij klaagt de manier van communiceren aan. De terugvorderingsbrief is onpersoonlijk. Deze klacht is ontvankelijk maar ongegrond omdat onze dienst afhankelijk is van de informatie die zij ontvangt van de scholen via elektronische zendingen. Er werd een grondige toelichting bezorgd aan het betrokken personeelslid.
- 6) Het betrokken personeelslid ontvangt een terugvorderingsbrief en is niet tevreden met de gang van zaken. Zij klaagt de manier van antwoorden aan bij haar vragen om informatie en het feit dat zij ook de BBSZ dient terug te betalen. De klacht is ontvankelijk en deels gegrond. Het betrokken personeelslid ontving uitvoerige informatie over de berekening van BBSZ bij terugvorderingen. Tevens ontving zij excuses in verband met de wijze waarop haar vraag beantwoord werd door onze dienst.
- 7) Het betrokken personeelslid ontvangt een terugvorderingsbrief in verband met zijn prestaties als tijdelijk personeelslid. Hij is met de reden van terugvordering niet akkoord.  
De klacht is ontvankelijk maar ongegrond. Het dossier werd onderzocht en de klachtenbehandelaar bezorgde aan het betrokken personeelslid een volledige toelichting van de wijze waarop de terugvordering tot stand kwam.
- 8) Het betrokken personeelslid heeft een terugvordering ontvangen omdat zij ten onrechte een maand salaris werd uitbetaald terwijl zij reeds met pensioen was gesteld. Zij vindt het niet kunnen dat zij meer moet terugbetalen dan dat zij oorspronkelijk op haar rekening gestort kreeg, vooral omdat de fout niet bij haar ligt. De klacht is ontvankelijk maar ongegrond, omdat de regelgeving gevolgd werd. Na onderzoek ontving het personeelslid een uitvoerige uitleg over haar dossier.
- 9) De school van betrokkene kaart aan dat haar personeelslid een geldelijk verlies heeft

geleden. Onze dienst deelde een stopzetting van een loopbaanonderbreking aan de RVA mee een dag voordat de TBSPA voorafgaand aan het rustpensioen werd ingetrokken. De RVA stopte de uitbetaling van de premie, maar nadien werd deze instantie niet op de hoogte gesteld dat de stopzetting van de loopbaanonderbreking ten onrechte was.

Het dossier werd onderzocht en de klachtenbehandelaar bezorgde de nodige toelichting aan de school. De klacht is onontvankelijk en ongegrond. De interne procedure werd aangepast.

- 10) Het betrokken personeelslid klaagt het feit aan dat zij verschillende keren een terugvordering ontving voor het salaris dat ten onrechte werd uitbetaald. Zij ontving hierbij onvoldoende informatie. Zij vraagt dan ook een gedetailleerd overzicht over wat er met haar salaris gebeurde en vraagt tevens een aflossingsplan aan. Na onderzoek van het dossier bezorgde de klachtenbehandelaar de nodige informatie aan betrokkene. Er werd ook ingegaan op het verzoek tot afbetaling. De klacht is ontvankelijk maar ongegrond.
- 11) Het betrokken personeelslid vraagt nuttige ervaring aan en krijgt een ongunstig advies. In de brief wordt ook de termijn vermeld waarbinnen hij een herzieningsaanvraag kan indienen. Hij gaat hier niet op in, maar stuurt na de betekening van de definitieve beslissing een nieuwe aanvraag. Hierop krijgt hij het antwoord dat dit niet meer mogelijk is gezien de ongunstige eindbeslissing. Hij klaagt aan dat hij niet op de hoogte is van het feit dat na de termijn van 60 dagen geen nieuwe aanvraag meer kan ingediend worden. De aanvraag werd onderzocht en hieruit blijkt dat de dossierbeheerder de voorgeschreven procedure respecteerde bij de uitvoering van het dossier. De klacht is ontvankelijk maar ongegrond.

### **Onontvankelijke klachten**

De afdeling ontving ook 10 onontvankelijke klachten. Hierbij ging het vooral om zaken die behoren tot de relatie werkgever-werknemer en waar AgODi als derde-betaler niet bevoegd is.

Dit duidt er toch op dat het onderwijspersoneel nog steeds onvoldoende op de hoogte is van de klachtenbehandeling binnen eigen school of scholengroep. De verschillende kanalen die hen tot een oplossing kunnen helpen zijn ook onvoldoende gekend. Andere klachten werden onontvankelijk verklaard omwille van het feit dat deze vooral handelden om zaken die tot beleid en regelgeving behoren.

**2.2.5 SCHOLEN BASISONDERWIJS, CENTRA VOOR LEERLINGENBEGELEIDING EN DEELTIJDS KUNSTONDERWIJS**

**1. Tabel 2016**

		<b>Aantallen</b>
Totaal aantal klachten	Totaal	40
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	3
	Onontvankelijk	37
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	37
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	39
	Telefoon	1
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	14
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	26

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	1
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	5,2
	Mediaan	3
	0-20 dagen	37
	21-45 dagen	3
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	1
	Deels gegrond	
	Ongegrond	2
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	
	Deels opgelost	1
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	1

## 2. Klachtenbeeld

### Ontvankelijke klachten

- 1) Een LOP-voorzitter klaagt in naam van de directies van zijn LOP-gebied aan dat hun LOP-deskundige via een 'ondemocratische' beslissing een ander LOP-gebied wordt toegewezen.



De klacht is niet gegrond. Het Agentschap voor Onderwijsdiensten bepaalt het werkgebied van een LOP-deskundige. Bij het toewijzen van een LOP-gebied wordt rekening gehouden van verschillende aspecten. De mening van de LOP-voorzitter en de lokale stakeholders is daarbij zeer belangrijk, maar wordt samengelegd met andere overwegingen (o.a. vermijden van inefficiënte verre verplaatsingen van LOP-deskundigen, vermijden van een te sterke opdeling van werkingsgebieden overheen de LOP-deskundigen, kwaliteitsborging van de integrale LOP-werking). Ondertussen is een nieuwe LOP-deskundige aan de slag. We hebben over deze wissel nadien geen bemerkingen of klachten meer ontvangen. Met het open aanbod voor een gesprek en open begripvolle houding veranderde de toon en loste het probleem als vanzelf op.

- 2) Een LOP-lid klaagt aan dat een voor hem interessante studiedag op 16 december 2016 in de periode valt waarin hij examens inricht en dus niet kan deelnemen. Deze klacht is niet gegrond. De afdeling moet altijd zorgzaam zijn bij de keuze van een datum, maar ook berusten in het gegeven dat het altijd wel voor iemand niet ideaal is. De bemerkingen van de LOP-lid worden meegenomen naar de evaluatie van deze studiedag op 22 februari 2017 met de gemandateerde LOP-voorzitters.
- 3) AgODi stuurde op 23 december 2016 een gezin een standaardbrief met de vraag om zich in orde te stellen met de leerplicht voor hun op 12 september 2016 overleden kind. De directeur van de school waar het kind school liep, klaagde deze fout aan. Deze klacht is gegrond. AgODi krijgt van het rijksregister een bestand van alle kinderen die in het Vlaams Gewest gedomicilieerd zijn op 1 september en die tot de leerplichtige leeftijdscategorie behoren. Hierop gebeuren intern een aantal handelingen om ingeschreven leerlingen uit dit bestand te halen. Uit dit incident blijkt dat in heel specifieke omstandigheden het kan gebeuren dat een in september overleden leerling niet uit dit opvolgbestand wordt geschrapt. Ouders en directie kregen onmiddellijk een verontschuldigingsbrief van de Administrateur-generaal. AgODi past zijn procedure aan zodat bij de controle volgend schooljaar elke leerling die minstens één dag in september is ingeschreven, in orde zal bevonden worden met de leerplichtcontrole.

### **Onontvankelijke klachten**

Er werden 37 klachten geregistreerd. Het merendeel van de klachten gaan over problemen met een directie of leerkracht, het niet voldoende krijgen van individuele zorg voor een kind, het niet verkrijgen van een attest voor toegang tot het buitengewoon onderwijs en pesten. Deze werden door het informatiepunt ouders & leerlingen behandeld binnen een termijn van 10 werkdagen.

## 2.2.6 SCHOLEN SECUNDAIR ONDERWIJS

### 1. Tabel 2016

		<b>Aantallen</b>
Totaal aantal klachten	Totaal	25
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	1
	Onontvankelijk	24
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	23
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	2
	Mail	23
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	15
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	8
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	2
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de	Gemiddelde	
	Mediaan	

verzendingsdatum van de ontvangstmelding	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	4,3
	Mediaan	3
	0-20 dagen	24
	21-45 dagen	1
	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	1
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

## 2. Klachtenbeeld

### Ontvankelijke klachten

- 1) Een bepaalde vraag van de politie werd vanuit het oogpunt van de politie niet snel genoeg behandeld. Het antwoord werd na ongeveer een uur gegeven. De afdeling nam daarop contact op met de politie met het voorstel de procedure rond gegevensuitwisseling te verbeteren en duidelijkere afspraken te maken. Op dit moment wacht de afdeling op een reactie van de politie.

### **Onontvankelijke klachten**

Er werden 24 onontvankelijke klachten geregistreerd. Het merendeel van de klachten gaan over tucht, pesten, evaluatie en problemen met een leerkracht of een beslissing van de directie. Deze werden door het informatiepunt ouders & leerlingen behandeld binnen een termijn van 10 werkdagen.

2.2.7 ADVIES EN ONDERSTEUNING ONDERWIJSPERSONEEL

1. Tabel 2016

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	3
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	3
	Onontvankelijk	
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	2
	Telefoon	1
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	3
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de	Gemiddelde	5
	Mediaan	5

verzendingsdatum van de ontvangstmelding	0-10 dagen	2
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	17,3
	Mediaan	19
	0-20 dagen	2
	21-45 dagen	1
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	2
	Deels gegrond	
	Ongegrond	1
	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	1
	Te lange behandeltermijn	1
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

## 2. Klachtenbeeld

### Ontvankelijke klachten

- 1) Het salaris van het betrokken personeelslid werd uitbetaald op een oud rekeningnummer. Het nieuwe rekeningnummer was immers nog niet doorgegeven. Het salaris werd niet teruggestort, het betrokken personeelslid moet zich wenden tot de bank van zijn oude rekeningnummer. De klacht is ontvankelijk, maar ongegrond.
- 2) Het betrokken personeelslid dient een klacht in omdat zijn dossier arbeidsongeval geklasseerd werd, wat gevolgen heeft voor zijn lopende vordering tegen de verzekering. De klacht is ontvankelijk en gegrond. Het dossier wordt heropend.
- 3) Het betrokken personeelslid dient een klacht in over de afhandeling van zijn arbeidsongeval. De procedure schrijft voor dat het slachtoffer zelf naar de dokter moet

gaan voor een genezingsattest. Bij gebrek aan reactie wordt het betrokken personeelslid volgens de gangbare procedure hieraan herinnerd via een aangetekend schrijven. Dit getuigt volgens het personeelslid niet van een goede dossierbehandeling. De klacht is ontvankelijk en gegrond. Het personeelslid krijgt een uitleg over de procedure. Hierbij wordt ook aangegeven dat AgODi de procedure zal evalueren. Het personeelslid is niet tevreden met dit antwoord en dient klacht in bij de Vlaamse ombudsman.

## **2.2.8 KLACHTENBEELD AGENTSCHAP VOOR ONDERWIJSDIENSTEN**

### **Klachtencaptatie**

De klachten bereiken AgODi via verschillende kanalen. De meeste klachten komen rechtstreeks bij de afdelingen terecht via de dossierbeheerders of via het e-mail adres van de afdeling. Een aantal klachten bereiken ons via het Meldpunt Onderwijs en Vorming of zijn bezorgd door de Vlaamse Ombudsdienst.

Gezien de hoeveelheid aan dossiers die het agentschap beheert, is het aantal klachten op jaarbasis heel beperkt. Het merendeel daarvan is onontvankelijk. Het grootste aantal klachten zien we bij de personeelsafdelingen. Net zoals andere jaren valt ook in 2016 op dat niet alle personeelsleden weten bij wie ze terecht kunnen voor problemen die te maken hebben met de relatie werkgever/werknemer en zich dan wenden tot het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AgODi). Als derde-betaler is AgODi hier echter niet bevoegd.

De schoolsecretariaten en schoolbesturen hebben regelmatig contact met het agentschap via telefoon of via e-mail. Aan de hand van maandelijkse kwaliteitscontroles worden problemen en terugvorderingen zoveel mogelijk vermeden doordat de dossierbeheerders zelf contact opnemen met de medewerkers van de schoolsecretariaten.

AgODi wil ook in 2017 blijven inzetten op de verbetering van de informatieverstrekking. Daarom wordt blijvend ingezet op interne opleiding op zeer regelmatige basis. Daarnaast wordt ook volop geïnvesteerd in opleiding voor schoolsecretariaten.

AgODi hecht zeer veel belang aan klantvriendelijkheid. Om de 5 jaar voert het agentschap daarom een klantentevredenheidsmeting uit. In 2017 is opnieuw een meting gepland.

### **Kwaliteitsvolle klachtenbehandeling**

Binnen het agentschap is per afdeling een klachtencoördinator aangeduid. Er is regelmatig overleg tussen de klachtenmanager van het beleidsdomein en de klachtencoördinatoren van de verschillende afdelingen. Daarbij worden afspraken gemaakt over de behandeling en registratie van klachten.



**Tabel 2016 – AGENTSCHAP VOOR HOGER ONDERWIJS, VOLWASSENENONDERWIJS, KWALIFICATIES EN STUDIETOELAGEN (AHOVOKS)**

		<b>Aantallen</b>
Totaal aantal klachten	Totaal	259
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	190
	Onontvankelijk	69
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	2
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	2
	Geen belang	
	Anoniem	1
	Beleid en regelgeving	17
	Geen Vlaamse overheid	47
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	27
	Mail	228
	Telefoon	3
	Fax	1
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	202
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	52
	Via georganiseerd middenveld	1
	Andere kanalen	4

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	3,8
	Mediaan	1
	0-10 dagen	47
	> 10 dagen	6
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	30,7
	Mediaan	22
	0-20 dagen	101
	21-45 dagen	76
	46-90 dagen	36
	>90 dagen	6
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	89
	Deels gegrond	3
	Ongegrond	91
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	91
	Deels opgelost	2
	Onopgelost	1
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

Bij 40 klachten werd (nog) geen mededeling van beslissing gedaan.

## 2.2.9 HOGER EN VOLWASSENENONDERWIJS

### 1. Tabel 2016

		Aantallen
Totaal aantal klachten	Totaal	68
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	1
	Onontvankelijk	67
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	2
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	
	Anoniem	1
	Beleid en regelgeving	17
	Geen Vlaamse overheid	47
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	3
	Mail	64
	Telefoon	1
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	60
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	6
	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	4,2
	Mediaan	1
	0-10 dagen	37
	> 10 dagen	5
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	17,5
	Mediaan	14,5
	0-20 dagen	41
	21-45 dagen	25
	46-90 dagen	2
	>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	1
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

## 2. Klachtenbeeld

Voor de afdeling Hoger en Volwassenenonderwijs was er één ontvankelijke klacht, over een foutief afgeleverd attest. De cursist had van het Centrum voor Volwassenonderwijs informatie gekregen die strijdig bleek met het door NARIC afgeleverde attest met vermelding van de vakken waarvoor de cursist over een vereist bekwaamheidsbewijs beschikt. Na onderzoek

bleek het attest foutief. Er werd intussen een correct attest afgeleverd.

We registreerden verder 67 onontvankelijke klachten. We kunnen deze klachten in drie grote groepen opdelen:

1. Klachten over de interne werking van universiteiten, hogescholen en CVO's. Hiervoor is AHOVOKS niet bevoegd. We verwijzen door naar de ombudsdiensten van de universiteiten en hogescholen of de interne klachtenprocedure van de CVO's. We moedigen ook steeds aan om eerst het gesprek aan te gaan met de betrokken personen.
2. Klachten over het te betalen inschrijvingsgeld aan de CVO's of het studiegeld voor hogescholen en universiteiten.
3. Klachten over private instellingen en Syntra. AHOVOKS is hiervoor niet bevoegd. Voor Syntra verwijzen we door naar het Agentschap Ondernemen. Voor de private instellingen verwijzen we naar de FOD Economie zodat ze daar klacht kunnen indienen voor consumentenbedrog.

Daarnaast waren er ook klachten over de regelgeving en de toepassing ervan. Deze worden beantwoord met alle mogelijke informatie vanuit de regelgeving en de eventuele verduidelijking ervan.

## 2.2.10 NARIC - EXAMENCOMMISSIE

### 1. Tabel 2016

		<b>Aantallen</b>
Totaal aantal klachten	Totaal	14
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	14
	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	12
	Telefoon	1
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	8
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	4
	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	2,5
	Mediaan	1
	0-10 dagen	10
	> 10 dagen	1
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	15,1
	Mediaan	12
	0-20 dagen	8
	21-45 dagen	3
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	2
	Deels gegrond	3
	Ongegrond	9
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	3
	Deels opgelost	1
	Onopgelost	1
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	4
	Ontoereikende informatieverstrekking	1
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

Bij 3 klachtendossiers werd (nog) geen mededeling van beslissing gedaan.

## **2. Klachtenbeeld**

### **Examencommissie secundair onderwijs**

De Examencommissie secundair onderwijs ontving zes ontvankelijk klachten. Vijf daarvan bleken na onderzoek ongegrond. Een klacht bleek deels gegrond. De klachten hadden betrekking op de verplichte infosessie, het strenge examenreglement, het niet toegelaten worden op het examen wegens materiaal niet bij zich en het examenresultaat. Voor al deze klachten beschikt de Examencommissie over duidelijke richtlijnen die via de website en het EC-platform beschikbaar zijn voor de kandidaten.

De deels gegronde klacht had betrekking op het vrijstellingenbeleid. Meer bepaald op de onduidelikheden over de overeenkomsten en verschillen in het examenprogramma van de Examencommissie en de opleidingsprofielen van het volwassenenonderwijs.

De Examencommissie zet in op de volgende zaken en neemt ze ook op bij de korte- en lange termijn doelstellingen in haar communicatieplan:

- Een klantvriendelijke benadering van de kandidaat bij het strikt toepassen van het Examenreglement.
- Voldoende en concrete feedback geven aan de kandidaat bij het examenresultaat.
- Toegankelijker maken van de communicatie door in te zetten op een persoonlijke benadering, bereikbaarheid en begrijpelijke taal.

### **NARIC-Vlaanderen**

NARIC ontving in 2016 7 klachten. 4 klachten gingen over de behandeltermijn van de aanvraag voor de erkenning van een buitenlands studiebewijs. Na onderzoek bleken 2 klachten gegrond en 2 klachten deels gegrond. NARIC blijft voor de behandeltermijn afhankelijk van externe adviesverleners. NARIC heeft de voorbije jaren sterk geïnvesteerd in duidelijke afspraken en contracten over de behandeltermijnen, maar in uitzonderlijke gevallen ontvangt NARIC geen advies binnen de afgesproken termijn. De behandeltermijn van een dossier start immers pas als het dossier volledig is.

De andere klachten bleken ongegrond.

Op het einde van 2016 lanceerde NARIC een nieuwe website met duidelijke informatie over de behandeltermijnen. Zo wil het meer tegemoetkomen aan de informatiebehoefte van de aanvragers.

### **Toelatingsexamen Arts-Tandarts**

We ontvingen 1 klacht over de organisatie van het toelatingsexamen arts en tandarts. De klacht ging over een burger die beweerde zich ingeschreven te hebben, maar nadien niets meer van de organisatie had vernomen. De klacht bleek na onderzoek ongegrond.

Klachten of opmerkingen van kandidaten over inhoudelijke aspecten van het toelatingsexamen behoren niet tot de bevoegdheid van AHOVOKS, maar wel tot die van de Examencommissie van het toelatingsexamen. Deze klachten worden niet geregistreerd in de klachtendatabank. Ze werden wel systematisch doorgegeven aan de voorzitter van de Examencommissie en kregen telkens een schriftelijk antwoord.



## 2.2.11 SCHOOL- EN STUDIETOELAGEN

### 1. Tabel 2016

		<b>Aantallen</b>
Totaal aantal klachten	Totaal	177
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	175
	Onontvankelijk	2
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	2
	Geen belang	
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	23
	Mail	152
	Telefoon	1
	Fax	1
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	134
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	42
	Via georganiseerd middenveld	1
	Andere kanalen	

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	
	Mediaan	
	0-10 dagen	
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	38,3
	Mediaan	28
	0-20 dagen	52
	21-45 dagen	48
	46-90 dagen	34
	>90 dagen	6
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground	86
	Deels gegrond	
	Ongegrond	82
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	86
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	6
	Te lange behandeltermijn	32
	Ontoereikende informatieverstrekking	22
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	2
	Andere	24

Bij 37 dossiers werd (nog) geen mededeling van beslissing gedaan. Bij 7 dossiers werd (nog) geen mate van oplossing aangeduid.

## 2. Klachtenbeeld

In 2016 registreerden we 175 ontvankelijke klachten. Dat is een lichte stijging ten opzichte van 2015 (169 klachten). Het aantal gegronde klachten daalde evenwel van 88 naar 86.

Het grootste aandeel klachten (36,36%) van de 86 gegronde klachten die de afdeling School- en Studietoelagen ontving in 2016 gaat nog steeds over de “behandeltermijn”. Dit aandeel ligt in de lijn van vorig jaar (38,64% van de 88 gegronde klachten).

6 gegronde klachten vallen onder de norm “niet-correcte beslissing”. Het gaat hier over dossiers waarin het kadastraal inkomen aanvankelijk foutief werd berekend of waarin informatie over een foutief inkomstenjaar werd opgevraagd. In een ander dossier hielden we geen rekening met het huurcontract dat bij de aanvraag was gevoegd. Naar aanleiding van deze klachten werden de dossiers herzien.

De redenen voor de gegronde klachten onder de categorie “Andere” zijn uiteenlopend. 6 van de 21 verzoekers klaagden over het opvragen van bijkomende gegevens. In drie klachten ging het daarbij over het opvragen van gegevens in delicate situaties, zoals het overlijden van één van beide partners, of een naamswijziging na adoptie. 2 van de 21 klachten zijn het gevolg van het niet of te laat ontvangen van gegevens waardoor het dossier niet verder behandeld kon worden. 4 van de 21 verzoekers klaagden specifiek over het opvragen van buitenlandse inkomsten.

Daarnaast gingen 4 klachten in de categorie “Andere” over het feit dat de aanvraag werd afgekeurd. 1 klacht had te maken met een terugvordering en 4 met de uitbetaling van de toelage. Tenslotte kwam er ook een reactie op het automatisch opstarten van een dossier, 1 klacht over de beschikbaarheid van gegevens in het online formulier en 1 klacht over de organisatie van het bezoekmoment in één van de VAC's.

Het aantal klachten over “informatieverstrekking” steeg van 10 naar 22. In 10 gevallen werd een klacht ingediend omdat de afdeling School- en Studietoelagen meerdere malen bijkomende informatie opvroeg om het dossier te vervolledigen. Dit gebeurt via een standaardbrief die bij een tweede opvraging van informatie zou verduidelijkt moeten worden. Als dit niet gebeurt en dezelfde standaardbrief wordt nogmaals verstuurd, is het voor de burger vaak onduidelijk wat er precies nog in zijn dossier ontbreekt.

De andere klachten in deze categorie hadden te maken met het uitblijven van een antwoord op vragen of met onduidelijke of tegenstrijdige informatie die via 1700 of door de afdeling werd verstrekt. 3 klachten waren het gevolg van onduidelijkheid over een automatisch gestart dossier. In het antwoord op deze klachten werd telkens duidelijke informatie meegegeven. Er werd ook 1 klacht ingediend naar aanleiding van foutieve informatie op de website. Naar aanleiding van deze klacht werd deze informatie gecorrigeerd.

Het aantal bejegeningklachten daalde van 7 naar 2. In beide gevallen voelde de burger zich onheus behandeld door een medewerker van de afdeling, éénmaal bij het ontvangen van bezoekers en éénmaal bij telefonisch contact. We contacteerden de verzoekers om de situatie uit te klaren en koppelden ook terug met de betrokken medewerkers.

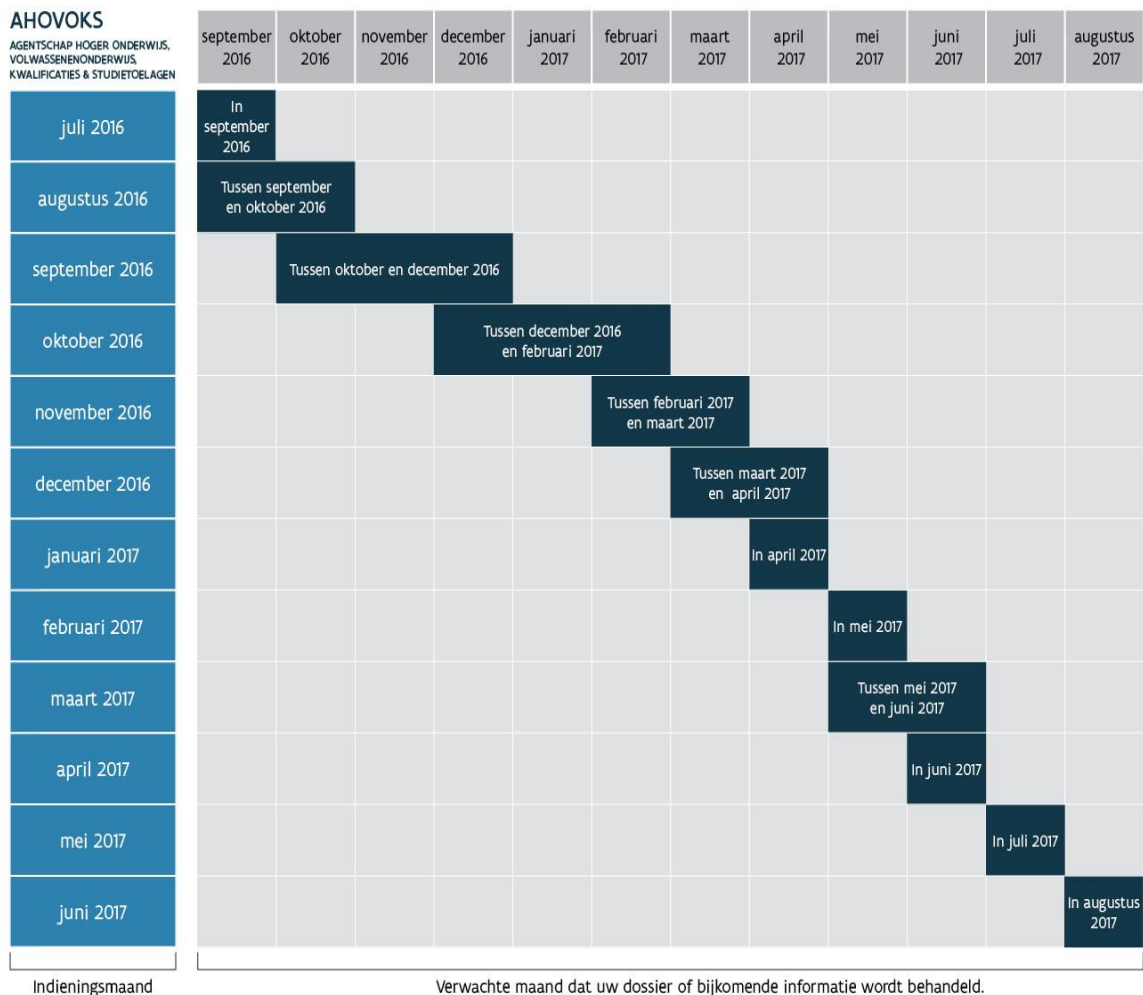
Bij de ongegronde klachten zitten hoofdzakelijk klachten over de behandeltermijn, al dan niet in combinatie met het opvragen van bijkomende informatie. We registreerden daarnaast ook een aantal reacties van burgers wiens aanvraag werd afgekeurd. In het antwoord op klachten hierover werd de wetgevende context telkens nog eens gekaderd.

We werkten in 2016 ook aan onze eerstelijns klachtenwerking. We merken op dat er een

verschuiving is in de verhouding tussen het aantal klachten dat rechtstreeks bij de afdeling wordt ingediend en het aantal klachten dat via de Vlaamse Ombudsdienst werd doorgestuurd. In 2015 kwam 58,5% van de eerstelijnsklachten rechtstreeks via de burger binnen en 41,5% via de Vlaamse Ombudsdienst. In 2016 vond 76,4% van de burgers rechtstreeks de weg naar de afdeling en werd nog 24,1% van de eerstelijnsklachten via de Vlaamse Ombudsdienst doorgestuurd. We willen verder inzetten op deze evolutie en ons als afdeling open en bereikbaar opstellen.

### Concrete realisaties en voorstellen

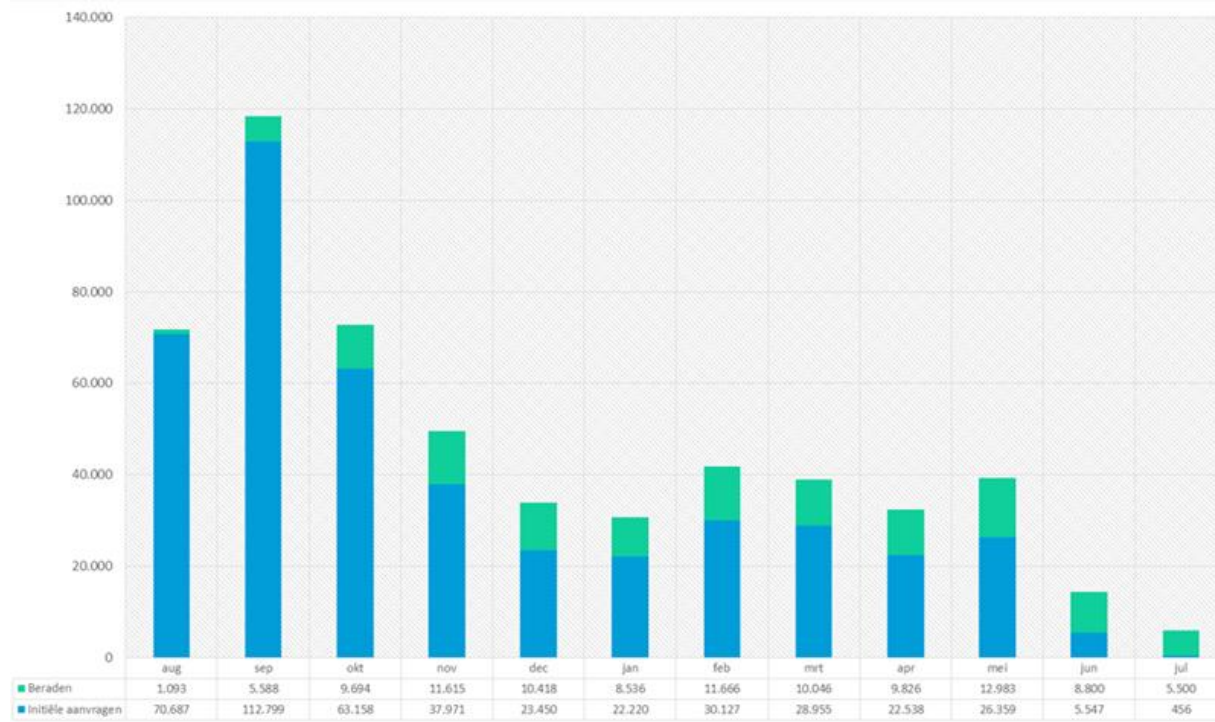
De afdeling School- en Studietoelagen blijft inzetten op duidelijke communicatie over de voortgang van de dossierbehandeling. In 2015 is een tabel ontwikkeld, waarop de vooropgestelde behandeltermijn duidelijk af te lezen is volgens de indienmaand van het dossier. Sinds september 2015 wordt de tabel gebruikt door medewerkers van de afdeling School- en Studietoelagen en medewerkers van de Vlaamse Infolijn. Ook de burgers zelf kunnen deze raadplegen via de website.



De chronologische aanpak wordt consequent uitgevoerd en garandeert een gelijke behandeling van alle dossiers. De behandeling van nieuwe aanvragen en dossiers waarvoor nog bijkomende informatie moest worden opgestuurd verloopt parallel.

Toch kan de behandeltermijn van een dossier nog sterk oplopen, vooral voor dossiers die in de eerste maanden van het schooljaar worden ingediend. Dan komen namelijk het grootste

deel van de aanvragen binnen. De afdeling School- en Studietoelagen blijft dan ook voortdurend zoeken naar mogelijkheden om de behandeltermijn in te korten.



In 2016 maakten we werk van een drastische vereenvoudiging van de aanvraagprocedure. Het papieren aanvraagformulier werd van een bundeltje van 8 bladzijden herleid naar één recto-verso formulier. Tegelijk met het papieren formulier werd ook het digitale aanvraagformulier vereenvoudigd.

In samenwerking met Informatie Vlaanderen integreerden we een hulpwidget in het digitale aanvraagformulier. Hierin worden per pagina een aantal veelgestelde vragen beantwoord. De burger kan via de hulpwidget ook bellen of chatten met een voorlichter bij 1700 die hem dan kan begeleiden bij de aanvraag.

Het vernieuwde formulier heeft alvast een positieve impact. Met het oude formulier duurde het in het begin van het schooljaar tot enkele weken vooraleer de aanvraag in het systeem was ingevoerd en de opvragingen konden starten om alle nodige gegevens te verzamelen. Bij de start van het schooljaar 2016-2017 slaagden we erin om dag op dag bij te blijven met het invoeren van de papieren aanvraagformulieren in onze toepassing. Dat houdt in dat voor deze dossiers sneller gestart worden met het ophalen van alle nodige gegevens uit de databanken.

Wat het effect van het nieuwe aanvraagformulier op de dossierbehandeling zelf is, kunnen we nog onvoldoende inschatten. Dit wordt wel grondig opgevolgd en zal nog geëvalueerd worden.

Nadat alle gegevens zijn opgehaald, stroomt een dossier door naar dossierbehandeling. 10 à 15% van alle aanvragen kan automatisch behandeld worden: de toepassing kan zelf alle voorwaarden afsluiten en de toelage berekenen. Voor de overige 85 tot 90% van de aanvragen is de tussenkomst van een dossierbehandelaar vereist. We willen er de komende jaren op inzetten om het percentage dat automatisch behandeld kan worden te doen stijgen. Als minder

dossiers een manuele behandeling vereisen, zullen deze ook sneller behandeld kunnen worden.

Daarnaast kunnen we ook nog winst boeken door het aantal beraden verder te beperken. Een dossier wordt in beraad gezet als er nog bijkomende informatie bij de burger moet worden opgevraagd. Door waar mogelijk databanken aan te spreken, kunnen we het aantal beraden beperken. Vanaf schooljaar 2017-2018 zullen we geen informatie over het leefloon meer bij de burger opvragen, maar zullen we deze rechtstreeks via de bevoegde administratie ophalen. Daarnaast blijven we onze eigen werking ook kritisch evalueren en bijsturen om onnodige beraden te vermijden.

Het toenemend aantal klachten over informatieverstrekking maakt duidelijk dat we ook verder moeten inzetten op een heldere communicatie met de burger. Om bijkomende informatie op te vragen, maken we gebruik van standaardbrieven die in onze toepassing zitten. Deze brieven worden momenteel herwerkt en vereenvoudigd. De nieuwe brieven zullen vanaf nieuwe aanvraagjaar 2017-2018 geleidelijk in gebruik genomen worden.

We werken ook aan een nieuwe productwebsite en een nieuw contactformulier. Dit zal geïntegreerd worden in het online aanvraagformulier dat op die manier zal uitgebouwd worden tot een e-loket waar de burger terecht kan om een aanvraag in te dienen, zijn dossier op te volgen en te vervolledigen. Door het vernieuwde contactformulier willen we de verschillende vragen die aan onze afdeling gesteld worden nog beter gaan stroomlijnen zodat de burger ook zo snel mogelijk het correcte antwoord kan krijgen.

We blijven samen met 1700 ook werk maken van een correcte informatieverstrekking. We organiseerden ook in 2016 een aantal vormingsmomenten waarin we aandacht besteedden aan de vernieuwde aanvraagprocedure en het correct kaderen van de stand van zaken van een dossier.

**TABEL 2016 – ONDERWIJSINSPECTIE**

		<b>Aantallen</b>
Totaal aantal klachten	Totaal	4
Aantal klachten verdeeld volgens de (on)ontvankelijkheid	Ontvankelijk	3
	Onontvankelijk	1
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens de categorie van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend	
	Meer dan een jaar voor indiening	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig	
	Kennelijk ongegrond	
	Geen belang	1
	Anoniem	
	Beleid en regelgeving	
	Geen Vlaamse overheid	
	Interne personeelsaangelegenheden	
Aantal klachten volgens de drager	Brief	
	Mail	4
	Telefoon	
	Fax	
	Bezoek	
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	Rechtstreeks van burger	4
	Via kabinet	
	Via Vlaamse Ombudsdienst	
	Via georganiseerd middenveld	
	Andere kanalen	

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	5,5
	Mediaan	6
	0-10 dagen	4
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	22,5
	Mediaan	23,5
	0-20 dagen	1
	21-45 dagen	3
	46-90 dagen	
	>90 dagen	
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond	
	Deels gegrond	1
	Ongegrond	2
	Nog niet afgehandeld	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	1
	Deels opgelost	
	Onopgelost	
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen	Niet-correcte beslissing	
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	1
	Andere	

## 2. Klachtenbeeld

Na een aanzienlijke stijging van het aantal klachten over 2015, valt in 2016 een belangrijke daling vast te stellen. Drie van de vier ontvangen klachten bleken ontvankelijk. Van deze drie was er één gedeeltelijk gegrond-gedeeltelijk ongegrond. De ontvangen klachten hadden betrekking op het basisonderwijs (1), secundair onderwijs (2) en het huisonderwijs (1).

De aard van de klachten laat zich indelen in drie categorieën (en bijhorende actie) (Nb:



sommige klachten vallen onder meerdere categoriën):

- De klacht over huisonderwijscontrole betrof in essentie een betwisting van het uitgebrachte advies. Een tweede controle werd uitgevoerd die het advies van de eerste controle bevestigde.
- Twee klachten betroffen een vermeend gebrek aan respect van onderwijsinspecteurs t.a.v. de doorgelichte instellingen. De inspectieleiding zet versterkt in op het vermijden en remediëren van dergelijke situaties. Ze doet dit door de betrokken onderwijsinspecteurs op hun gedrag aan te spreken en via collectieve vorming van het bredere korps.
- Drie klachten over de doorlichtingen betroffen een betwisting van het door de onderwijsinspectie uitgebrachte advies. Deze dossiers werden door de betrokken Coördinerend Inspecteur onderzocht. De kwaliteit van het uitgebrachte advies bleef daarbij overeind.

Conform de servicemeter en de opgenomen kwaliteitsindicatoren van klachtenmanagement, zette de Onderwijsinspectie over het jaar 2016 versterkt in op een herstel- en oplossingsgerichte praktijk. Ze trok daarbij ook lessen uit de klachten om haar dienstverlening te verbeteren.

**TABEL 2016 – AGENTSCHAP VOOR INFRASTRUCTUUR IN HET ONDERWIJS (AGION)**

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

Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzendingsdatum van de ontvangstmelding	Gemiddelde	4
	Mediaan	4
	0-10 dagen	1
	> 10 dagen	
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing	Gemiddelde	44
	Mediaan	44
	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	1
	Te lange behandeltermijn	
	Ontoereikende informatieverstrekking	
	Onvoldoende bereikbaarheid	
	Onheuse bejegening	
	Andere	

## 2. Klachtenbeeld

1 klacht werd ontvangen op 25 januari 2016 via mail van de Vlaamse Ombudsdienst.

### Omschrijving van de klacht:

De school stelt zich vragen bij de terugvordering van de subsidie en zal daarover nog een gemotiveerde brief schrijven naar AGION. In de klacht formuleert de verzoeker 2 vragen: ten

eerste de vraag naar een eventuele beroepsprocedure en ten tweede mogelijkheden om een afbetalingsplan af te spreken.

Identificatie van de klager: Voorzitter vzw (college)

De klacht van de vzw (college) is ontvankelijk verklaard.

AGION verstuurd een ontvangstmelding op 29 januari 2016.

Binnen de voorziene antwoordperiode, namelijk op 9 maart 2016 heeft AGION een mail verstuurd naar de klager met een antwoord op de twee vragen en verduidelijking van het standpunt van het agentschap.

In antwoord op deze mail heeft de klager gemeld niet in te stemmen met het standpunt van AGION en met het verzoek voor een bespreking ten gronde.

Een overleg heeft plaatsgevonden met de school. Nieuwe elementen werden aangeleverd. Op de raad van bestuur van AGION werd het dossier opnieuw bekeken. De bijkomende elementen hebben geen aanleiding gegeven tot wijziging van het standpunt van AGION.

Na berichtgeving door AGION heeft de klager laten weten zich te schikken naar de beslissing van AGION.

## **2.3 AFDELINGEN ZONDER KLACHTEN**

In de volgende afdelingen werden in de loop van het jaar 2016 geen klantenreacties geregistreerd:

Departement Onderwijs en Vorming:

- afdeling Stafdiensten O&V;
- afdeling Management Ondersteunende Diensten;
- afdeling Strategische Beleidsondersteuning;
- afdeling Horizontaal Beleid;
- afdeling Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs;
- afdeling Communicatie.

Agentschap voor Onderwijsdiensten:

- afdeling ICT.

Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studietoelagen

- afdeling Kwalificaties en Curriculum.

Vlaamse Onderwijsraad.

## 3 GLOBALE EVALUATIE

### 3.1 VASTSTELLINGEN VOOR 2016

#### Globale cijfers

We stellen vast dat het aantal geregistreerde klachten in 2016 gestegen is t.o.v. 2015 (300 klachten in 2015 t.o.v. 383 klachten in 2016).

Het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AGODI) kende een stijging t.o.v. 2015 (34 klachten in 2015 t.o.v. 117 klachten in 2016).

Bij de andere entiteiten bleef het aantal klachten ongeveer stabiel.

Voor verdere duiding bij de globale cijfers verwijzen we naar de klachtenbeelden bij de diverse afdelingen (zie supra).

#### Afdelingen met klachten

10 afdelingen, de Vlaamse Onderwijsinspectie en het agentschap AGIO n registreerden 1 of meerdere klachten.

9 afdelingen + de Vlaamse Onderwijsraad registreerden geen klachten.

Het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studietoelagen (AHOVOKS) en het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AGODi) registreerden het meest aantal klachten. Door de aard van de opdrachten van deze agentschappen (en de daaruit voortvloeiende talrijke contacten met de burger), resulteert dit in een groter aantal klachten in vergelijking met de andere entiteiten.

### 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.

Deze structuur garandeert een maximale autonomie voor de deelnemende entiteiten en is vooral zeer gebruiksvriendelijk voor de klant. Toch merken we ook nu weer dat het meldpunt voor de burger nog steeds niet gemakkelijk te vinden is.

<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 ook 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 (BaO en SO)** 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 rechtstreeks door onze afdelingen gecapteerd worden**, komen niet aan bod in onze rapporteringen. Ook al komen bepaalde problematieken aan bod op andere fora (vb. pers, ...), dan blijft het nog uiterst moeilijk om hierover een volledig en genuanceerd beeld in het klachtenrapport weer te geven.

Afdelingen/entiteiten die minder contacten hebben met de burger (bv. het Departement O&V) capteren logischerwijs nauwelijks of geen klachten.

#### **Werkpunten voor 2017:**

**We blijven verder inzetten op volgende punten:**

- 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;
- we blijven werk maken van een brede en uniforme klachtenregistratie.

### **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.

Op regelmatige basis wordt aan de klachtencoördinatoren gevraagd zich in hun eigen afdeling aan hun collega's kenbaar te maken/te houden én de werking van ons klachtenmanagement binnen de eigen afdelingen te duiden.

### **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 vormen, netwerken enz.

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 (1999-2015)**

##### **2015-2016**

De Vlaamse ombudsman beveelt aan om decretaal de bevoegdheid te bepalen van de Examencommissie om de leerstof van het toelatingsexamen af te bakenen, vertrekkend vanuit de leerplannen van de derde graad secundair onderwijs, zonder zich hiertoe te moeten beperken (rapport 2015-8 dat de lezer vindt in de rubriek ‘documentatie-rapporten’ op de website). De begeleidingscommissie van het toelatingsexamen volgt deze aanbeveling en wil dit via het Onderwijsdecreet XXVI opnemen in de Codex Hoger Onderwijs.

##### **2014-2015**

De Vlaamse Ombudsdienst doet volgende aanbeveling in de vorm van het Parlementair stuk 41 (2014-2015) – Nr. 1, ingediend op 1 april 2015 (2014-2015).

De Vlaamse Ombudsdienst doet / herhaalt zijn aanbeveling van vorig jaar om 9 op de 10 school- en studietoelagen op 1 september bij de gezinnen op de rekening te zetten.

##### **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**

Hilde Simillion (ter vervanging van Jessica Poppe)

GO! Onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap

Willebroekkaai 36

1000 Brussel

Tel: 02/790.94.66 (Jessica Poppe: 02/790.94.99)

Fax: 02/790.92.69

[hilde.simillion@g-o.be](mailto:hilde.simillion@g-o.be)

### **Europese ombudsdienst**

Emily O'Reilly, Europese Ombudsvrouw

1, Avenue du Président Robert Schuman

CS 30403

FR-67001 Strasbourg Cedex, Frankrijk

Tel: (33)388.17.23.13

Fax: (33)388.17.90.62

[www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)

### **Federale Ombudsdienst**

Guido Herman, federaal Ombudsman

Leuvenseweg 48 bus 6

1000 Brussel

Tel: 0800/999.62 of 02/289.27.27

Fax: (32) 2.289.27.28

[contact@federaalombudsman.be](mailto:contact@federaalombudsman.be)

[www.federaalombudsman.be](http://www.federaalombudsman.be)



## **Vlaamse Ombudsdienst**

Leuvenseweg 86

1000 Brussel

Tel : 1700

Fax: 02/552.48.00

[info@vlaamseombudsdienst.be](mailto:info@vlaamseombudsdienst.be)

[www.vlaamseombudsdienst.be](http://www.vlaamseombudsdienst.be)

Bart Wekers, Vlaams Ombudsman: 02/552.41.29

[bart.weekers@vlaamseombudsdienst.be](mailto:bart.weekers@vlaamseombudsdienst.be)

Chris Nestor, onderzoeker: 02/552.41.19

[chris.nestor@vlaamseombudsdienst.be](mailto:chris.nestor@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 (tot 1 juli 2016)	NN				Interne, managementondersteunende diensten (personeel, logistiek, boekhouding, ict, juridische cel), vertrouwenspersoon
Stafdiensten O&V	Mia Vanhoutte	02/553.95.14	1A	<a href="mailto:mia.vanhoutte@ond.vlaanderen.be">mia.vanhoutte@ond.vlaanderen.be</a>	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	<a href="mailto:liesbeth.vangeert@ond.vlaanderen.be">liesbeth.vangeert@ond.vlaanderen.be</a>	Arbeidsvoorwaardenbeleid
Horizontaal Beleid	Ann Dejaeghere	02/553.98.88	5C02	<a href="mailto:ann.dejaeghere@ond.vlaanderen.be">ann.dejaeghere@ond.vlaanderen.be</a>	Beleidsvoorbereiding niveau-overschrijdende beleidsthema's

<b>Afdeling</b>	<b>Klachtencoördinator</b>	<b>Telefoon</b>	<b>Kantoor</b>	<b>E-mail</b>	<b>Bevoegdheid</b>
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
Communicatie (team Informatie en communicatie)	Ann De Zutter	02/553.96.52	5A09	<a href="mailto:ann.de.zutter@ond.vlaanderen.be">ann.de.zutter@ond.vlaanderen.be</a>	Communicatie met de onderwijswereld en het brede publiek, Infolijn-Onderwijs, verticale communicatie, publicaties en campagnes
Communicatie (team Klasse)	Patrick De Busscher	02/553.96.86	5A	<a href="mailto:patrick.debusscher@ond.vlaanderen.be">patrick.debusscher@ond.vlaanderen.be</a>	Klasse-publicaties, sterevenementen, stercampagnes, leerlingkaart, lerarenkaart, elektronische nieuwsbrieven, websites

Communicatie (team Canon Cultuurcel)	Melanie Wuyts	02/553.96.64	5A14	<a href="mailto:melanie.wuyts@ond.vlaanderen.be">melanie.wuyts@ond.vlaanderen.be</a>	Ondersteuning en stimulering van scholen via projecten en studies om hun eigen kunst- en cultuurwerking uit te bouwen
Communicatie (team KlasCement)	Bea Claeys (tot 1 juli 2016)	02/553.91.05	5A02	<a href="mailto:bea.claeys@ond.vlaanderen.be">bea.claeys@ond.vlaanderen.be</a>	Leermiddelennetwerk voor leerkrachten en studenten in de lerarenopleiding
	Kristof Veekmans (van 4 juli tot januari 2017)	02/553.97.45	5C03	<a href="mailto:kristof.veekmans@ond.vlaanderen.be">kristof.veekmans@ond.vlaanderen.be</a>	

**AGENTSCHAP VOOR ONDERWIJSDIENSTEN**

<b>Afdeling</b>	<b>Klachtencoördinator</b>	<b>Telefoon</b>	<b>Kantoor</b>	<b>E-mail</b>	<b>Bevoegdheid</b>
Personeel Basisonderwijs en CLB	Ellen Vercruyssen	02/553.94.72	4B14	<a href="mailto:ellen.vercruyssen@ond.vlaanderen.be">ellen.vercruyssen@ond.vlaanderen.be</a>	Beleidsuitvoering personeel basisonderwijs en CLB
Advies en Ondersteuning Onderwijspersoneel	Peggy Michiels	02/553.65.59	3C22	<a href="mailto:peggy.michiels@ond.vlaanderen.be">peggy.michiels@ond.vlaanderen.be</a>	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	<a href="mailto:martien.vanbignoot@ond.vlaanderen.be">martien.vanbignoot@ond.vlaanderen.be</a>	Beleidsuitvoering personeel secundair onderwijs en DKO
Scholen Basisonderwijs CLB en DKO	Johan Heymans	02/553.92.02	4M05	<a href="mailto:johan.heyman@ond.vlaanderen.be">johan.heyman@ond.vlaanderen.be</a>	Beleidsuitvoering leerlingen- en schooldossiers BaO en CLB
ICT	Christa Vandenhende	02/553.94.13	4C02	<a href="mailto:christa.vandenhende@ond.vlaanderen.be">christa.vandenhende@ond.vlaanderen.be</a>	ICT
Scholen Secundair Onderwijs	Pieter Lemahieu	02/553.88.10	4A02	<a href="mailto:pieter.lemahieu@ond.vlaanderen.be">pieter.lemahieu@ond.vlaanderen.be</a>	Beleidsuitvoering leerlingen- en schooldossiers SO en DKO

<b>AGENTSCHAP VOOR HOGER ONDERWIJS, VOLWASSENENONDERWIJS, KWALIFICATIES EN STUDIETOELAGEN (AHOVOKS)</b>					
<b>Afdeling</b>	<b>Klachtencoördinator</b>	<b>Telefoon</b>	<b>Kantoor</b>	<b>E-mail</b>	<b>Bevoegdheid</b>
Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs	Heidi Jansens	02/553.97.57	7A	<a href="mailto:heidi.jansens@ond.vlaanderen.be">heidi.jansens@ond.vlaanderen.be</a>	Beleidsuitvoering personeel en instellingen hoger onderwijs Beleidsuitvoering personeel en instellingen sector LLL (CVO's en CBE's)
Studietoelagen	Leentje Polspoel	02/553.30.57	Phoenix	<a href="mailto:leentje.polspoel@ond.vlaanderen.be">leentje.polspoel@ond.vlaanderen.be</a>	Studiefinanciering kleuters, leerlingen en cursisten

NARIC en Examencommissie	Linda Vandesande en Griet Van den Eynde	02/553.89.82 en 02/553.99.93	2C12 2C24	<a href="mailto:linda.vandesande@ond.vlaanderen.be">linda.vandesande@ond.vlaanderen.be</a> en griet.vandeneynde@ond.vlaanderen.be	
-----------------------------	--	------------------------------------	--------------	--	--

Kwalificaties en Curriculum	NN				
Coördinatie agentschap	Viona Raymaekers	02/553.90.25	6A04	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
<b>ONDERWIJSINSPECTIE (entiteit met een apart statuut)</b>	Els Vermeire Gerd Van den Eede	02/553.88.26 02/553.88.62	2B14 2AB01	meldpunt.onderwijsinspectie@vlaanderen. be	Doorlichten, controles, onderzoeken, adviering, toekennen getuigschrift BaO in BuBaO, toestaan afwijkingen op eindtermen

<b>AGENTSCHAP VOOR INFRASTRUCTUUR IN HET ONDERWIJS (Agion)</b>					
	<b>Centrale coördinator</b>	<b>Telefoon</b>	<b>Fax</b>	<b>Adres</b>	<b>webadres</b>
	Peggy De Tollenaere	02/221.05.06		Koning Albert II-laan 35/75, (Ellips) 1030 Brussel	peggy.detollenaere@agion.be

<b>VLAAMSE ONDERWIJSRAAD (VLOR)</b>					
	<b>Centrale coördinator</b>	<b>Telefoon</b>	<b>Fax</b>	<b>Adres</b>	<b>webadres</b>
	Filip Debruyne	02/219.42.99	02/219.81.18	Koning Albert II-laan 37, 1030 Brussel	www.vlor.be

<b>BELEIDSDOMEIN ONDERWIJS EN VORMING</b>					
<b>Afdeling</b>	<b>Centrale coördinator</b>	<b>Telefoon</b>	<b>Kantoor</b>	<b>E-mail</b>	<b>Bevoegdheid</b>
Stafdiensten	Mia Vanhoutte	02/553.95.14	1A	<a href="mailto:mia.vanhoutte@ond.vlaanderen.be">mia.vanhoutte@ond.vlaanderen.be</a>	Centrale opvolging van de klachtenvoorziening en beleidsrapportering

# Klachtenbehandeling in het GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap

## Jaarverslag 2016



## Inhoudsopgave

---

<b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1. Structuur van het GO!	3
1.2. Pedagogisch project van het GO!	4
1.3. Klachtenbehandeling in het GO! als onderdeel van kwaliteitsmanagement	4
1.4. Inhoud van het jaarverslag	5
<b>2. Klachtencaptatie</b>	<b>6</b>
2.1. Algemeen	6
2.2. Cijfermateriaal	6
2.2.1. Globaal aantal klachten	7
2.2.2. Drager van klachten	8
2.2.3. Hoedanigheid van de klager	8
2.2.4. Klachtenkanaal	9
2.3. Aanbevelingen en verbetervoorstellen	9
<b>3. Klachtenbehandeling</b>	<b>11</b>
3.1. Algemeen	11
3.2. Cijfermateriaal	11
3.2.1. Doorlooptijd	11
3.2.2. Ontvankelijkheid	12
3.3. Aanbevelingen en verbetervoorstellen	17
<b>4. Kwaliteitsmanagement</b>	<b>19</b>
4.1. Algemeen	19
4.2. Actoren in het GO!	19
4.2.1. Centrale klachtencoördinator	19
4.2.2. Medewerkers centrale diensten	20
4.2.3. Klachtencoördinatoren scholengroepen	20
4.2.4. Netwerk klachten GO!	21
4.3. Externe partners	22
4.4. Aanbevelingen en verbetervoorstellen	22
<b>5. Conclusie</b>	<b>24</b>

## 1. Inleiding

---

### 1.1. Structuur van het GO!

Het GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap is het officieel onderwijs dat georganiseerd wordt voor en door de Vlaamse Gemeenschap. Conform het *Bijzonder decreet betreffende het gemeenschapsonderwijs* (BDGO) van 14 juli 1998 wordt het op drie niveaus bestuurd : de school of instelling (lokaal niveau), de scholengroep (mesoniveau) en de Raad van het GO! (centraal niveau in opdracht van de Vlaamse Gemeenschap).

De directeur heeft samen met zijn team de dagelijkse leiding over de **school** en wordt daarin met advies en overleg bijgestaan door de schoolraad. Daarnaast wordt waar het gewenst is ondersteuning geboden door een pedagogische raad, een leerlingenraad en een ouderraad. Het GO! telt zo'n 1000 scholen en voorzieningen.

De **directeur** leidt en beheert de school. Samen met het team bepaalt hij de beleidskeuzes op basis van de schoolcontext en de leerlingenkenmerken. De **schoolraad** heeft advies- en overlegbevoegdheid en kan de directeur en de bestuursorganen van de scholengroep om informatie vragen over beslissingen die het schoolleven beïnvloeden. De **pedagogische raad** is bevoegd voor pedagogische aangelegenheden. De **leerlingenraad** behartigt de belangen van de leerlingen en kan gevraagd of ongevraagd advies uitbrengen over kwesties die de leerlingen aanbelangen. De **ouderraad** tot slot brengt advies uit op verzoek van de schoolraad of op eigen initiatief.

Elke **scholengroep** heeft bestuursbevoegdheid over alle GO! instellingen in een welbepaalde regio en wordt geleid door een algemeen directeur, een raad van bestuur, een college van directeurs en een algemene vergadering. Er zijn in totaal 27 scholengroepen.

De **algemeen directeur** staat in voor het dagelijkse beleid van de scholengroep en heeft beslissings- en managementbevoegdheid op het niveau van de scholengroep, na goedkeuring door de raad van bestuur. De **raad van bestuur** beslist autonoom over de organisatie van het onderwijs (op alle niveaus) in de regio die onder zijn bevoegdheid valt, kan daarnaast onder meer personeelsleden benoemen, tucht- en ordemaatregelen nemen en draagt de juridische aansprakelijkheid voor de bevoegdheden die hem door het BDGO worden toegekend. Het **college van directeurs** doet beleidsvoorbereidend en beleidsuitvoerend werk en is onder meer bevoegd voor het beheer van de administratieve loopbaan van het personeel dat tot de scholengroep behoort. De **algemene vergadering** tot slot keurt de jaarrekening en de begroting goed en bekrachtigt de aanstelling van de algemeen directeur door de raad van bestuur.

Daarnaast zijn er ook **scholengemeenschappen** voor het basis- en het secundair onderwijs actief. Het gaat om vrijwillige samenwerkingsverbanden die vooral adviesbevoegdheid ten aanzien van de scholengroep hebben. Sommige scholengemeenschappen zijn netoverstijgend samengesteld.

De bevoegdheden op het **centrale niveau** worden uitgeoefend door de Raad van het GO!, in opdracht van de Vlaamse Gemeenschap. De Raad treedt op als centrale inrichtende macht en wordt daarin bijgestaan door administratieve en pedagogische diensten, onder de leiding van een afgevaardigd bestuurder.

De **Raad van het GO!** waarborgt de vrije schoolkeuze in Vlaanderen en Brussel, staat onder meer in voor het pedagogisch project van het GO! (PPGO!), de Neutraliteitsverklaring en de Verklaring van gehechtheid, het strategisch plan, de interne kwaliteitszorg, de leerplannen, de programmatie van unieke studierichtingen en de ondersteuning van de scholengroepen en de scholen van het GO!. Hij draagt de verantwoordelijkheid voor de pedagogische begeleiding, de nascholing en het vormingscentrum voor de centra voor leerlingenbegeleiding en wijst de middelen voor investeringen en grote infrastructuurwerken toe.

De **afgevaardigd bestuurder** staat namens de Raad GO! in voor het dagelijkse beheer en beleid over de centrale administratieve en pedagogische diensten en verricht samen met deze diensten beleidsvoorbereidend en beleidsuitvoerend werk voor de Raad GO! en in de aangelegenheden waarvoor de Raad GO! bevoegd is.

De **centrale diensten** hebben tot missie het GO! te positioneren als hét onderwijs van en voor de Vlaamse Gemeenschap met een belangrijk maatschappelijk effect door invulling te geven aan het PPGO!, het uit te dragen en te realiseren in het net. Hun werking is toegespitst op drie kernopdrachten op het vlak van kennis, beleid en dienstverlening. De centrale diensten zijn gevestigd in het Huis van het GO! aan de Willebroekkaai nr. 36 in 1000 Brussel.

## 1.2. Pedagogisch project van het GO!

Als organisator van het onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap heeft het GO! een eigen, uniek pedagogisch project, het PPGO!. Het PPGO! is het basisdocument waarin de grondbeginselen, de waarden en de algemene doelstellingen van het GO! zijn opgenomen. Het is een richtingwijzer en referentiekader om lerenden te begeleiden in hun persoonlijke ontplooiing enerzijds en in hun ontwikkeling naar samenleven in diversiteit en harmonie anderzijds. Het PPGO! biedt daarmee niet alleen een basis voor kwaliteitsvol onderwijs en opvang, maar het is ook een ruimer maatschappelijk project omdat het door een brede vorming van de gehele persoonlijkheid bijdraagt aan het samenleven.

Het PPGO! heeft tot doel kinderen en jongeren te laten ontdekken dat er geen universele waarheid is om filosofische, ideologische en godsdienstige vragen te beantwoorden. In het GO! geniet iedereen de vrijheid om zelf keuzes te maken en kritisch te zijn. Het PPGO! zegt dat we ondanks verschillende opvattingen en de superdiversiteit in onze samenleving en in onze scholen vooral moeten leren met elkaar samen te leven. Hierbij staan waarden als respect, gelijkwaardigheid, oprechtheid/eerlijkheid, openheid, betrokkenheid en engagement centraal.

‘Samen leren samenleven’ waarmaken betekent dat men moeilijke onderwerpen niet uit de weg gaat. Dat men bereid is om dat wat minder goed verloopt onder ogen te zien, te bespreken en eventueel bij te sturen, ook als het over de eigen werking of het eigen handelen gaat. En dat men de nodige aandacht en omzichtigheid aan de dag weet te leggen wanneer dit toch zou uitmonden in klachten, om dan op een constructieve manier naar oplossingen te zoeken.

## 1.3. Klachtenbehandeling in het GO! als onderdeel van kwaliteitsmanagement

De specifieke organisatie- en bevoegdhedenstructuur van het GO! komt ook tot uiting in de klachtenprocedure die er van toepassing is. Op 3 december 2004 heeft de Raad GO! deze procedure goedgekeurd en daarmee invulling gegeven aan de bepalingen van het *Vlaamse klachtendecreet* van 1 juni 2001 en de bijbehorende omzendbrief.

Het eerste aanspreekpunt bij vragen of klachten over de werking van een **school** of instelling is de **directeur**. Als men niet tevreden is met de aangeboden oplossing – of als de klacht over de directeur zelf gaat - kan men als klager terecht bij de betrokken **scholengroep** en krijgt de klacht een formeel karakter. Biedt ook dit niet het verwachte resultaat, dan kan de klager zich wenden tot de **Vlaamse Ombudsdienst**.

Voor het centrale niveau is hier geen rol weggelegd. Het centrale niveau behandelt dus geen klachten over de werking van een school of over een concrete handeling of beslissing van een personeelslid van een school.

Heeft men te klagen over de werking van de **centrale diensten** of handelingen van de personeelsleden van deze diensten zelf, dan kan men zich wenden tot de **afgevaardigd bestuurder** van het GO!. Is de klager niet tevreden over het resultaat van de klachtenbehandeling, dan kan die dat aankaarten bij de **Vlaamse Ombudsdienst**.

Bij de klachtenbehandeling in het GO! ligt de algemene focus reeds vele jaren op het herstel van de verstoorde onderlinge relatie, het realiseren en steeds verder uitbouwen van een eenvoudige en laagdrempelige klachtenprocedure en het systematisch monitoren van klachten en deelaspecten ervan. Maar de klachtenbehandeling moet ook verder leiden dan enkel registratie of captatie van gegevens en zich doorvertalen in gedegen oplossingen, bijsturing of verbetering van de werking of de dienstverlening, zowel operationeel als beleidsmatig. Klachtenmanagement wordt ervaren als een waardevol kwaliteitsinstrument. De scholengroepen en de centrale diensten maken hier reeds lang samen werk van.

#### 1.4. Inhoud van het jaarverslag

Het Vlaamse Klachtendecreet draagt de Vlaamse bestuursinstellingen op om zorg te dragen voor kwaliteitsvolle behandeling van klachten over hun werking en handelen. Hierover moet jaarlijks worden gerapporteerd aan de Vlaamse Ombudsdienst. Met dit jaarverslag wenst het GO! deze verplichting na te komen voor de klachtenbehandeling in 2016.

De servicemeter van de Vlaamse Ombudsdienst reikt de bestuursinstellingen van de Vlaamse overheid een aantal operationele indicatoren aan om in te schatten of de langetermijndoelstellingen inzake klachtencaptatie, kwaliteitsvolle klachtenbehandeling en kwaliteitsmanagement gehaald worden. De stand van zaken en de bevindingen in 2016 namens het GO! ten aanzien van deze indicatoren worden in afzonderlijke hoofdstukken in dit jaarverslag toegelicht.

Naast heel wat cijfermateriaal bevat dit verslag ook telkens een aantal concrete suggesties en voorstellen in verband met de specifieke doelstelling waarop ze betrekking hebben. Ze werden mee aangereikt vanuit de scholengroepen en geven meteen ook aan waar men nood aan heeft, vaak met het oog op het vrijwaren en verbeteren van de dienstverlening. Er wordt ook verwezen naar concrete realisaties van het voorbije jaar.

Omwille van de continuïteit werd ervoor geopteerd eenzelfde werkwijze en stramien te hanteren als de voorbije jaren. Voor het eerst werden berekende percentages in de tabellen mee opgenomen.

## 2. Klachtencaptatie

---

### 2.1. Algemeen

Het GO! is en blijft voorstander van een eenvoudige en laagdrempelige klachtenprocedure en bepleit een directe aanpak, informeel en oplossingsgericht. Daar werd de voorbije jaren sterk op ingezet en dat was in 2016 niet anders.

Klachten die worden geuit – op welke manier ook - moeten niet alleen als dusdanig worden gehoord en erkend maar ook onmiddellijk op de juiste plaats in de organisatie terechtkomen.

In de scholen en instellingen staat de aanpak van de directeur voorop: de klacht moet direct en informeel behandeld worden op de plaats waar ze zich voordoet. Dit maakt het mogelijk om snel en gepast te reageren.

Uit de cijfers blijkt dat de directeurs er vaak in slagen om tot een oplossing te komen en een conflict te ontmijnen of in de kiem te smoren. Bereid zijn om te luisteren en begrip tonen - vaak met het nodige geduld - zijn hierbij van cruciaal belang.

Anderzijds signaleren verschillende scholengroepen ons dat klagers zich in de praktijk soms brutaal, arrogant of zelfs agressief opstellen en dat het dan eigenlijk fout loopt door de vorm eerder dan door de inhoud van een klacht.

Volstaat een informele aanpak niet of komt men niet tot een oplossing, dan kan een klacht terechtkomen in de formele klachtenprocedure bij de scholengroep. De klachten worden er in een algemeen **klachtenregister** opgenomen en per klacht wordt er gebruikgemaakt van een **registratieformulier**.

De centrale klachtencoördinator vraagt jaarlijks informatie en gegevens over bepaalde parameters op en bundelt die in een globaal jaarverslag, samen met de informatie over klachten in verband met de werking van de centrale diensten die in een afzonderlijk register worden bijgehouden. Door gegevens systematisch en op een uniforme manier te verzamelen kunnen we ze makkelijker analyseren en kunnen we ook makkelijker verbetervoorstellen formuleren, zowel operationeel als beleidsmatig.

Informatie over hoe men een klacht kan indienen en de **klachtenprocedure** is te raadplegen in het schoolreglement van elke school of instelling en op [www.g-o.be](http://www.g-o.be).

### 2.2. Cijfermateriaal

De volgende tabellen bevatten cijfergegevens over een aantal aspecten rond zuivere klachtencaptatie. De cijfers spreken voor zich en zijn wat ze zijn. Het cijfermateriaal is te beperkt om er zware statistische modellen op toe te passen. Maar hier en daar kunnen we toch even focussen op een opvallend cijfer of evolutie.

Het opvragen van dit cijfermateriaal is een formeel gegeven en voelt soms wat artificieel aan. De vragenlijst die hierbij gehanteerd werd kwam tot stand in samenspraak met vertegenwoordigers van de scholengroepen.

Verschillende scholengroepen geven expliciet aan dat zij begrijpen waarom dergelijke gegevens worden opgevraagd maar vinden de verhalen achter de cijfers en de manier waarop zij kunnen inspelen op de onderliggende problematiek belangrijker dan de data an sich. Er wordt ook meermaals gewezen op het belang van een goede preventieve aanpak rond heel wat thema's, net om problemen en bijbehorende klachten te vermijden.

De volgende parameters inzake klachtencaptatie komen achtereenvolgens aan bod: het globale aantal ingediende klachten, de zogenaamde drager van een klacht (communicatievorm), de hoedanigheid van de klager en het klachtenkanaal.

### 2.2.1. Globaal aantal klachten

Globaal aantal klachten GO! 2016	scholengroepen	291
	centrale diensten GO!	2
	<b>totaal</b>	<b>293</b>

In 2016 ontving het GO! 293 klachten. Tegenover de 324 klachten uit 2015 is dit een daling van het aantal klachten met bijna 10 %. Tussen 2014 (381 klachten) en 2015 (324 klachten) was het aantal klachten ook al gedaald met 15 %. De plotse toename met 46 % tussen 2013 en 2014 wordt hierdoor verder afgezwakt.

Men heeft het tegenwoordig vaak over de zogenaamde toenemende juridisering van de maatschappij, ook in het onderwijs. Men zou tegenwoordig sneller of vaker geneigd zijn om een klacht in te dienen of beroep aan te tekenen. Misschien wordt dit bevestigd via het aantal klachten bij specifieke (beroeps)procedures maar uit de globale cijfers over het aantal 'gewone' klachten in het GO! van de voorbije jaren blijkt dit niet. De aantallen schommelen van jaar tot jaar zonder dat we daar een duidelijke lijn in kunnen ontdekken of een sluitende verklaring voor kunnen geven.

#### Scholengroepen

Alle scholengroepen bezorgden informatie en cijfermateriaal over hun klachtenbehandeling in 2016. Bij elkaar opgeteld goed voor 291 klachten in totaal.

Sinds september 2016 heeft het GO! 27 in plaats van 28 scholengroepen. Er vond een opslorpnde fusie plaats tussen twee scholengroepen; bij die fusie werd de reeds georganiseerde klachtenprocedure van een van beide scholengroepen overgenomen voor het geheel van de verruimde scholengroep. Deze operatie vormde geen probleem bij het in kaart brengen van het gevoerde klachtenbeleid.

#### Centrale diensten

Over de werking van de centrale diensten werd in 2016 één melding genoteerd en werden twee klachten behandeld.

De centrale klachtencoördinator fungeert als aanspreekpunt, ook voor meldingen en klachten die conform de GO! klachtenprocedure aan de scholen of scholengroepen moeten gericht worden. Over alle scholengroepen en alle onderwijsniveaus heen werden in totaal 101 meldingen en klachten geregistreerd. Het merendeel van de klagers werd doorverwezen naar de school/instelling of de scholengroep waar de klacht zich voordeed en de behandeling aangewezen was. Omdat het initiatief bij de klager zelf ligt is het niet meteen duidelijk of deze meldingen en klachten vervolgens ook effectief bij de betrokken school/instelling of scholengroep werden ingediend.

Een 9-tal klachten werd - in samenspraak met de klager – wel integraal voor behandeling doorgestuurd naar de scholengroep in kwestie. Bij 9 andere klachten werd vanuit de school of scholengroep expliciet om ondersteuning gevraagd. Deze cijfers liggen grotendeels in lijn met de gegevens van het voorgaande jaar.

### 2.2.2. Drager van klachten

Aantal klachten volgens drager GO! 2016	brief	95	31,8 %
	e-mail	126	42,2 %
	telefoon	54	18 %
	fax	0	0
	sms	1	0,3 %
	bezoek	23	7,7 %

*Opmerking: eenzelfde klacht wordt soms via verschillende dragers ingediend.*

Het hoeft niet meteen te verbazen dat klachten alsmaar minder via een brief worden bekendgemaakt. In 2010 was dit nog bij ongeveer 55% van de klachten het geval ; in 2016 is het aandeel van de brief gedaald naar iets minder dan 32 %. Klachten via e-mail hebben intussen de bovenhand gehaald (ruim 42 %), klachten via telefoon (18 %) en bezoeken zijn de voorbije jaren wat toegenomen (inmiddels bijna 8%). De laatste twee bieden het voordeel dat er onmiddellijk een doelgerichte dialoog tot stand kan komen om de klacht zo goed mogelijk te kaderen. Het kan helpen hierbij nota te nemen van wat er precies wordt gezegd of afgesproken om latere discussies hierover te vermijden.

### 2.2.3. Hoedanigheid van de klager

Hoedanigheid van de klager GO! 2016	ouder	174	59,4 %
	leerling/cursist	17	5,8 %
	personeelslid	78	26,6 %
	andere	24	8,2 %

De voorbije jaren merkten we een toename van het aandeel klachten van personeelsleden, grotendeels ten koste van het aandeel klachten van ouders. In 2013 was 17 % van de klachten afkomstig van personeelsleden, in 2014 ruim 26 % en in 2015 al 33 %. In 2016 valt dit aandeel evenwel terug naar iets meer dan 26 %.

Het aandeel klachten van ouders bedroeg in 2013 nog 68 % maar zakte in 2014 naar om en bij de 60 % en in 2015 naar iets minder dan 55%. In 2016 zien we evenwel een toename ; bijna 60 % van de klachten komt opnieuw van ouders.

Het is niet meteen duidelijk waaraan dit ligt. Mogelijk is deze trendbreuk – voor zover daar al sprake van kan zijn - mede te wijten aan de sinds september 2014 doorgevoerde wijzigingen aan de regelgeving inzake psychosociale risico's op het werk. Waarschijnlijk geraken deze specifieke procedures onder andere in verband met pesten, geweld, ongewenst seksueel gedrag, conflicten, stress en burn-out (informele/formele verzoeken tot psychosociale interventie –individueel of collectief) verder of beter ingeburgerd. De indruk ontstaat dat klachten over een dergelijke problematiek als het ware worden afgeleid naar dit specifieke kanaal, ook al is er momenteel nog niet genoeg cijfermateriaal voorhanden om dit echt te kunnen staven. Tussen de gegevens van de scholengroepen duiken er anderzijds ook klachten op die hierover gaan. Er is als het ware een grijze zone zeker voor klachten met een eerder informeel karakter.

Volledigheidshalve moeten we ook vermelden dat personeelsleden slechts sinds 2013 formeel gebruik kunnen maken van de Vlaamse klachtenprocedure om problemen in verband met hun werksituatie, arbeidsbetrekkingen en de toepassing van de rechtspositieregeling aan te kaarten. Tot die tijd werden

dergelijke klachten van personeelsleden als niet-ontvankelijk beschouwd.

De rubriek 'andere klagers' is zoals steeds divers samengesteld, gaande van familieleden over buurtbewoners tot sollicitanten.

#### 2.2.4. Klachtenkanaal

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen GO! 2016	rechtstreeks van de klager	262	88,3 %
	via de centrale diensten GO!	4	1,4 %
	via een kabinet	1	0,4 %
	via de Vlaamse Ombudsdienst	5	1,4 %
	via het georganiseerde middenveld (bv. belangenverenigingen, vakbonden)	6	2,1 %
	andere kanalen (bv. arts, advocatenkantoor, verzekeringsmaatschappij,...)	19	6,4 %

*Opmerking: eenzelfde klacht wordt soms via verschillende kanalen ingediend, al dan niet op hetzelfde moment*

Heel wat klagers dienen eenzelfde klacht in bij verschillende instanties tegelijk in de hoop dat die wordt opgepikt (o.a. Vlaamse Ombudsdienst, de inspectie, de vakbond, e.d.). Dit zorgt soms voor verwarring en brengt vaak extra werk met zich mee voor de klachtenbehandelaars, omdat deze externe organen vaak een heel dossier opvragen en er een extra communicatielijns moet worden opgezet tot de klacht is afgerond.

Het merendeel van de klagers in 2016 doet dit rechtstreeks en in eigen naam. Dit was de voorbije jaren niet anders.

Binnen de groep 'andere kanalen' is de groep klachten die via advocaten(kantoren) worden ingediend het grootst (6 van de 19 klachten ; goed voor een aandeel van 2,1 %).

### 2.3. Aanbevelingen en verbetervoorstellen

De volgende concrete acties sluiten aan bij reeds eerder genomen initiatieven om de **klachtencaptatie** in het GO! nog beter te stroomlijnen. Het is aangewezen om ze op geregelde tijdstippen opnieuw onder de aandacht te brengen, aan te vullen, aan te passen of bij te sturen indien nodig. Ondanks het feit dat het afsprakenkader rond klachtencaptatie de voorbije jaren niet structureel werd gewijzigd, blijft het GO! streven naar handige en gebruiksvriendelijke instrumenten ter zake, aangepast aan de huidige noden.

Klagers hebben nood aan duidelijke en correcte informatie over de manier waarop zij een klacht kunnen indienen en hoe de behandeling ervan zal verlopen. Informatie hierover wordt opgenomen in de **schoolreglementen**. Het is belangrijk dat de info up-to-date wordt gehouden, zeker als het over concrete contactgegevens gaat die weleens durven te wijzigen.

De centrale diensten bieden reeds jaren ondersteuning bij de opmaak van schoolreglementen en de structurele aanpassingen die gewijzigde regelgeving allerhande - los van de klachtenprocedure - met zich meebrengt.



In 2016 werd vooral ingezet op de voorbereiding van digitale schoolreglementen. Er werd een generieke beschrijving van de klachtenprocedure uitgewerkt, die de scholen kunnen aanpassen aan hun eigen, lokale context en aan eventuele afspraken op het niveau van de betrokken scholengroep. Vanaf het schooljaar 2017-2018 zouden de digitale schoolreglementen operationeel moeten zijn.

Informatie over de klachtenprocedure wordt bij voorkeur ook verspreid via de **website** van de scholen/instellingen en de scholengroepen. Dit is momenteel nog niet overal het geval omdat men soms vreest voor een aanzuigeffect.

De contactgegevens van de scholengroepen zelf en van de algemeen directeurs – aanspreekpunten voor het indienen van een formele klacht – zijn wel overal voorhanden.

In 2016 werd de publieke website van het GO!- [www.g-o.be](http://www.g-o.be) - vernieuwd. Men vindt er nu een korte toelichting bij de generieke klachtenprocedure en de informatie is nu up-to-date. Men vindt er bijvoorbeeld ook een aantal links naar specifieke (beroeps)procedures.

Ook de informatie die via het digitaal platform voor GO!-professionals wordt verspreid – het huidige [pro.g-o.be](http://pro.g-o.be) – zal worden bijgestuurd indien nodig.

De scholen en scholengroepen werken met **meldings- en registratieformulieren** voor klachten. In 2016 werd het generieke GO! registratieformulier geactualiseerd en voorzien van een aantal richtlijnen en aandachtspunten bij het gebruik ervan, na overleg met de leden van het GO! klachtnetwerk.

In een aantal scholengroepen werd de sjabloon ook geïntroduceerd en het gebruik ervan gepromoot bij de directeurs van de afzonderlijke scholen. Niets belet de andere scholengroepen om deze piste te volgen.

Een verder doorgedreven gebruik van meldings- en registratieformulieren is zeker aan te bevelen. Het kan de uniformiteit in de klachtenbehandeling ten goede komen maar het kan ook de captatie van gegevens voor de rapportering nog meer vereenvoudigen. Men kan er ook mee vermijden dat bepaalde gangbare en cruciale parameters op verschillende manieren worden geïnterpreteerd.

Aan de **medewerkers van de centrale diensten** wordt op geregelde tijdstippen een **oproep** gedaan: wij vragen hen om klachten te herkennen en informatie hierover door te geven aan de centrale klachtencoördinator, zeker als die te maken hebben met de werking van de centrale diensten. Gezien hun inhoudelijke expertise worden de centrale medewerkers geregeld door scholen/instellingen of scholengroepen geconsulteerd maar ook deze gegevens worden nog niet altijd geregistreerd.

Door personeelwissels en gewijzigde rolverdelingen in de scholengroepen - zowel onder de algemeen directeurs als onder de medewerkers - is er haast permanent vraag naar **opleidingen** inzake klachtenbehandeling en diverse deelaspecten, niet in het minst rond klachtenregistratie. Ook de koppeling van het algemene begrippenkader aan de eigen klachtenprocedure binnen de scholengroep is niet onbelangrijk.

Bepaalde scholengroepen trekken deze vraag ook door naar het gehele directiekorps, met name directeurs van individuele scholen of instellingen en coördinerend directeurs basisonderwijs en secundair onderwijs. Goed geïnformeerde actoren komen de globale klachtenwerking sowieso ten goede.

## 3. Klachtenbehandeling

### 3.1. Algemeen

Kort op de bal spelen bij klachtenbehandeling loont. Snel reageren en aan de klager het signaal geven dat men een klacht ernstig neemt verhoogt het vertrouwen en de kans op een faire klachtenbehandeling. Hoe sneller een verstoorde relatie kan hersteld worden, hoe beter.

Het snel en correct afhandelen van een klacht is een troef om de relatie tussen de betrokken partijen te herstellen. Het is van belang snel de onvrede bij de klager weg te nemen. Al moet men realistisch blijven en erkennen dat men helaas niet altijd in dat opzet zal slagen.

Klachten bieden vaak informatie over of inzicht in het karakter, de eisen en de verwachtingen van de klager. Men leert de klager als het ware beter kennen, waardoor men soms kan anticiperen en eventuele (verder uitdijende) conflicten kan vermijden. En dan is er nog de publicitaire toegevoegde waarde : een goede klachtenafhandeling leidt tot positieve mond-tot-mondreclame en draagt bij tot een positief imago.

Deze theorie omzetten in de praktijk is niet altijd evident. Klachten op een kwaliteitsvolle manier behandelen vergt enig metier, ook al is de beste raadgever nog steeds het gezond verstand.

In het GO! gaat men al jaren voor een klachtenbehandeling op maat en maakt men werk van een kwaliteitsvol contact. Hierbij zijn GO! waarden als respect, gelijkwaardigheid, oprechtheid/eerlijkheid, , openheid, betrokkenheid en engagement geen loze begrippen.

### 3.2. Cijfermateriaal

De cijfers in de volgende tabellen betreffen een aantal parameters die te maken hebben met diverse aspecten van klachtenbehandeling. De meest opvallende cijfers worden extra besproken of toegelicht. Naast de behandelingsduur (doorlooptijd) komt de ontvankelijkheid van klachten aan bod. Informatie over de ontvankelijke en niet-ontvankelijke klachten wordt verder uitgerafeld.

#### 3.2.1. Doorlooptijd

Behandelingsduur klachten GO! 2016	aantal klachten behandeld binnen 45 dagen	263	89,8 %
	aantal klachten behandeld na meer dan 45 dagen	30	10,2 %
	gemiddeld aantal dagen om een klacht te behandelen	23 dagen	

Om te bepalen hoe lang de behandeling van een klacht geduurd heeft, gaat men uit van de periode tussen de datum waarop de klacht ontvangen werd en de datum waarop het antwoord na behandeling verzonden werd. In het GO! streeft men algemeen naar een behandelingstermijn van 14 tot 28 dagen en in de praktijk is die ook vaak haalbaar. Duurt het wat langer, dan is het raadzaam de klager hiervan op de hoogte te houden.

De behandelingstermijn is sterk afhankelijk van de complexiteit van de klacht. Informatie inwinnen vraagt soms wat tijd ; standpunten trachten te verzoenen is vaak ook een heel proces. In de meeste gevallen is het overschrijden van de behandelingstermijn van 45 dagen evenwel te wijten aan de zomervakantie.

Wat opvalt is dat het aandeel klachten die binnen 45 dagen behandeld werden exact hetzelfde is in 2016 als in 2015, ook al is er in 2016 10 % minder klachten dan in 2015. Ook het gemiddelde aantal dagen om een klacht te behandelen is hetzelfde gebleven (23 dagen).

### 3.2.2. Ontvankelijkheid

Via het Vlaamse Klachtendecreet en de bijbehorende omzendbrief wordt aangeduid wanneer men klachten als ontvankelijk of als niet-ontvankelijk moet beschouwen en dus moet behandelen of niet.

Ontvankelijkheid klachten GO! 2016	niet-ontvankelijke klachten	67	23 %
	ontvankelijke klachten	226	77 %
	<b>totaal</b>	<b>293</b>	

Net geen kwart van de in 2016 ingediende klachten werd niet-ontvankelijk verklaard ; met iets meer dan drie vierde van de ingediende klachten ging men met andere woorden wel degelijk aan de slag.

Waar er in 2010 ongeveer evenveel niet-ontvankelijke (49,5 %) als ontvankelijke (50,5 %) klachten waren , heeft er zich de voorbije zes jaren toch een opmerkelijke verschuiving voorgedaan, los van het wisselende globale aantal klachten per jaar. Het aandeel ontvankelijke klachten is jaar na jaar gestaag toegenomen ten koste van het aandeel niet-ontvankelijke klachten (situatie 2016: 23 % niet-ontvankelijke klachten versus 77 % ontvankelijke klachten). We stellen met andere woorden een verschuiving met 25% tussen beide groepen vast, zonder aanpassingen aan het afsprakenkader of de definities bij het bepalen van de ontvankelijkheid van klachten.

In al het cijfermateriaal dat de voorbije jaren werd bijeengebracht is dit veruit de enige parameter waar de wijzigingen zich zo duidelijk en stelselmatig hebben doorgezet, los van het schommelende klachtaantal over de jaren heen. Anderzijds is het niet meteen duidelijk hoe dit kan verklaard worden en of er één of meer redenen voor deze evolutie zijn. Het feit dat de klachten geregistreerd werden met behulp van sjablonen en standaardformulieren kan deze verschuiving in de hand hebben gewerkt, net als de specifieke (beroeps)procedures. Die zorgden ervoor dat een aantal klachten meteen via het juiste kanaal werd ingediend en bij wijze van spreken niet (verkeerdelijk) op de grote stapel klachten allerhande terechtwam.

Via de volgende tabellen komen de ontvankelijke en de niet-ontvankelijke klachten afzonderlijk in beeld.

### 3.2.2.1. Niet-ontvankelijke klachten

<b>Aantal niet-ontvankelijke klachten GO! 2016</b>		<b>67</b>	<b>%</b>
<b>Reden</b> waarom een klacht niet inhoudelijk behandeld werd volgens het Klachtendecreet GO! 2016	er werd al eerder een klacht ingediend (en behandeld) over dezelfde feiten	3	4,5 %
	feiten dateren van meer dan een jaar voor indiening van de klacht	1	1,5 %
	er is een ander jurisdictioneel beroep aanhangig (bv. Raad van State)	3	4,5 %
	beroepsschrift tegen het niet toekennen van het getuigschrift basisonderwijs – beroep nog niet uitgeput	0	0
	beroepsschrift tegen uitgereikte B- of C-attesten – beroep nog niet uitgeput	31	46 %
	beroepsschrift tegen de definitieve uitsluiting – beroep nog niet uitgeput	11	16,5 %
	kennelijk ongegronde klacht	2	3 %
	geen belang van de klager	3	4,5 %
	anonieme klacht	10	15 %
	klacht over algemeen beleid en regelgeving Vlaamse overheid	3	4,5 %

Net als de voorbije jaren merken we dat heel wat beroepsschriften gekoppeld aan een specifieke beroepsprocedure door de burger verkeerdelijk als een 'gewone klacht' worden ingeschat en dat men zich niet onmiddellijk tot de juiste beroepscommissie wendt. Gezien de lopende termijnen die aan dergelijke procedures gekoppeld zijn is het belangrijk dat we de klager snel en accuraat kunnen doorverwijzen.

Klachten over het verloop van dergelijke procedures (los van de inhoudelijke behandeling) zijn wel ontvankelijk en moeten dus wel behandeld worden.

Wat verder opvalt is het aandeel anonieme klachten. Dit is driemaal hoger dan in de voorgaande twee jaren, ook al gaat het in totaal maar over een 10-tal klachten.

### 3.2.2.2. Ontvankelijke klachten

<b>Aantal ontvankelijke klachten GO! 2016</b>		<b>226</b>	<b>%</b>
Mate van <b>gegrondheid</b> GO! 2016	gegronde klachten	69	30,5 %
	deels gegronde klachten	76	33,6 %
	ongegronde klachten	58	25,7 %
	klachten waarover geen oordeel mogelijk is	12	5,3 %
	klachten nog in behandeling	11	4,9 %

Van alle ontvankelijk bevonden klachten werd de mate van gegrondheid nagegaan. 145 van de 226 werden na behandeling als gegrond of deels gegrond beschouwd. Dit is goed voor 64 %. In 2014 ging het om 59 % en in 2015 om 68 %. De stijging die de voorbije jaren werd genoteerd, werd in 2016 alweer afgezwakt. Zowel de cijfers voor de gegronde, de deels gegronde als de ongegronde klachten blijken de voorbije jaren licht te schommelen.

11 van de ontvankelijke klachten zijn op het moment van de bevraging nog in behandeling en worden in de volgende tabellen buiten beschouwing gelaten. Het feit dat men volgens kalenderjaren moet rapporteren zorgt hier en daar voor wat extra verwarring. In het onderwijs denkt en werkt men nu eenmaal in schooljaren.

Om in grote lijnen de oorzaak van de klacht na te gaan, toetsen we gegronde en deels gegronde klachten aan een aantal ombudsnormen. Dit geeft voor 2016 het volgende resultaat, los van het feit dat een dergelijke indeling soms wat geforceerd overkomt.

<b>Toetsing van de gegronde en deels gegronde klachten aan de ombudsnormen – GO! 2016</b>	<b>145</b>	<b>%</b>
De klager gaat niet akkoord met de beslissing van de bestuursinstelling	29	20 %
De klager vindt dat de beslissing van de instelling te lang uitblijft	7	4,8 %
De klager vindt de informatieverstrekking ontoereikend	19	13,1 %
De klager klaagt over de bereikbaarheid van de instelling	4	2,8 %
De klager voelt zich onheus bejegend	86	59,3 %

Al jaren op rij is het feit dat men zich onheus bejegend voelt de meest voorkomende reden waarom men een klacht indient. Het gaat hier voor alle duidelijkheid om een gevoel, hieruit blijkt niet dat de klager effectief onheus behandeld werd.

De sterke toename in 2015 van het aantal gevallen waarbij de klager niet akkoord ging met een beslissing van een bestuursinstelling (verdubbeling - aandeel van bijna 40 %) heeft zich in 2016 niet doorgezet. Deze klachten zijn terug herleid tot een aandeel van 20 % zoals in de jaren voordien. Het is niet meteen duidelijk waaraan de opstoot in 2015 te wijten was.

<b>Overzicht van de klachten van BURGERS in verschillende categorieën – GO! 2016</b> (geen klachten van personeelsleden)					
onderwerp	gegrond	deels gegrond	ongegrond	geen oordeel mogelijk	totaal
over een handeling of houding van de directeur	9	18	23	3	53
over een handeling of houding van een personeelslid	10	22	10	3	45
over het uitblijven van een beslissing	1	2	1	0	4
over de bereikbaarheid van de instelling	0	4	0	1	5
over het verloop van een beroepsprocedure tegen het niet toekennen van een getuigschrift basisonderwijs (niet het beroepsschrift zelf)	0	0	0	0	0
over het verloop van een beroepsprocedure tegen een B- of C-attest (niet het beroepsschrift zelf)	1	0	2	0	3
over het verloop van een beroepsprocedure tegen een definitieve uitsluiting (niet het beroepsschrift zelf)	0	0	2	0	2
over een tucht- of ordemaatregel die ten aanzien van leerlingen werd genomen (uitgezonderd de definitieve uitsluiting)	6	2	7	0	15
over de inbeslagname van persoonlijke bezittingen	0	0	0	0	0
over de organisatie van activiteiten door de school	2	4	1	0	7
over pesten van leerlingen door leerlingen op school	1	8	0	1	10
over de informatieverstrekking door de school	8	4	2	2	16
over de informatieverstrekking door de school aan niet-samenwonende ouders	1	1	1	0	3
over schooloverlast	2	0	0	1	3
over zorg en begeleiding van leerlingen	6	5	5	4	20
over zorg en begeleiding van leerlingen met specifieke noden	4	5	2	2	13
over de materiële staat van de leslokalen, schoolgebouwen,...	1	4	0	1	6
over financiële zaken: de maximumfactuur, schoolkosten,...	3	3	5	2	13
over veiligheid en hygiëne in de school	5	1	0	1	7
over het leerlingenvervoer	1	3	1	1	6
andere	0	1	2	0	3

*Opmerking : een klacht kan verschillende onderwerpen hebben. Bovendien kunnen de diverse aspecten van de klacht ook een andere beoordeling krijgen.*

Van de 215 klachten ingediend door burgers (geen personeelsleden) in 2016 verwijzen er 98 naar een handeling of houding van een directeur of een personeelslid van een school of instelling (46 %). Ook de voorbije jaren waren dergelijke klachten binnen deze groep goed voor bijna de helft van het totaal.

Wanneer klachten over een bepaalde directeur of personeelslid zich opstapelen is men extra alert. Ook in 2016 leidde dit in een aantal concrete gevallen tot het niet vast benoemen of zelfs het ontslag van de persoon in kwestie of tot het uitvoeren van een risicoanalyse door de externe preventiedienst.

Verder behoren klachten over zorg en begeleiding van leerlingen (al dan niet met specifieke noden), informatieverstrekking op school, orde- en tuchtmaatregelen ten aanzien van leerlingen en financiële zaken al een aantal jaren tot de top vijf. Ook in 2016 wordt dit bevestigd. Vermits ze rechtstreeks te maken hebben met de core business in het onderwijs hoeft dit niet te verbazen. Er is blijvend nood aan concrete acties en beleidsinitiatieven die zich op deze thema's toespitsen.

Een aantal scholengroepen werd geconfronteerd met klachten rond zittenblijven in het basisonderwijs. Soms worden de daaraan voorafgaande vaststellingen onvoldoende duidelijk gecommuniceerd aan de ouders (die niet altijd het Nederlands machtig zijn), zodat ze als het ware uit de lucht komen vallen wanneer de beslissing tot zittenblijven wordt genomen.

In een bepaalde scholengroep bracht men naar aanleiding van een specifieke klacht de problematiek in kaart van kinderen ouder dan 12 jaar die na (herhaald) zittenblijven in het basisonderwijs 'op leeftijd' overstappen naar het secundair onderwijs. Er wordt werk gemaakt van een masterplan om dergelijke situaties te voorkomen en maatgericht naar een oplossing te kunnen toewerken.

Vanuit een paar scholengroepen wordt naar aanleiding van klachten van cursisten in het volwassenenonderwijs gemeld dat dit publiek steeds mondiger wordt en als het ware waar voor zijn geld wil. Uit de globale gegevens is deze mogelijke tendens evenwel (nog) niet meteen af te leiden.

#### Overzicht van de klachten van PERSONEELSLEDEN in verschillende categorieën – GO! 2016

onderwerp	gegrond	deels gegrond	ongegrond	geen oordeel mogelijk	totaal
over een handeling of houding van de directeur	5	13	8	9	35
over een handeling of houding van een personeelslid	5	4	0	1	10
over het uitblijven van een beslissing	1	1	0	0	2
over de informatieverstrekking	0	3	2	0	5
over welzijn op het werk	1	3	1	0	5
over psychosociale risico's (o.a. stress, burn-out, conflicten)	1	3	1	0	5
over pesten, agressie en ongewenst seksueel gedrag op het werk	1	2	2	0	5
over de toepassing van het statuut	4	1	6	0	11
over een niet-heraanstelling als tijdelijke	4	0	2	0	6
andere	0	0	0	0	0

*Opmerking : een klacht kan verschillende onderwerpen hebben. Bovendien kunnen de diverse aspecten van de klacht ook een andere beoordeling krijgen.*

Het gaat hier om klachten ingediend door personeelsleden. Klachten over de eigen werksituatie, arbeidsbetrekkingen en de toepassing van de rechtspositieregeling vallen sinds een aantal jaren ook onder de bepalingen van het Klachtendecreet en zijn dus ontvankelijk. Over het aantal formele verzoeken tot psychosociale interventies wordt via een ander kanaal gerapporteerd. Dit onderscheid - zeker in de informele fase - is lang niet altijd even duidelijk.

Een aantal scholengroepen laat optekenen dat zij het gevoel hebben dat de drempel voor personeelsleden om (soms ten onrechte) een beroep te doen op arbeidsgeneeskundige diensten voor klachten rond 'pesten op het werk' lager is geworden, hierin al dan niet ondersteund door vakorganisaties die het beschermend karakter van deze procedure benadrukken. Dergelijke uitspraken kunnen evenwel niet op waarheid worden getoetst aan de hand van de rapportering over de 'gewone' klachtenbehandeling.

Van de 78 klachten ingediend door personeelsleden zijn er 45 gericht tegen een handeling of houding van de eigen directeur of een collega (58 %). In 2015 lag dit percentage aanzienlijk hoger en ging het in bijna driekwart van de gevallen om dergelijke klachten (74 %). Mogelijk ligt de verklaring voor deze daling in het feit dat de specifieke klachtenprocedure inzake psychosociale risico's op het werk verder of beter ingeburgerd geraakt. Over deze procedure en verzoeken tot psychosociale interventie wordt - zoals eerder reeds aangestipt - via een ander kanaal gerapporteerd.

### 3.3. Aanbevelingen en verbetervoorstellen

De voorbije jaren werd bij het GO! aandacht besteed aan kwaliteitsvolle **klachtenbehandeling** en werd die vanuit de centrale diensten mee ondersteund.

Zo wordt een aantal **aanbevelingen, tips en instrumenten** aangereikt (o.a. sjablonen, modelbrieven, FAQ's, enz.) via GO! pro, het kennisplatform voor GO! professionals. Deze hulpmiddelen moeten op geregelde tijdstippen verder worden aangepast en bijgewerkt.

Elke scholengroep geeft autonoom invulling aan een eigen klachtenprocedure en hanteert een aantal afspraken in verband met de concrete klachtenbehandeling, zowel op het niveau van de scholen/instellingen als van de scholengroep zelf. Het is raadzaam de **eigen procedure in kaart** te brengen en voldoende te documenteren. Niet alleen kan dit bijdragen tot meer uniformiteit in de lokale captatie en behandeling van klachten, het kan ook helpen om directeurs van scholen/instellingen en medewerkers van de scholengroep zelf verder en diepgaander te sensibiliseren. Bij personeelwissels of gewijzigde rolverdelingen kan men dan makkelijker terugvallen op reeds gemaakte afspraken, zodat nieuwkomers snel hun rol in de klachtenbehandeling kunnen opnemen.

Vanuit de scholengroepen wordt opnieuw het signaal gegeven dat het toegenomen aantal klachtenkanalen soms voor verwarring zorgt. De regelgever heeft verschillende **specifieke (beroeps)procedures** uitgewerkt, bijvoorbeeld gekoppeld aan beslissingen inzake B-/C-attesten of definitieve uitsluiting. Ouders zijn zich er niet altijd van bewust dat het belangrijk is om de vooropgestelde termijnen te respecteren. Aan scholen/instellingen en scholengroepen wordt gevraagd om bij het meedelen van een mogelijk aan te vechten beslissing steeds de geldende beroepsprocedure in de brief te vermelden.

Tijdens de bijeenkomsten van het GO! klachtennetwerk in het voorbije jaar werd hier aandacht aan besteed en werden de procedures uitgebreid toegelicht, ook omdat ze verplicht in de schoolreglementen moeten worden opgenomen en aangepast, naargelang de schoolcontext.



Maar de verwarring omtrent **diverse klachtenprocedures** doet zich soms ook voor bij de klachtenbehandelaars in de scholengroepen. Zo bestaat er los van de algemene Vlaamse klachtenprocedure een aantal specifieke organen met een eigen klachtenprocedure waar men soms wat onvoorbereid mee te maken krijgt en die een impact hebben op de eigen klachtenbehandeling. Zo is er bijvoorbeeld de Commissie Zorgvuldig Bestuur, het Kinderrechtencommissariaat, Unia of de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer. En dan kunnen we opnieuw verwijzen naar de soms grijze zone tijdens de informele behandelingsfase van klachten inzake psychosociale risico's op het werk. De klachtenbehandelaars moeten niet tot in detail op de hoogte zijn van elk van deze procedures maar het is wel aangewezen dat zij over voldoende kennis en informatie beschikken om correct te kunnen doorverwijzen, onderlinge verbanden te zien of bepaalde consequenties te kunnen inschatten. In 2016 werd hier tijdens de bijeenkomsten van het GO! klachtennetwerk weliswaar informatie over verspreid maar een permanente opvolging is dringend nodig, temeer omdat deze specifieke regelgeving om de zoveel tijd gewijzigd en bijgestuurd wordt.

## 4. Kwaliteitsmanagement

---

### 4.1. Algemeen

Het centrale uitgangspunt van de Vlaamse overheid blijft het streven naar een herstel- en oplossingsgerichte praktijk, waarbij men uit het klachtenbeeld lessen trekt om de dienstverlening aan de burger te verbeteren. Het GO! heeft dit de voorbije jaren steeds uitdrukkelijk onderschreven en tracht doelbewust vorm te geven aan het klachtenmanagement in al zijn geledingen.

Klachten beschouwen als een opportuniteit voor kwaliteitsverbetering is radicaal anders dan ernaar te kijken als een noodzakelijk kwaad. Klachten leveren concrete en bruikbare informatie op over de eigen werking en dienstverlening. Ze kunnen tekortkomingen aan het licht brengen. Het zijn dan ook waardevolle instrumenten voor feedback en kwaliteitsverbetering.

Ook in het GO! is men daarvan overtuigd. Door klachten consistent te registreren kunnen de centrale diensten en de scholengroepen detecteren wat er leeft en indien nodig hun dienstverlening en beleidsvoering hieraan aanpassen.

Bij de recente opvraging van de gegevens over de klachtenbehandeling in 2016 werd specifiek gepolst naar klachten over een viertal actuele beleidsthema's. Het ging om klachten rond armoede, de vluchtelingenproblematiek, levensbeschouwing en de toepassing van het M-decreet. De klachtengraad rond deze thema's bleek enorm beperkt te zijn ; het gaat om slechts een paar dossiers.

De verklaring hiervoor is vermoedelijk te vinden in het feit dat men in eerste instantie op het lokale niveau met deze thema's te maken krijgt, waar men meteen op de problematiek kan inspelen. Het is slechts wanneer men niet tevreden is over de al dan niet aangereikte oplossing dat er bij de betrokken scholengroep een formele klacht wordt ingediend.

Het geringe aantal klachten rond het M-decreet zou ook mede verklaard kunnen worden door het feit dat ouders misschien nog onvoldoende vertrouwd zijn met de concrete toepassing van deze nog vrij recente regelgeving. Bovendien kan men bij over redelijke aanpassingen voor kinderen met een beperking ook terecht bij Unia, het Interfederaal Gelijkenkansencentrum. De toekomst zal uitwijzen hoe dit verder evolueert.

### 4.2. Actoren in het GO!

#### 4.2.1. Centrale klachtencoördinator

In de centrale diensten van het GO! is reeds sinds vele jaren een centrale klachtencoördinator actief. De functie is opgenomen in het personeelsplan en ondergebracht in de afdeling Beleid & Strategie en het functieprofiel is welomschreven.

De opdracht van de centrale klachtencoördinator wordt als volgt omschreven :

- correcte informatie en advies verschaffen over de toepassing van het Klachtendecreet van 1 juni 2001 en over de klachtenprocedure in het GO!;
- instaan voor correcte opvang en vriendelijk onthaal van klagers; zij worden indien nodig/mogelijk op hun gemak gesteld;
- de klager correct doorverwijzen naar de bevoegde klachtenbehandelaar

Wie verkeerdelijk een klacht op het centrale niveau indient, ontvangt onmiddellijk de nodige informatie over waar hij wel met zijn klacht terecht kan. De vertrouwelijkheid van dit gesprek wordt gewaarborgd. Met de burger wordt afgesproken of de klacht wordt doorgestuurd naar de scholengroep. Een klacht wordt enkel met akkoord van de klager doorgestuurd, om niemand in problemen te brengen. De ervaring leert dat de klager meestal liever zelf contact opneemt met de scholengroep of eerst de situatie wil afwachten alvorens acties te ondernemen. In een aantal gevallen wil de klager ook gewoon zijn verhaal eens kwijt. De klachtencoördinator biedt in dit geval een luisterend oor;

- advies en functionele ondersteuning verlenen aan scholen en scholengroepen bij hun klachtenbehandeling zonder aan de autonomie van de scholengroepen te raken. Vermits de klachtencoördinator niet bij het gebeuren ter plaatse betrokken is, kan hij het soms wat emotionele aspect trachten te overstijgen en een rationele en neutrale benadering waarborgen;
- indien men dat wenst fungeren als klachtenbehandelaar bij klachten over de werking van de centrale diensten van het GO!;
- jaarlijks voor de Vlaamse Ombudsdienst een gecoördineerd verslag opmaken over de klachtenbehandeling in de instellingen van het GO!;
- de resultaten van het jaarverslag terugkoppelen naar de diverse betrokkenen en actoren in het geheel van de organisatie.

#### 4.2.2. Medewerkers centrale diensten

In het kader van de dienstverlening onderhouden heel wat medewerkers van de centrale diensten nauwe contacten met de personeelsleden van scholen/instellingen en scholengroepen (o.a. pedagogische begeleidingsdienst, gemeenschappelijke preventiedienst, verificatiedienst, juridische aangelegenheden). Vaak wordt hun expertise gevraagd bij concrete klachtenbehandeling en leidt dit ook mee tot nieuwe beleidsinitiatieven.

Naar aanleiding van concrete klachten worden zij ook geregeld door de centrale klachtencoördinator geconsulteerd om toelichting te verschaffen bij een bepaalde problematiek of hun licht te laten schijnen op eerder technische aspecten.

Naar aanleiding van een concrete klacht omtrent de schending van de persoonlijke levenssfeer van een leraar ingediend bij de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer werden enkele collega's bij elkaar gebracht om deze problematiek – elk vanuit hun eigen invalshoek en expertise – te bekijken.

Voor de medewerkers werd in 2016 een 'apéro' georganiseerd rond de klachtenbehandeling in het GO!. Op een informele manier werd informatie en knowhow gedeeld over de klachtenprocedure, het algemene begrippenkader en het klachtenbeeld van de voorbije jaren. De deelnemers kregen ook aanbevelingen mee over de manier waarop medewerkers kunnen bijdragen tot een collectief ondersteund klachtenbeleid.

#### 4.2.3. Klachtencoördinatoren scholengroepen

Elke scholengroep staat in voor de eigen klachtenbehandeling en kan intern op basis daarvan het klachtenmanagement ook mee vormgeven. Zo kwam in een bepaalde scholengroep een integriteitscharter tot stand.

In het verleden werd de klachtenbehandeling heel vaak (enkel) opgenomen door de algemeen directeur van de scholengroep, maar in het voorbije jaar merken we een duidelijke verschuiving naar een meer geïntegreerde aanpak met gedeelde verantwoordelijkheden. Waar in 2015 nog 12 algemeen directeurs de klachtenbehandeling haast grotendeels zelf en persoonlijk voor hun rekening namen, zal dit vanaf 2017 nog slechts in één enkele scholengroep het geval zijn.

In de meeste scholengroepen worden de taken almaar vaker gedelegeerd. In 17 scholengroepen werd intussen een klachtencoördinator aangewezen, die niet alleen als spil en aanspreekpunt binnen de scholengroep fungeert, maar ook als volwaardige klachtenbehandelaar. In de overige scholengroepen kiest men voor een samenwerkingsvorm waarbij medewerkers van de scholengroep via inhoudelijke input ondersteuning bieden bij de klachtenregistratie en/of de voorbereiding van de klachtenbehandeling. Opvallend hierbij is dat een vijftal HR-medewerkers die het voorbije jaar in dienst kwamen (doordat voormalige gesco-middelen bewust anders werden ingezet) op één of andere manier worden ingeschakeld. Op die manier wordt het mogelijk om het gevoerde personeels- en klachtenbeleid als onderdeel van een algeheel kwaliteitsmanagement nog beter op elkaar af te stemmen.

De reden waarom men voor een bepaalde werkwijze kiest varieert van scholengroep tot scholengroep. Er zijn algemeen directeurs die wegens hun eindverantwoordelijkheid inzake klachtenbehandeling zo nauw mogelijk betrokken willen zijn (en blijven) met wat er reilt en zeilt in de scholengroep. Sommigen nemen doelbewust de rol van bemiddelaar op die ervoor zorgt dat de betrokken partijen met elkaar in dialoog gaan. Anderen geven aan dat zij bij acute problemen soms mee de zoektocht naar een concrete oplossing kunnen bespoedigen of zelfs (al dan niet gedeeltelijk) afdwingen.

In een aantal scholengroepen beseft men hoeveel werk en tijd een gedegen klachtenbehandeling vaak vereisten vertrouwt men deze taak net bewust toe aan een klachtencoördinator die als neutrale partner over voldoende metier en autonomie beschikt om hieraan vorm te kunnen geven voor het geheel van de scholengroep.

In heel wat scholengroepen heeft men bewust gekozen voor teamwerk bij de inhoudelijke ondersteuning van de klachtenbehandeling. Zo neemt - naast de algemeen directeur - vaak ook een coördinerend directeur basisonderwijs of secundair onderwijs of een vertrouwenspersoon de klachten mee onder de loep, afhankelijk van de problematiek die zich aandient. In een aantal scholengroepen vormt klachtenbehandeling een vast agendapunt in het beleidsoverleg tussen de algemeen directeur en de coördinerend directeurs, of soms zelfs op de vergadering van het college van directeurs waar alle directeurs van de scholengroep deel van uitmaken. Terugkoppeling over relevante klachten en de impact van de geboden oplossingen op eventuele procedures binnen de scholengroep vormen het sluitstuk en getuigen van een doorgedreven en geïntegreerd klachtenmanagement.

Bij een aantal scholengroepen wordt over de behandeling van relevante klachten ook structureel teruggekoppeld naar de raad van bestuur van de scholengroep. In andere scholengroepen doet men dit eerder sporadisch en is dit afhankelijk van de aard of draagwijdte van de klacht, gekoppeld aan de specifieke bevoegdheden van de raad van bestuur.

Enkele scholengroepen organiseren jaarlijks een eigen bevraging onder de directeurs en maken een eigen rapport op over de klachtenbehandeling van het afgelopen jaar.

#### **4.2.4. Netwerk klachten GO!**

Ook over de grenzen van de scholengroepen heen tracht men in het GO! de ervaring en expertise inzake klachtenbehandeling te delen. Sinds een aantal jaren worden de algemeen directeurs en de klachtencoördinatoren van de scholengroepen uitgenodigd voor netwerkbijeenkomsten rond klachtenbehandeling. Bedoeling is om van gedachten te wisselen en van elkaar te leren. Er wordt ook steeds getracht wat dieper in te zoomen op een klachtengerelateerd thema.

In 2016 kwam het klachtennetwerk tweemaal samen. In juni stond de terugkoppeling van de resultaten van 2015 op de agenda en werd de standaardsjabloon voor klachtenregistratie in het GO! geactualiseerd. Er werd ook stilgestaan bij een aantal beroepsprocedures die in het onderwijs van toepassing zijn, met name in verband met B-/C-attesten of definitieve uitsluiting. De bijeenkomst van december stond in het teken van de voorbereiding van de rapportering over de gegevens van 2016. Zo werd bijvoorbeeld de vragenlijst aangepast waarmee de scholengroepen informatie aanreiken voor het jaarverslag. Er werd informatie gedeeld over een aantal klachtenprocedures, los van de vertrouwde Vlaamse en naar het GO! doorvertaalde klachtenprocedure (o.a. werking Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer).

Er wordt meermaals gevraagd de data van de bijeenkomsten tijdig door te geven zodat zoveel mogelijk betrokkenen kunnen deelnemen.

### 4.3. Externe partners

Een bevoorrechte partner om kwaliteitsmanagement mee vorm te geven is en blijft de Vlaamse Ombudsdienst en zijn vertegenwoordigers. Niet alleen worden concrete klachten besproken – waarbij de Vlaamse Ombudsdienst al dan niet als tweedelijnsbehandelaar optreedt – ook algemene bevindingen of tendensen worden afgetoetst. Deze vorm van informatie-uitwisseling zorgt voor een win-winsituatie. In 2016 werkten we bijvoorbeeld samen rond een klacht over een gunningsprocedure waarbij er een probleem was gerezen met het elektronisch indienen en handtekenen van de offerte. Aangezien de betrokken organen - e-Procurement en Fedict – onder federale bevoegdheid vallen, werd ook de federale ombudsdienst op de hoogte gebracht.

Er worden ook contacten onderhouden met het Kinderrechtencommissariaat en bij concrete dossiers wordt er teruggekoppeld. Medewerkers van de centrale diensten namen er net als de voorbije jaren deel aan informatiesessies, opleidingen, enz.

De centrale klachtencoördinator is per definitie verder ook lid van het netwerk klachtenmanagement van de Vlaamse overheid en onderhoudt contacten met andere klachtencoördinatoren bij de Vlaamse overheid.

Er werd positief gereageerd op de oproep om deel uit te maken van een focusgroep rond eventuele wijzigingen aan het Vlaamse Klachtendecreet en de integratie in het nieuwe Bestuursdecreet. Ook bij klachtencoördinatoren van de scholengroepen werd gepolst of zij hieraan wensen deel te nemen.

### 4.4. Aanbevelingen en verbetervoorstellen

Samen met interne en externe partners heeft het GO! de voorbije jaren ingezet op het structureel verankeren van goede klachtenbehandeling als onderdeel van een uitgebouwd **kwaliteitsmanagement**. Ook initiatieven hiertoe worden steeds aangemoedigd.

Het gebruik van **generieke sjablonen** (o.a. registratieformulier, vragenlijst voor rapportering klachtenbehandeling) kan bijdragen tot een uniform klachtenbeleid binnen de organisatie, zeker als die sjablonen gezamenlijk en in overleg tussen de verschillende geledingen tot stand zijn komen. Dit was het geval in 2016 maar ook voor de toekomst is het belangrijk dat we ze op geregelde tijdstippen aan een kwaliteitscontrole onderwerpen en bijsturen indien nodig of wenselijk.

Door het personeelsverloop in de scholengroepen en omdat rollen veranderen – onder andere nieuw aangestelde algemeen directeurs of klachtencoördinatoren – is het aangewezen om op geregelde tijdstippen **infosessies** voor nieuwkomers te organiseren. Het is belangrijk dat zij goed vertrouwd geraken met het begrippenkader om een uniforme klachtenbehandeling te kunnen waarborgen.

Voor klachtencoördinatoren of algemeen directeurs die al meer ervaring hebben met klachtenbehandeling kunnen **interviews gesprekken en workshops** leerzaam en verrijkend zijn. Klachtencoördinatoren/-behandelaars zijn vaak met hetzelfde bezig en lopen vaak ook tegen dezelfde problemen aan. Hierover praten en bij elkaar op zoek gaan naar goede voorbeelden kan helpen. Bovendien komt dit de samenhang ten goede.

**Communicatie** blijkt eens te meer een sleutelbegrip bij klachtenbehandeling. Duidelijkheid verschaffen bij wat men met bepaalde beslissingen bedoeld heeft kan verhelderend werken en misverstanden voorkomen. Ook het toenemende gebruik van sociale media maakt dat doelbewuste communicatie cruciaal wordt. Enkele scholengroepen namen het voorbije jaar hierrond reeds initiatieven of willen hierover opleidingen aanbieden/volgen, niet enkel voor directeurs maar voor het gehele lerarenkorps.

Het kan ook goed zijn om directeurs **themagerichte opleidingen** te laten volgen gelinkt aan de klachtenproblematiek waarmee ze geconfronteerd worden (o.a. pestproblematiek aanpakken, sanctiebeleid).

## 5. Conclusie

---

Het is inmiddels haast een traditie want in zowat elk jaarverslag over klachtenbehandeling in het GO! onderwijs van Vlaamse Gemeenschap wordt gesteld dat klachten over onderwijs vaak gaan over van alles en nog wat en maar weinig over onderwijsmaterie zelf.

Wij blijven concluderen dat klachten hoofdzakelijk gaan over een verstoorde relatie tussen ouders en leerlingen aan de ene kant en leerkrachten en directeurs aan de andere kant. Vaak ligt onhandige communicatie aan de basis van het ongenoegen. Luisteren naar elkaar en concrete en correcte informatie uitwisselen zijn van cruciaal belang.

Ontevredenheid wordt vaak veroorzaakt door verwachtingen die niet worden ingelost. Hoewel verwachtingen zeer uiteenlopend kunnen zijn, kan het goed managen ervan veel klachten voorkomen. Maar we moeten ook duidelijk durven stellen dat verwachtingen van ouders en leerlingen niet altijd realistisch zijn. En dat in een aantal uitzonderlijke gevallen de school en de ouders lijnrecht tegenover elkaar komen te staan, met formele klachten tot gevolg. Dan is er dringend een gedegen klachtenbehandeling nodig.

Waarden als respect, gelijkwaardigheid, oprechtheid/eerlijkheid, openheid, betrokkenheid en engagement die centraal staan in het PPGO!, vormen niet alleen sleutelbegrippen voor een waarde(n)vol onderwijs maar leiden evenzeer tot een waarde(n)volle klachtenbehandeling.

Het regelgevende kader inzake klachtenbehandeling bij de Vlaamse overheid is de voorbije jaren amper gewijzigd. Dit neemt niet weg dat het GO! steeds mee tracht in te spelen op ontwikkelingen – niet in het minst van digitale aard – om de klachtenprocedure verder te actualiseren en aan te passen aan de noden van vandaag.

Participatie is voor het GO! geen loos begrip, ook niet als het over het verwezenlijken van een gedragen en geïntegreerd klachtenbeleid gaat waarbij elk van de actoren zijn of haar rol te spelen heeft, hetzij lokaal in een school of instelling, hetzij op het mesoniveau in een scholengroep of op het centrale niveau bij de centrale diensten.

Samenwerken biedt absoluut een toegevoegde waarde en vormt de sleutel om van het klachtenmanagement een blijvend succesverhaal te maken. Een welgemeend dankwoord aan al diegenen die hiertoe in 2016 hebben bijgedragen is dan ook op zijn plaats.

Januari 2017



Universitair Ziekenhuis Gent

**JAARVERSLAG OMBUDSDIENST 2016**

**De Pintelaan 185 - B 9000 Gent**

*Tel: 09/332.52.34 - Fax: 09/332.55.91 - [ombudsdienst@uzgent.be](mailto:ombudsdienst@uzgent.be)*





## INHOUDSTABEL

- Inleiding
- Jaarrapport Vlaamse Ombudsdienst
- Jaarverslag FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en het Leefmilieu (Rapport Federale Overheid)

## INLEIDING

### Wetgevend kader

Het Jaarverslag van de Ombudsdienst van het UZ Gent kadert binnen de informatieverstrekking naar de Vlaamse Gemeenschap en de Federale Overheid. Onderhavig verslag omvat dan ook 2 jaarrapporten, weliswaar vanuit een verschillende invalshoek:

- Het Jaarrapport voor de Vlaamse Gemeenschap situeert zich binnen het Vlaamse Klachtendecreet (*Het Decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen*), mede gelet op de identiteit van het UZ Gent als Vlaamse Openbare Instelling.
- Het Jaarrapport voor de Federale Overheid kadert 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 klachtenbehandeling 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 binnen de Wet 'Rechten van de Patiënt'.

Bij de opstelling van beide Jaarrapporten werd het interne registratiesysteem Itask gebruikt, dat het mogelijk maakt klachten binnen het UZ Gent te registreren en op te volgen. 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; één enkele klachtmelder kan echter meerdere klachten uiten.

### 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 uit maakt 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** ambieert de Ombudsdienst een laagdrempelig karakter. Patiënten hebben trouwens niet altijd de behoefte om formele procedures op te starten of om alles op papier te zetten. Hiervoor kunnen we verwijzen naar de onthaalbrochure en de website van het UZ Gent.  
Voor de medewerkers van het UZ Gent werd een toelichting "patiëntenrechten en ombudsfunctie", ter info en raadpleging, voorzien op de intranetsite.
- De Ombudsdienst is **beschikbaar** van maandag tot vrijdag van 9.00 u tot 12.00 u en van 13.00 u tot 16.00 u.
- De **transparantie** van de Ombudsdienst vindt zijn weerslag in het huishoudelijk reglement waarin de bevoegdheden van de Ombudsdienst gepreciseerd worden, waarbij een opbouwende dialoog met de eerste lijn hoog in het vaandel wordt gedragen.
- De **communicatie** van de Ombudsdienst richt zich zowel extern (naar de overheid) als intern. Aanbevelingen en suggesties dienen als hulpmiddel ter preventie van klachten.

## Mensen en middelen

De ombudsfunctie in het UZ Gent wordt waargenomen door vier ombudspersonen; mevr. Francine De Grootte, mevr. Carine Dierickx, dhr. Patrick Demuyne en dhr. Christophe Demeestere (coördinator Ombudsdienst). De registratie van klachten gebeurt op een uniforme manier met de hulp van het Itask/Infoland registratiepakket.

## Profilering van de dienst

- Interne contacten
  - De Ombudsdienst voorziet in infosessies over patiëntenrechten en werking van de Ombudsdienst, gericht naar bepaalde doelgroepen en naar nieuwe medewerkers toe. Deze infosessies kaderen binnen een continue sensibilisering.
  - Infosessie patiëntenrechten en ombudsfunctie, Toolkit Startende Leidinggevenden
  - Deelname aan de Europese Dag van de Patiëntenrechten. Flyers rechten en plichten van de patiënt.
- Externe contacten
  - De Ombudspersonen nemen deel aan de vergaderingen van Vlaamse Vereniging Ombudsfunctie van Alle Zorgvoorzieningen (VVOVAZ).
  - Het bijwonen van de provinciale VVOVAZ-vergaderingen.
  - Deelname aan de provinciale Intervisie.

## Samenwerking met andere diensten

- *Cel kwaliteit*

Klachten die door een identificeerbare patiënt gemeld worden op het beoordelingsblad (gehospitaliseerde/ambulante patiënten), worden steeds aan de Ombudsdienst overgemaakt voor verder gevolg. Er is regelmatig overleg met mevr. Kathleen Bogaert voor afstemming tussen ombudsdienst en cel kwaliteit.
- *Interne Auditor*

Gegevens die vanuit de ombudswerking relevant kunnen zijn binnen bepaalde projecten van de Interne Auditor, worden ter kennisgeving gecommuniceerd.
- *Cel Verzekeringen*

In het geval dat een verzekeringsdossier vanuit de Ombudsdienst wordt opgestart, wordt de ombudspersoon continu geïnformeerd over de stand van zaken in het dossier en de uiteindelijke uitspraak van de Verzekeraar Burgerlijke Aansprakelijkheid UZ Gent.
- *Dienst Facturatie en Begeleiding Patiënten*

## **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 de 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.

Met dank aan Corine Steyvers en Steven Vervaeke

Francine De Grootte

Carine Dierickx

Patrick Demuyne

Christophe Demeestere

## KLACHTENBEELD 2016

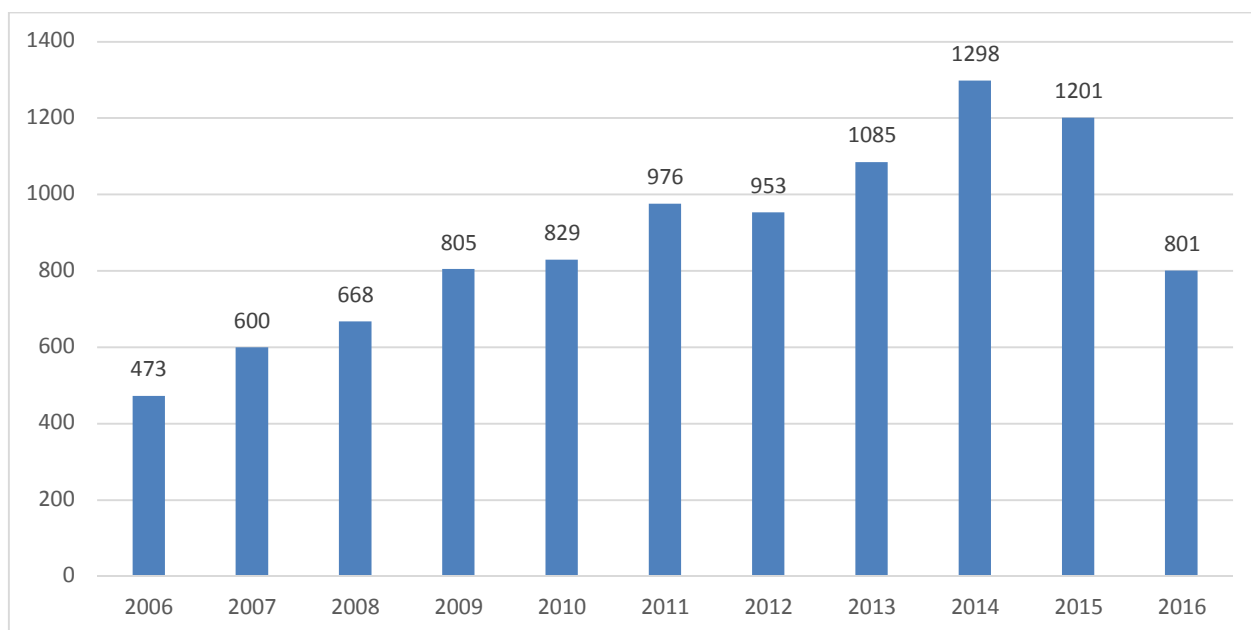
### 1.1. Inleiding

De Ombudsdienst van het UZ Gent heeft een totaal van 801 meldingen geregistreerd, waarbij een dossier overeenstemt met 1 fysiek persoon en niet noodzakelijkerwijs met een enkele klacht. Een dossier kan bijgevolg meerdere klachten omvatten.

Een aantal klachten werd als onontvankelijk beschouwd. Dit betreffen doorgaans anonieme klachten, klachten inzake interne personeelsaangelegenheden, klachten die betrekking hebben op de dienstverlening in een ander ziekenhuis of een externe zorgverstreker en andere klachten die niets te maken hebben met de werking van het UZ Gent.

Er wordt een sterke daling van de aanmeldingen in 2016 (801) vastgesteld in vergelijking met het jaar 2015 (1201). Er wordt strikt op toegezien om enkel klachten van patiënten te behandelen en niet van bijvoorbeeld medewerkers. Afschrift dossier gebeurt niet meer door de ombudspersonen maar melders worden rechtstreeks doorverwezen naar de behandelende arts of Cozo. Enkel bij FMO (Fonds Medische Ongevallen), gerechtelijke inbeslagname of vrij complexe dossiers komt de ombudsdienst tussen.

Een overzicht van deze trends wordt weergegeven in Grafiek 1 hieronder.



Grafiek 1a: Overzicht van de evolutie in het aantal aanmeldingen over de periode 2006-2016



Grafiek 1b: Trendlijn aantal aanmeldingen per maand in 2016

## 1.2. Analyse van het klachtenbeeld

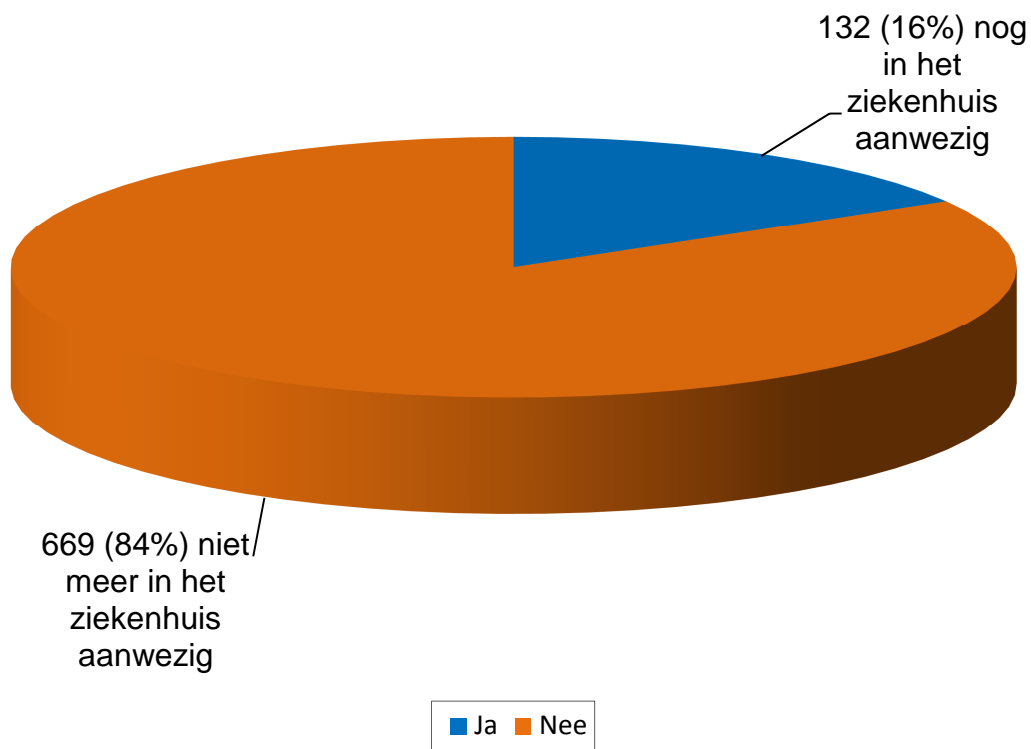
Hierna volgt een globale analyse van de 801 aanmeldingen.

Van de 801 aanmeldingen waren 132 (16 %) melders nog aanwezig in het ziekenhuis op het moment van de klachtmelding. De overige 669 (84 %) melders hebben hun klacht ingediend na het verlaten van het ziekenhuis.

Een analyse van het klachtenbeeld biedt een verklaring: bepaalde medische gevolgen, administratief-financiële problemen en/of organisatorisch problemen uitten zich pas op langere termijn.

Daarenboven fixeren patiënten zich tijdens hun hospitalisatie of op het moment van ontslagname doorgaans niet onmiddellijk op het neerleggen van een klacht en worden negatief ervaren situaties eerst overwogen of met naaste familieleden of vrienden besproken vooraleer de stap wordt gezet om ook effectief een klacht neer te leggen.

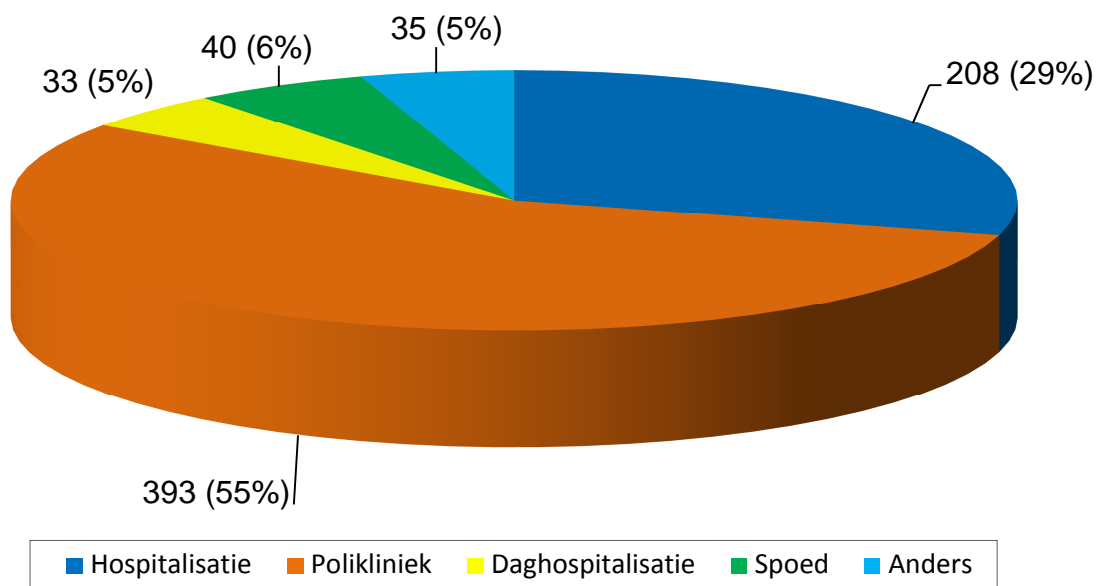
Grafiek 2 biedt een overzicht van het aantal aanmeldingen in het jaar 2016 en de plaats waar de patiënt zich bevindt op het moment van klachtenmelding.



Grafiek 2. Absolute en procentuele verdeling aantal meldingen versus plaats van patiënt op moment van de melding

Verdere analyse van het klachtenbeeld geeft duidelijk aan dat de meeste klachten, op het moment van het ontstaan van de melding, geuit worden door gehospitaliseerde en poliklinische patiënten (29%, respectievelijk 55%). Voorts zijn er nog een aantal kleinere categorieën waaronder de klachten die ontstaan ter hoogte van de ambulante spoedopname (6%), daghospitalisatie (5%) en andere (5%).

Onderlinge verhoudingen en verdelingen van de lokalisatie van de patiënt werden opgenomen in Grafiek 3.a. hieronder.



Grafiek 3.a.: procentuele verdeling van de lokalisatie van de patiënt op moment van ontstaan van de melding

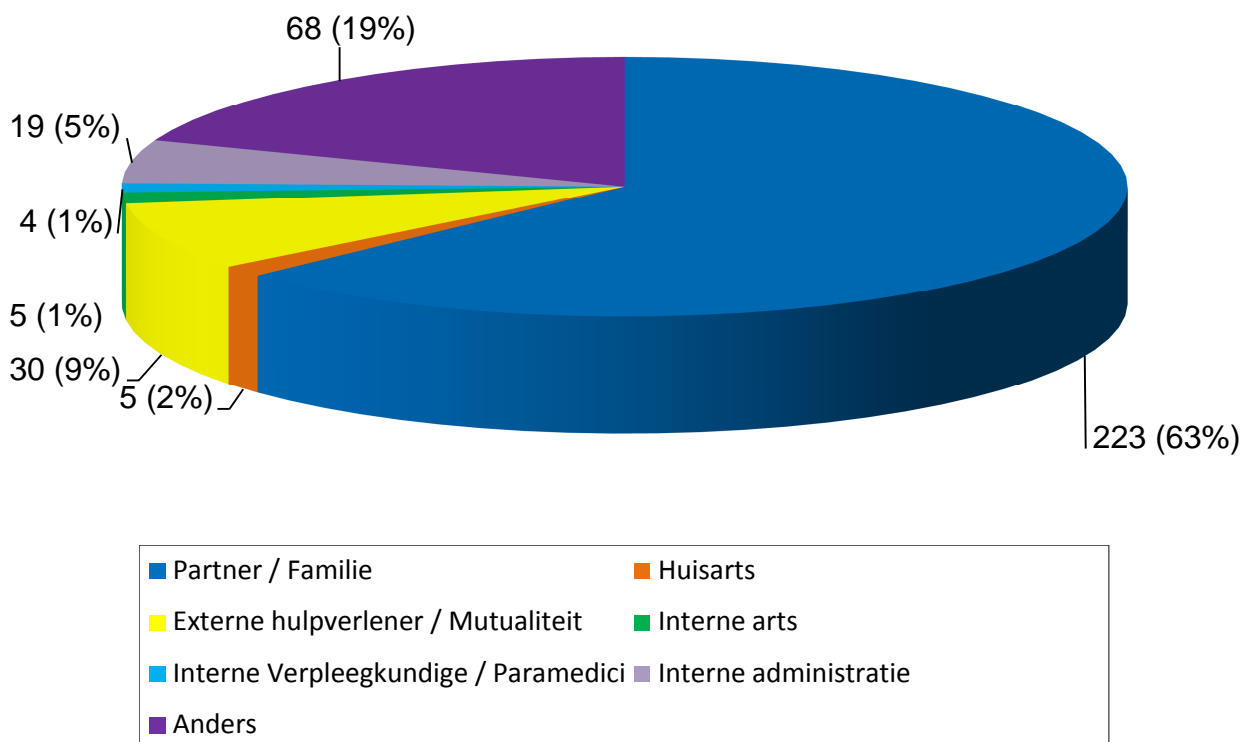


Wanneer de relatie aanbrenger van de klacht t.o.v. de patiënt nader wordt beoordeeld, blijkt dat de klacht in meer dan de helft (55%) van de gevallen door de patiënt zelf wordt gemeld, gevolgd door partners, familieleden of mensen uit de onmiddellijke omgeving van de patiënt (28%). De overgebleven categorieën betreffen meldingen vanuit de interne administratie, interne meldingen van verpleegkundigen, paramedici en artsen, en meldingen van externe hulpverleners of mutualiteiten (8%).

Wanneer deze verhoudingen worden vergeleken met vorige werkingsjaren, kan worden vastgesteld dat de cijfers vergelijkbaar zijn en dat zich weinig fluctuaties voordoen.

De categorie "anders" (totaal van 9%) betreft aanbrengers van meldingen zoals het Fonds Voor de Medische Ongevallen, politie, advocaten, vrijwilligers, mantelzorgers, Best Doctors voor second opinion e.d.

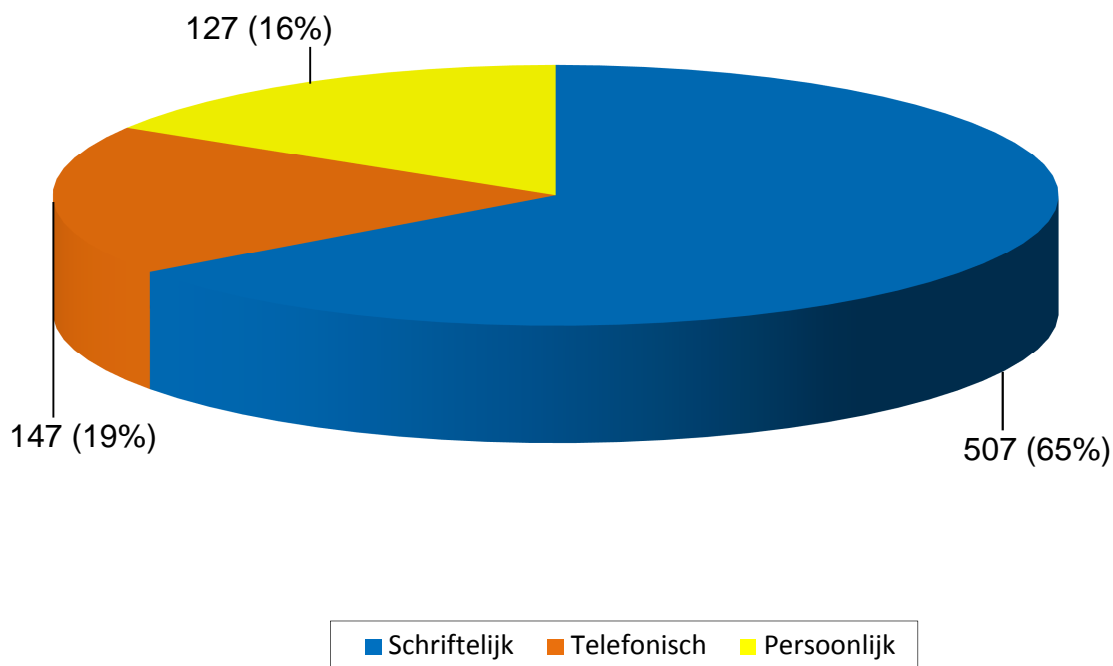
De onderlinge verhoudingen en de verdeling van de relaties aanbrenger-patiënt over het totale klachtenbeeld werden vervat in Grafiek 4.



Grafiek 4. Procentuele verdeling van de relaties aanbrenger-patiënt

Het overgrote deel van de klachten die de Ombudsdienst bereiken, worden via telefonische oproep (19%) en via e-mail (65%) overgemaakt. In 2016 bedroeg de procentuele verhouding van beide categorieën samen 84%. Een opvallende stijging van het aantal meldingen per e-mail kan worden waargenomen, vaak via aanmelddocument ombudsdienst op website UZ Gent. In 16% van de gevallen wordt de klacht geformuleerd in een persoonlijk onderhoud.

Grafiek 5 toont de absolute en relatieve verhouding inzake vorm van ontvangst van de aanmelding.



Grafiek 5.: absolute en procentuele verdeling inzake vorm van de aanmelding

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 kan 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.

Veruit de belangrijkste verwachting van de patiënt is de mogelijkheid om beroep te kunnen doen op de bemiddeling vanuit de Ombudsdienst. Andere verwachtingen betreffen het oplossen van een probleem (ander akkoord dan een financieel akkoord), zoals het bekomen van een afschrift of inzage van het medisch dossier, of het bekomen van een factuurcorrectie (een akkoord van financieel-administratieve aard). Hiervoor wordt samengewerkt met de dienst facturatie patiënten. Op regelmatige tijdstippen bespreekt de Ombudsdienst de factuurbetwistingen met de hoofddarts van het UZ Gent. De hoofddarts draagt immers, volgens de interne bevoegdheidsdelegaties, de bevoegdheid om een eindbeslissing te nemen in deze materie. Patiënten vinden het verder nog steeds belangrijk een signaal uit te kunnen sturen. Bij signalen wordt meestal geen concrete actie van de Ombudsdienst verwacht, maar hoopt de klachtmelder dat in de toekomst gelijkaardige problemen kunnen worden vermeden. Het signaal wordt echter wel overgemaakt aan de betrokken verantwoordelijke.

In 2016 bedraagt het aantal schadeclaims 112. Een deel hiervan wordt via de Juridische Dienst van het UZ Gent overgemaakt aan de Verzekeraar Beroeps Aansprakelijkheid. Met behulp van bemiddeling tracht de Ombudsdienst het aantal dossiers dat aan de B.A. verzekeraar wordt overgemaakt zo veel mogelijk te beperken.

De schadeclaims betreffen o.a. ingediende verzoeken om schadeloosstelling in volgende situaties:

- verloren voorwerpen (gebitsprothese, bril, persoonlijke spullen ...)
- opgelopen schade aan persoonlijke kledij en persoonlijke spullen
- het niet doorgaan van vooraf geplande raadplegingen/opnames/onderzoeken/behandelingen
- ingestelde behandeling waarbij complicaties zijn opgetreden
- andere ( valincidenten e.a. op de campus, extern liggend vervoer...).

Van deze laatste categorie werden de meeste opgelost dankzij de bemiddelingsinspanningen vanuit de Ombudsdienst. Concreet gezien werden in deze casussen minnelijke schikkingen getroffen.

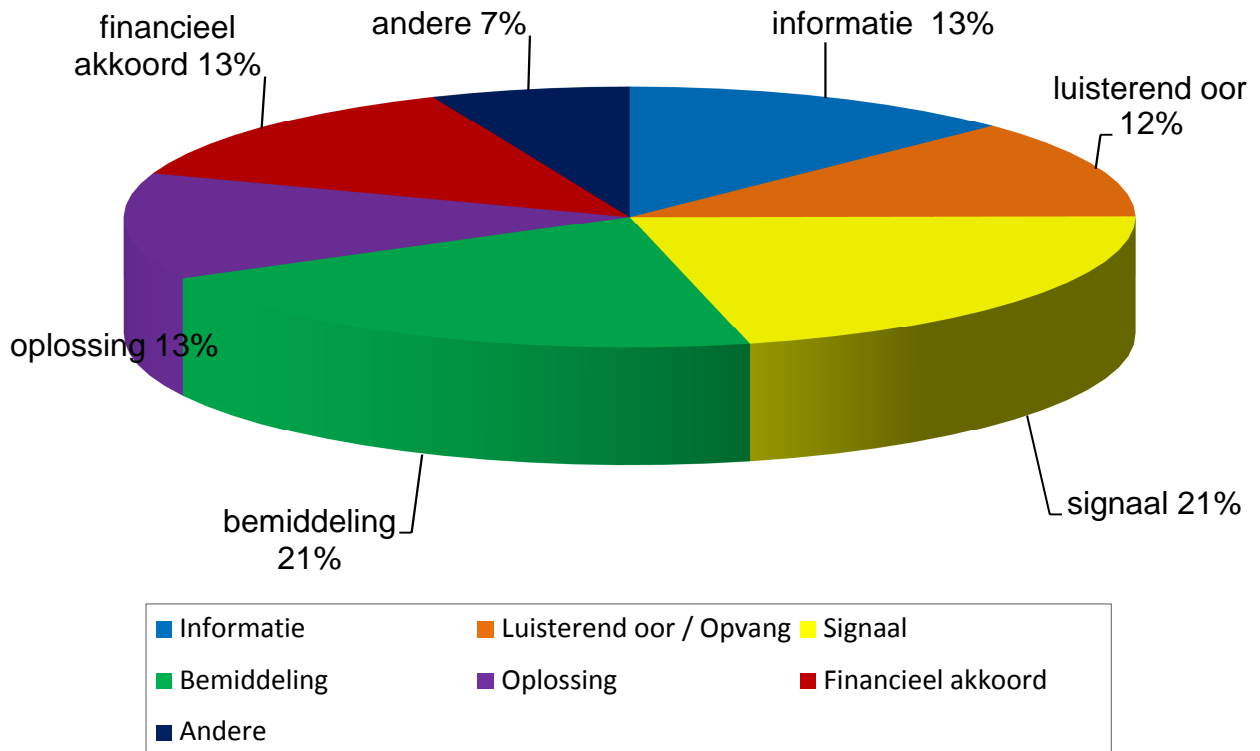
Patiënten komen bij de Ombudsdienst aankloppen met allerlei vragen. Door het verstrekken van de juiste of volledige informatie aan de patiënt verdwijnt het ongenoegen en wordt de communicatie hersteld.

De vragen die hier aan bod komen zijn van medische, organisatorische en administratief-financiële aard.

Ten slotte komt de categorie "luisterend oor". 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.

De procentuele verhoudingen en de verdeling van de verwachtingen van de melder werden opgenomen in Grafiek 6.

Grafiek 6: procentuele verdeling verwachting van de melder



Wanneer we de inhoud van de klachten nader 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 verwachte kwaliteit en anderzijds de ervaren kwaliteit.

- Verzoeken om afschrift/ inzage van het patiëntendossier
- Verzoeken om financieel-administratieve informatie
- Verzoeken om medische informatie
- Verzoeken van sociale aard zoals nood aan sociale begeleiding of aan specifieke informatie (bv. m.b.t de regeling van een afbetalingsplan)
- Verzoeken om medische attestering ( bv. voor de hospitalisatieverzekering, attestering van het ziekenhuisverblijf )
- Algemene verzoeken

Om de analyse van klachten te vereenvoudigen werd het zorgproces ingedeeld in acht aspecten:

- Medisch
- Verpleegkundig
- Paramedisch en sociaal verpleegkundig
- Administratief/financieel
- Hoteldienst
- Technisch
- Organisatorisch
- Andere

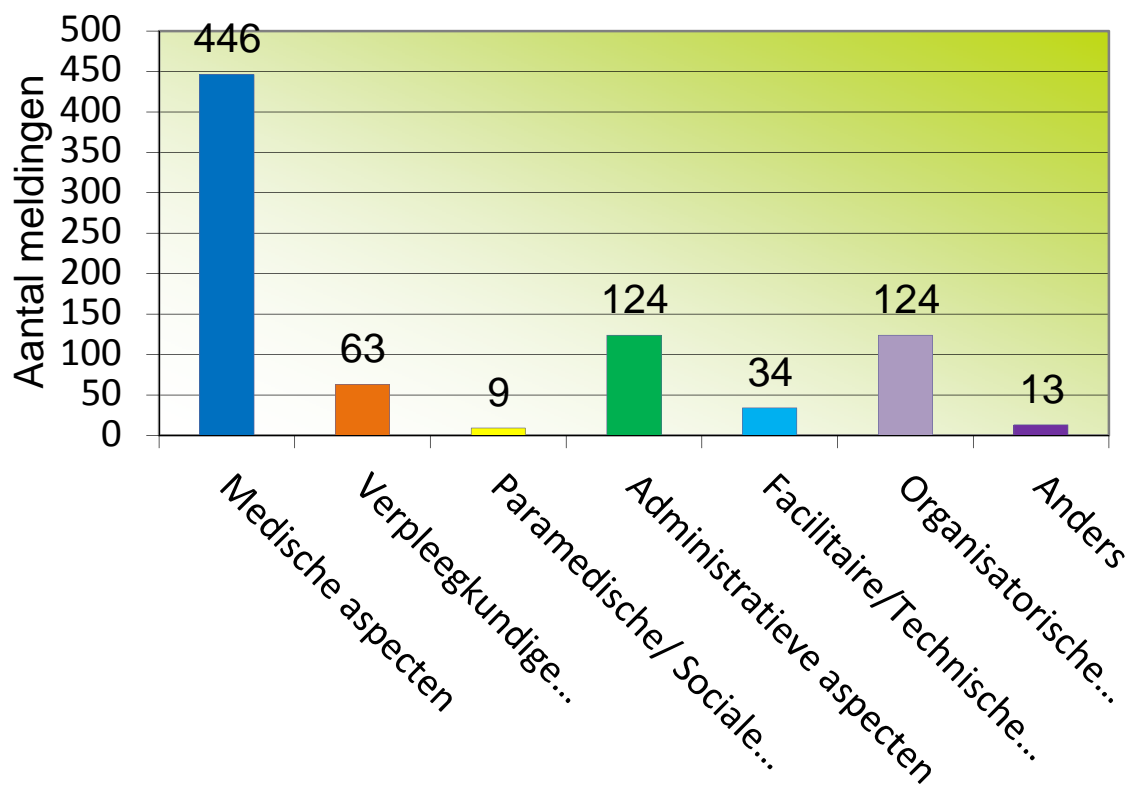
Het is van belang te onthouden dat de registratie telkens gebeurde vanuit het oogpunt van de ervaring van de klagende patiënt en bijgevolg geen informatie verstrekt over de gegrondheid en/of ernst van de klacht.

Een analyse van het beeld van 2016:

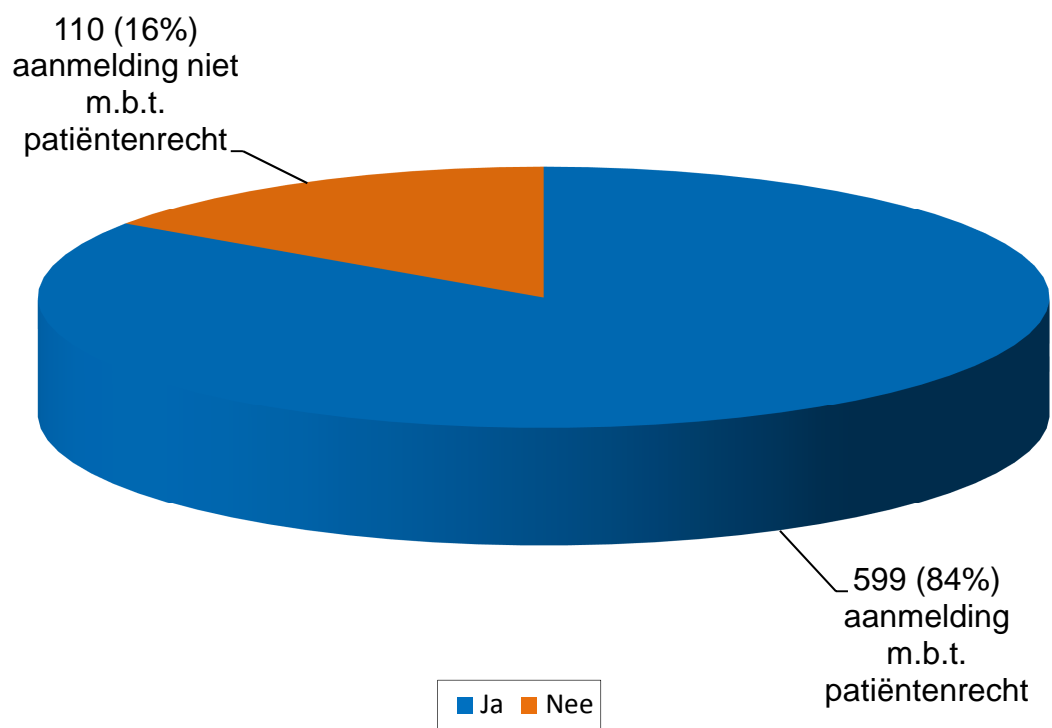
- De belangrijkste categorie van klachten betreft de klachten van medische aard;
- Klachten van organisatorische aard;
- Klachten van administratief-financiële aard;
- Klachten van technische aard;
- Klachten van paramedisch en sociaal verpleegkundige aard;
- Klachten betreffende de hoteldienst;
- Andere aspecten ; meldingen behandeld m.b.t. incidenten op de campus, privacy en beroepsgeheim, verzorgingsmateriaal (stoma, sonde ...) al dan niet inbegrepen in de ligdagprijs, verzoeken tot verwijdering van psychiatrische gegevens in het EPD e.d.

De absolute verdeling van de inhoud van de klacht wordt weergegeven in grafiek 7.a.

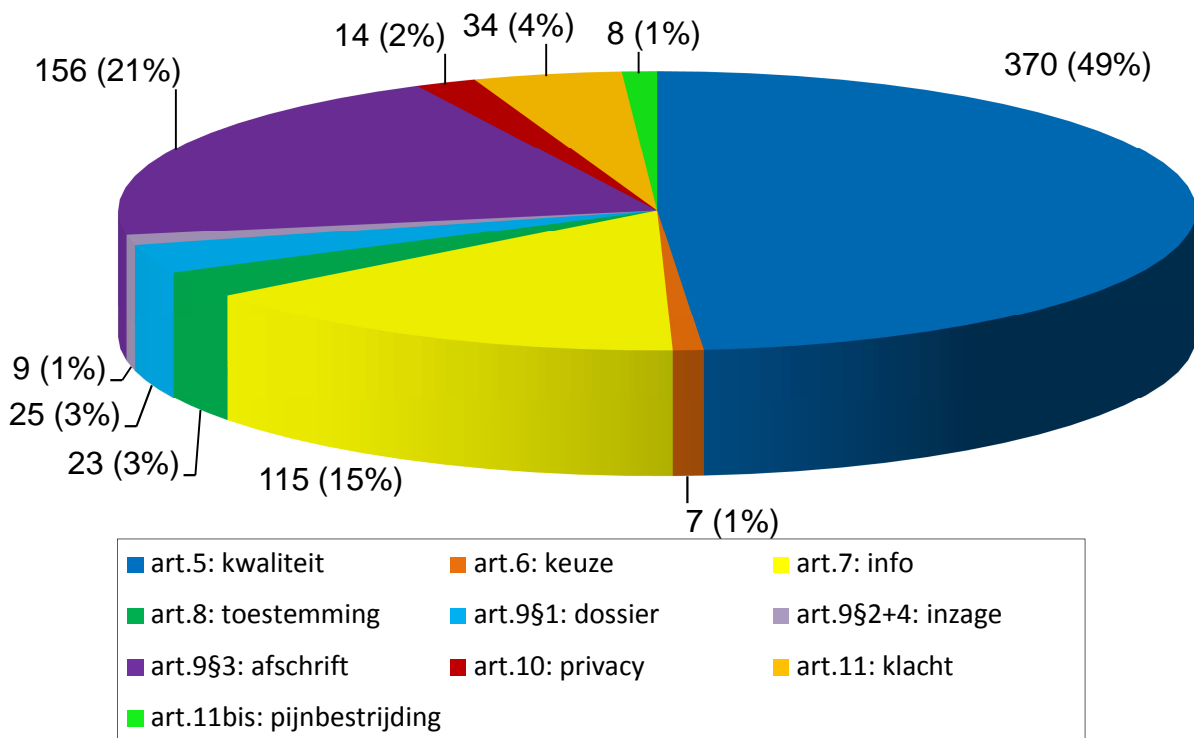
Grafiek 7.a.: Absolute verdeling van de inhoud van de klacht



Grafiek 7.b.: Absolute verdeling van de inhoud van de klacht m.b.t. patiëntenrechten of niet.



Grafiek 7.c.: Absolute en relatieve verdeling van de inhoud van de klacht per patiëntenrecht.





### Deelaspecten medische klachten

Het belangrijkste deelaspect binnen de medische klachten betreft de behandeling; hierbij is de patiënt niet of onvoldoende tevreden over de medische behandeling, of de behandeling voldoet niet of onvoldoende aan de verwachtingen van de patiënt.

Het aantal klachten m.b.t. informatieverstrekking vertegenwoordigt een groter aandeel dan de andere deelaspecten. De patiënt is niet of onvoldoende tevreden over de verkregen medische informatie.

Het deelaspect aandacht, opvang en privacy is over de laatste jaren gevoelig gestegen. De klachten vertegenwoordigen een ontevredenheid over de persoonlijke aandacht of empathische ingesteldheid van de arts, over de verbale en/of non-verbale communicatie van de arts (o.a. ongenoegen m.b.t. de ontslagvoorbereiding of ontevredenheid met betrekking tot het doorsturen van verslagen aan de huisarts of externe specialist).

Het aantal klachten dat onder de categorie "andere" valt, betreft hoofdzakelijk ontevredenheid m.b.t. aflevering van attesten voor de hospitalisatieverzekering, de medisch adviseur e.d.

### Deelaspecten van verpleegkundige klachten

De belangrijkste categorieën vertegenwoordigen aandacht/opvang/privacy en technische verpleegkundige zorgverlening. Op grond van de beschikbare gegevens is een duidelijke trend waarneembaar: de technische zorgverlening is er op grond van het klachtenbeeld op vooruit gegaan, maar dit ten koste van het aspect aandacht/opvang/privacy.

De daaropvolgende categorie betreft communicatiestijl. De patiënt is niet of onvoldoende tevreden over de informatie van de verpleegkundige/ verzorgende betreffende het verpleegkundig zorgproces, of patiënt is niet of onvoldoende tevreden over de ontslagvoorbereiding.

### Deelaspecten van paramedische en sociaal verpleegkundige aard

Klachten hebben betrekking tot behandeling, ontslagvoorbereiding, aandacht en privacy, informatie en communicatie. Ook meldingen inzake regeling en afspraken ziekenvervoer (dringend/liggend/zittend en tegemoetkoming mutualiteit).

### Deelaspecten administratief financiële klachten

Deze klachten hebben overwegend te maken met facturatie. Facturen worden onder meer geprotesteerd omwille van:

- ontevredenheid over onderzoek, behandeling, follow-up, ...
- 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 of esthetisch honorarium, het uitblijven van de terugbetaling van een tegoed op de factuur, het uitblijven van de voorziene creditering van de factuur, ...)
- organisatorische redenen (opnames waarbij een heelkundige ingreep of onderzoek wordt uitgesteld, het niet kunnen doorgaan van betalingen aan de kassa ...)
- een gebrek aan informatie, de communicatiestijl en bereikbaarheid (één telefoonnummer) van de financieel administratieve diensten.

### Deelaspecten klachten hoteldienst

Het hoofdaandeel van de klachten rond de hoteldienst verwijst naar de maaltijden, de dieetkeuken en klachten inzake schoonmaak.

De overige klachten, die weliswaar een heel klein aandeel vormen, betreffen de communicatiestijl en andere.

### Deelaspecten Technische Klachten

De technische klachten in 2016 worden vooral overheerst door klachten inzake telefonie, met name ontevredenheid over de telefonische bereikbaarheid van de poliklinieken. Een tweede belangrijke groep omvat de parkeermoeilijkheden die patiënten en bezoekers op de campus van het UZ Gent ervaren.

2016 bracht met tram 4 tot in het hart van het UZ een verminderd aantal klachten rond mobiliteit ten opzichte van voorbije jaren. Toch blijven er klachten betreffende het gebrek aan parkeerplaatsen voor patiënten (inclusief personen met een beperking) én personeel, maar eveneens de toegankelijkheid van de parking bij thuismatchen van KAA Gent, de toepassing van de parkeertarieven, het recht op een parkeerkaart en de problemen die men ondervindt bij het verlengen van de parkeerkaart.

Klachten betreffende comfort vertegenwoordigen een diversiteit aan klachten: gebrek aan eenpersoonskamers, te kleine eenpersoonskamers, tekort aan rolwagens, afscherming van de lavabo d.m.v. een gordijn in een gemeenschappelijke kamer wat niet bevorderlijk is voor de privacy, temperatuurregeling in bepaalde therapieruimtes en wachtzalen e.d.

Het aantal klachten n.a.v. lawaaihinder is vrij stabiel, nl. ongeveer 5 gevallen per jaar. 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.

Onder de categorie "andere" vallen diverse klachten, zoals vb. het niet beschikbaar zijn van rolwagens, afstand tot aan de aanmeldzuilen, ....

### Deelaspecten organisatorische klachten

De afsprakenregeling vertegenwoordigt het belangrijkste type klacht binnen deze categorie. De patiënt vindt dat er te lange wachttijden zijn voor een poliklinisch bezoek, of uit zijn ontevredenheid over het uitstellen van een geplande raadpleging met weinig flexibiliteit voor nieuwe afspraak. Sommige patiënten komen te laat op de afspraak door parkeerproblemen.

Klachten over te lange wachttijden worden voornamelijk geuit bij geplande afspraken op de polikliniek, in de preoperatieve fase, maar ook aan het onthaal, op de dienst spoedgevallendienst, op de dienst radiologie of in de dagkliniek.

Onder organisatorische klachten vallen ook klachten rond verlies van persoonlijke bezittingen van de patiënt : I-pad, I-phone, portable, bankkaart, bril, gebitsprothese, kledij, juwelen, ID-kaart, gehoorapparaat, of andere persoonlijke spullen. De onthaalbrochure vermeldt dat patiënten zo weinig mogelijk dure spullen meebrengen naar het ziekenhuis. Soms wordt dit toch gedaan en geeft men dit af in de verpleegpost en verdwijnt dit. Op de kamers zijn er geen of niet werkende kluisjes. Patiënten bewaren persoonlijke bezittingen in een afgesloten nachtkastje maar dit wordt tijdens de afwezigheid op de kamer opgebroken.

De organisatie van de opname figureert ook in het klachtenbeeld; het betreft hier vooral klachten n. a. v. een uitgestelde opname, de niet-beschikbaarheid van een bed bij opname, of van de gevraagde eenpersoonskamer, weigering van een eenpersoonskamer n.a.v. openstaande facturen e.d.

### Klachten met betrekking tot bejegening

Dit deelaspect vertegenwoordigt klachten over de verbale en non-verbale communicatie van de zorgverstreker of medewerker.

## 2. Suggesties en aanbevelingen naar het beleid toe

### 2.1 Administratief – financieel

### 2.2 Hoteldiensten

### 2.3 Medisch-technische diensten

- Het inbouwen van controlemechanismen met het oog op de correcte identificatie van patiënten.
- 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 verzorgingssequipe, nooit toegankelijk zijn en die nodig zijn voor het persoonlijk gebruik van de zorgverlener. Het betreft persoonlijke kanttekeningen, eigen ideeën, denkpluims, werkhypotheses 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 inzage-recht*'.

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 wat de medische gegevens betreft (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 ...).
- Patiënten sensibiliseren om hun behandelende arts tijdig te informeren over een reeds bestaande wilsbeschikking ( bv. via de onthaalbrochure, de website van het UZ Gent ...)

## 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?
- Patiëntcontact met hoofdverpleegkundige faciliteren en optimaliseren kan preventief (communicatie)problemen oplossen.

## 2.5 Paramedisch

### 2.6 Organisatorisch

- 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.
- Optimalisatie van de wayfinding op de campus.
- De voorziening van rolwagens wordt op heden onvoldoende gewaarborgd.
- De toepassing van een strikte zerotolerantie bij onrechtmatige inname van parkeerplaatsen voor personen met een handicap.

### 2.7 Technisch

- Optimalisatie van de telefonische bereikbaarheid van de poliklinieken.
- De voorziening van kluisjes op de kamers van gehospitaliseerde patiënten en dit op ziekenhuis brede basis of centrale kluis in de verpleegpost van elke afdeling.

### 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 of serieus 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.

## KLACHTENRAPPORTAGE 2016 – UNIVERSITEIT GENT

---

### **I. ALGEMEEN**

*Algemene behandeling van klachten van derden door het afdelingshoofd Juridische Zaken als klachtenbehandelaar (directie Bestuurszaken).*

#### **1.1. Opdracht**

Het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen (het "Klachtendecreet") is in werking getreden op 1 januari 2002.

Het Klachtendecreet verleent iedereen het recht om een klacht in te dienen bij een bestuursinstelling over de *handelingen en de werking* van die bestuursinstelling. Klachten van personeelsleden over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling vallen evenwel niet onder het toepassingsgebied van het Klachtendecreet (en worden behandeld door de interne ombudspersoon).

Het Bestuurscollege van de UGent is op 20 februari 2003 akkoord gegaan met de invulling van de functie van klachtenbehandelaar door het afdelingshoofd Juridische Zaken, directie Bestuurszaken.

#### **1.2. Behandelde klachten in 2016**

##### Cijfers:

- Totaal aantal klachten:	17 <sup>1</sup>
- Behandeld binnen een termijn van 45 dagen:	17
- Aantal ontvankelijk / onontvankelijk:	16 / 1
- Aantal (deels) gegrond / ongegrond:	4 / 13

Inhoud van de klachten, klachtenbehandeling en eventuele realisaties als gevolg van de klacht:

---

<sup>1</sup> Dit is opmerkelijk meer dan voorgaande jaren.

### **Klacht 1**

*Oordeel:* ontvankelijk – (deels) gegrond

*Inhoud klacht:* klager had volgende vraag gesteld aan de dienst Topsport van de UGent: hoe het komt dat iemand die in eredivisie Hockey speelt enkel automatisch een topsportstatuut krijgt als hij het juiste geslacht heeft. Voor dames zou het spelen in eredivisie namelijk niet volstaan: hoewel de damescompetitie even zwaar is en een gelijke trainingsinzet verwacht wordt, zouden dames ofwel deel moeten uitmaken van de nationale selectie, ofwel Europees spelen.

Klager klaagde zowel de toepassing van dergelijke gendercriteria aan, alsook het feit dat hij geen enkel antwoord van de dienst (zelfs geen ontvangstbevestiging) had ontvangen.

*Antwoord/resultaat onderzoek:* de klachtenbehandelaar nam telefonisch contact op met de dienst Topsport van de UGent en deze dienst had ondertussen de klager al gebeld en de nodige uitleg gedaan. De klachtenbehandelaar deelde dit mee aan de klager met de vraag of zijn klacht als afgehandeld kon worden beschouwd. De klager bevestigde dit en meldde een aangenaam gesprek gehad te hebben met de betrokken dienst en de gevraagde uitleg/informatie te hebben gekregen.

### **Klacht 2**

*Oordeel:* ontvankelijk – ongegrond

*Inhoud klacht:* klager klaagde aan dat het Bestuurscollege van de UGent akkoord was gegaan met de invoering van een bonus van 3% voor studenten met een vlekkeloos studietraject. Hij meende dat dit een vertekend beeld geeft tussen universiteiten: studenten van de UGent hebben op de arbeidsmarkt of in het kader van bijvoorbeeld een doctoraat een voordeel t.o.v. studenten van andere universiteiten. Verder zou dit een vertekend beeld geven vanuit historisch perspectief: twee van zijn dochters waren vorig academiejaar afgestudeerd na een vlekkeloos parcours (net geen grote onderscheiding), terwijl (nieuwe) studenten met enkele procenten minder zouden door de nieuwe puntentelling wel een grote onderscheiding kunnen halen, met alle voordelen op de arbeidsmarkt.

*Antwoord/resultaat onderzoek:* de klachtenbehandelaar antwoordde dat er op het moment van ontvangst van de klacht er nog geen beslissing was genomen door de UGent omtrent (het idee van) het invoeren van een puntenbonus. Het is daarenboven (enkel) de Raad van Bestuur van de UGent (na advies van de Onderwijsraad) die bevoegd is om dergelijke beslissing te nemen, niet het Bestuurscollege. Het is wel zo dat het idee van een puntenbonus opgeworpen is geweest (door een lid) in het Bestuurscollege van de UGent waarna dit verder onderzocht is geweest en simulaties werden voorgedragen. De klachtenbehandelaar informeerde de klager dat de Onderwijsraad een negatief advies geveld had en de Raad van Bestuur op 13 mei 2016 het voorstel van de puntenbonus heeft verworpen, en dat er aldus geen puntenbonus wordt ingevoerd. Er werd geen verdere reactie van de klager vernomen.

### **Klacht 3**

*Oordeel:* ontvankelijk – ongegrond

*Inhoud klacht:* klager klaagde over het feit dat een gerechtsdeurwaarder was langsgeslagen inzake de vordering van de UGent tot terugbetaling van een deel van diens loon (ging om een voormalig personeelslid). Zijn psychiater zou meegedeeld hebben dat hij dit niet moet betalen omdat hij in een depressie zat ed. door zijn situatie aan de UGent.

*Antwoord/resultaat onderzoek:* de klachtenbehandelaar heeft uitvoerig navraag gedaan bij de directie Personeel & Organisatie en de directie Financiën, en het feit dat een deel van het loon teruggevorderd werd had te maken met een periode van onwettige afwezigheid waaraan de klager zich destijds schuldig had gemaakt (en welke trouwens ook de reden was voor zijn ontslag om dringende redenen).

Klager bedankte voor het snelle antwoord, maar meldde niet te zullen betalen, en dit aan de gerechtsdeurwaarder te zullen melden, omdat hij niet zou mogen betalen van zijn psychiater. De klachtenbehandelaar heeft hem aangeraden een advocaat te consulteren.

#### **Klacht 4**

*Oordeel:* ontvankelijk – ongegrond

*Inhoud klacht:* klager had eerst een klacht ingediend bij de Vlaamse ombudsdienst en werd doorverwezen naar de klachtenbehandelaar van de UGent (eerste lijn).

Klager klaagde over diverse problemen die ze een hele tijd ondervond als homebewoner van een home van de UGent, zoals geluidsoverlast en andere hinder die te maken had met de werkzaamheden die werden uitgevoerd in de home. De klager zou van de dienst Huisvesting van de UGent het bericht gekregen hebben dat ze kon worden overgeplaatst naar een andere home, maar deze home zou verder weg liggen van de campus waar ze studeert. Niemand leek een oplossing te kunnen bieden.

*Antwoord/resultaat onderzoek:* de klachtenbehandelaar antwoordde dat in de betrokken home een aantal noodzakelijke werkzaamheden dienden te worden uitgevoerd om de woonkwaliteit en de veiligheid van de bewoners te garanderen. Dergelijke werkzaamheden gaan onvermijdelijk gepaard met enige hinder. Niettemin wordt steeds getracht de hinder te beperken (vb. tijdens kantooruren, en nooit tijdens de examen- en blokperiodes). In geval van inbreuken/zaken die niet door de beugel kunnen, mag dit altijd gemeld worden aan de afdeling Huisvesting (er wordt dan een PV opgemaakt en aan de aannemer van de werken doorgegeven). Alle werkzaamheden/interventies worden ruim op voorhand gemeld, tenzij de interventie dringend en onvoorzien is. De afdeling Huisvesting heeft steeds ad rem geantwoord op de mails en telefoons van de klager, zo kon de klachtenbehandelaar vaststellen, en de verhuis naar een kamer in andere homes werd voorgesteld, maar klager wenste enkel te verhuizen naar een home die helaas niet meer beschikbaar was. Er werd door de klachtenbehandelaar verder uitgelegd dat het niet mogelijk is het huurcontract voortijdig te beëindigen (zeker in het licht van de gelijkheid van alle studenten), want dan zou deze mogelijk kunnen toegepast worden door alle homebewoners bij elk werk dat uitgevoerd moet worden. Er werd het volste begrip geuit t.a.v. de klager voor de hinder die zij ondervond en excuses aangeboden. Wel is het zo dat de diensten er alles aandoen om de hinder te beperken en alternatieven zoeken voor wie dit vraagt (vb. verhuis naar een andere home). De klachtenbehandelaar kon dan ook geen echte fout vanuit de UGent vaststellen of een andere oplossing aanbieden. De klager bedankte voor het antwoord, maar meldde wel veel stress te hebben ondervonden, waarin zij zich nu berust had en met goede moed aan een nieuw academiejaar zou beginnen, dit buiten een home van de UGent.

#### **Klacht 5**

*Oordeel:* ontvankelijk – ongegrond

*Inhoud klacht:* de klachtenbehandelaar werd via de advocaat van de klager gecontacteerd; zijn cliënt had zich ingeschreven voor een postgraduaatsopleiding, maar dit bleek niet aan de verwachtingen te voldoen (hij beweerde verkeerd geïnformeerd te zijn geweest), dus had

klager zich na het eerste semester uitgeschreven; de klager klaagde over het feit dat niet het integrale inschrijvingsgeld werd terugbetaald door de UGent, doch slechts een deel.

*Antwoord/resultaat onderzoek:* de klachtenbehandelaar antwoordde dat er reglementair gezien zelfs geen terugbetaling is voorzien wat betreft postgraduaatsopleidingen, maar dat de faculteit tot bereid geweest was een deel terug te betalen. Echter, de vaste kosten voor de gevolgde opleiding, alsook de (ondertussen wel gevolgde) eerste semestervakken konden niet terugbetaald worden, enkel de tweede semestervakken, en het bedrag werd pro rata berekend op basis van de studiepunten. De klachtenbehandelaar kon aldus geen foute (be)handeling t.a.v. de klager detecteren. Er werd geen verdere reactie van de klager vernomen.

### **Klacht 6**

*Oordeel:* ontvankelijk – ongegrond

*Inhoud klacht:* klager klaagde als omwonende over de geluidshinder die de werken aan de Boekentoren veroorzaakte.

*Antwoord/resultaat onderzoek:* de klachtenbehandelaar antwoordde dat de restauratiewerken aan de Boekentoren onvermijdelijk zijn. De UGent heeft voor de omwonenden diverse infomomenten georganiseerd en de aannemer heeft tevens een brief rondgedragen. Verder heeft de UGent met de aannemer afgesproken dat de hydroafbraak (die de meeste geluidshinder veroorzaakt) enkel mag worden uitgevoerd tussen 7u30 en 17u30. Ondertussen heeft de hydroafbraak zich wel verplaatst van de onderste lagen van het gebouw naar de toren (zodat de hinder zich nu hoger voordoet en minder t.o.v. de omliggende huizen). Ook hier kon niet meer gedaan worden dan begrip te uiten voor de hinder. Er werd geen reactie meer vernomen.

### **Klacht 7**

*Oordeel:* ontvankelijk – ongegrond

*Inhoud klacht:* klager klaagde het bericht aan in de pers dat de UGent de gedragscode voor professoren zou "aanscherpen" n.a.v. diverse meldingen van seksueel grensoverschrijdend gedrag/intimidatie in een faculteit aan de UGent: klager uitte blij te zijn dat de rector dergelijke klachten ter harte neemt, maar vindt het een blunder dat dergelijke stappen ondernomen zouden worden: eerst en vooral zou dergelijke strengere code niet verhelpen dat professoren bepaalde handelingen stellen, verder is het aan de preventieadviseur, aldus de klager, om acties en preventieve maatregelen in te stellen.

*Antwoord/resultaat onderzoek:* de klachtenbehandelaar heeft het beleid van de UGent op het vlak van integriteit en psychosociaal welzijn toegelicht, en stelde ook dat een gedragscode deel uitmaakt van dergelijk integriteitsbeleid, maar dat hieraan inderdaad ook structurele maatregelen verbonden moeten zijn, zowel op vlak van preventie, als op vlak van detectie, controle, sanctie en nazorg. Verder werd de werking van IDPBW toegelicht met daaronder de twee vertrouwenspersonen, gebonden aan het beroepsgeheim, en de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk. De UGent benadrukt dat de betrokkenheid van de rector bij dossiers inzake psychosociaal welzijn steeds conform de toepasselijke bepalingen in de welzijnswetgeving verloopt. Als werkgever van meer dan 9.000 personeelsleden, neemt de UGent haar verantwoordelijkheid op vlak van psychosociaal welzijn immers zeer ernstig. Er werd geen verdere reactie van de klager vernomen.

### **Klacht 8**



*Oordeel:* ontvankelijk – ongegrond

*Inhoud klacht:* de klager klaagde over het feit dat haar inschrijving voor een masteropleiding geweigerd was voor redenen die haar onduidelijk waren (de mail van de studentenadministratie van de UGent meldde omwille van onvoldoende voorkennis). Klager kon zich niet vinden in dit antwoord, gelet op haar grondig gestaafde inschrijvingsaanvraag.

*Antwoord/resultaat onderzoek:* de klachtenbehandelaar antwoordde dat de kwaliteiten en talenten van de klager zeker niet in vraag worden gesteld, maar dat het de gemotiveerde opinie is dat de eerdere opleiding in haar thuisland een onvoldoende voorbereiding biedt en voorkennis verschaft om te kunnen inschrijven voor de betrokken masteropleiding, maar dat men wel eerst een schakelprogramma kan volgen. Er werd geen verdere reactie meer vernomen.

### **Klacht 9**

*Oordeel:* ontvankelijk – (deels) gegrond

*Inhoud klacht:* de klager klaagde over het feit dat de directie Financiën zijn maandelijkse toelage (die gestort wordt op zijn rekening) niet tijdig betaalt, en dit al gedurende vijf à zes maanden (telkenmale vier à vijf dagen te laat, zonder voorafgaande verwittiging)

*Antwoord/resultaat onderzoek:* de klachtenbehandelaar heeft dit nagekeken; het uittreksel van de stortingen werd bezorgd en daaruit blijkt dat alle betalingen tijdig zijn gestort, met uitzondering van twee betalingen (waarvan één te wijten aan de eerste keer; en één te wijten aan een technisch probleem zes maanden later). Er was dus geen sprake van een bestendig te laat betalen of systematisch probleem. Excuses werden aangeboden voor de twee keren dat er wel een (iets) te late storting was gebeurd.

### **Klacht 10**

*Oordeel:* ontvankelijk – ongegrond

*Inhoud klacht:* de klager klaagde over het feit dat hij een mailbericht ontvangen had i.v.m. SoleWay vanuit de onderzoeksgroep aan de UGent die dit (websiteprogramma – App) ontwikkeld heeft: hij vond dit onethisch misbruik van de e-mailgegevens van de klager en SPAM.

*Antwoord/resultaat onderzoek:* na onderzoek antwoordde de klachtenbehandelaar dat er geen sprake was van SPAM of het verspreiden van commerciële informatie. Het enige dat de betrokken professor had gedaan was een e-mail sturen naar andere universiteiten (en potentieel geïnteresseerden binnen deze universiteiten via publiek beschikbare e-mailadressen) om het project kenbaar te maken en na te gaan of er interesse was om mee te doen, dan wel of er nuttige feedback was. Uiteraard mag men steeds vragen om niet meer gecontacteerd te worden. De klachtenbehandelaar heeft de professor ook verzocht de klager niet langer op te nemen in de geadresseerden, hetgeen de professor stelde onmiddellijk te zullen honoreren). Er werd geen verdere reactie van de klager vernomen.

### **Klacht 11**

*Oordeel:* onontvankelijk

*Inhoud klacht:* de klager meldde dat hij vond dat de UGent zich enorm belachelijk heeft gemaakt in het dossier van de Iraanse doctoraatsstudent die deze zomer (bij ca 35 graden C.) met een lange mantel en onderzoeksapparatuur door de straten van Brussel liep voor diens onderzoek waaruit een ganse politieactie/interventie is ontstaan. Hij meende ook dat de

UGent minder "open" moest zijn inzake het opleiding van vreemdelingen in "gevaarlijke" activiteiten en kennis.

*Antwoord/resultaat onderzoek:* er werd gemeld dat de klachtenbehandelaar niet verplicht is dergelijke klacht te behandelen aangezien de klager geen belang aantoonde. Niettemin werd wel akte genomen van zijn uiting van ongenoegen. Er werd verder uitgelegd dat in principe de vereiste voorzorgsmaatregelen waren genomen. Betrokkene had de noodzakelijke documenten mee die aantoonde dat het een onderzoek betrof, hij had zijn ID-kaart en UGent-personeelsbewijs mee. Hij was volkomen legitiem aan het werk en er was geenszins intentie of opzet om deze commotie te veroorzaken (het onderzoek loopt al enige tijd en voordien ervaarde hij geen dergelijke reacties). Men had wel beter bewust kunnen zijn van de mogelijke risico's en reactie van de veiligheidsdiensten in het huidige klimaat van regelmatige aanslagen. Om die reden werd dan ook een grondig gesprek gevoerd met de betrokken doctoraatsstudent en diens promotor en zou de verdere uitvoering van het onderzoek aangepast worden. Er werd geen verdere reactie meer vernomen.

## **Klacht 12**

*Oordeel:* ontvankelijk – ongegrond

*Inhoud klacht:* klager klaagde als omwonende over de geluidshinder die de werken aan de Boekentoren veroorzaakte (gelijkaardig als klacht 6).

*Antwoord/resultaat onderzoek:* de klachtenbehandelaar antwoordde dat de restauratiewerken aan de Boekentoren onvermijdelijk zijn. De UGent heeft voor de omwonenden diverse infomomenten georganiseerd en de aannemer heeft tevens een brief rondgedragen. Verder heeft de UGent met de aannemer afgesproken dat de hydroafbreek (die de meeste geluidshinder veroorzaakt) enkel mag worden uitgevoerd tussen 7u30 en 17u30. Ondertussen heeft de hydroafbreek zich wel verplaatst van de onderste lagen van het gebouw naar de toren (zodat de hinder zich nu hoger voordoet en minder t.o.v. de omliggende huizen). Ook hier kon niet meer gedaan worden dan begrip te uiten voor de hinder. Op vraag van de klager werden ook de contactgegevens van de werfleider bezorgd. Er werd geen verdere reactie meer vernomen.

## **Klacht 13**

*Oordeel:* ontvankelijk – ongegrond

*Inhoud klacht:* klacht van een leverancier van de UGent over het bestelplatform van de UGent; de link met hun nieuwe webshop zou niet werken en de diensten van de UGent zouden alsmaar niet tot een oplossing komen; men vermoedde zelfs moedwilligheid.

*Antwoord/resultaat onderzoek:* de klachtenbehandelaar heeft na onderzoek een eerste maal geantwoord dat het om een zuiver technisch probleem ging (connectie tussen SAP en hun webshop), en er zeker geen sprake was van enig kwaad opzet; verder was het zo dat iedereen binnen de UGent bij de klager kon blijven bestellen (weliswaar niet elektronisch). Technisch was het geen evidente zoektocht, maar uiteindelijk is er een totaaloplossing gevonden door alle betrokken partijen (UGent, bedrijf bestelplatform, klager) voor de gestelde problemen. Alles zou nu vlot verlopen. Er werd geen verdere reactie van de klager meer vernomen.

#### **Klacht 14**

*Oordeel:* ontvankelijk – ongegrond

*Inhoud klacht:* klacht over de diensten van het UCT; klager zou foutieve informatie gekregen hebben inzake de mogelijkheid om een beurs aan te vragen (en niet doorverwijzing hiervoor naar het Huis van het Nederlands).

*Antwoord/resultaat onderzoek:* de klachtenbehandelaar kon vaststellen dat de niet-vermelding van de beursmogelijkheid vanuit het UCT gebaseerd was op bepaalde externe informatie die op dat moment niet klopte (waaraan de medewerker ook niet kon verhelpen), waardoor de medewerker meende dat er geen recht was op een beurs en daarom niet had doorverwezen. In samenspraak van het Huis van Nederlands werd naar een oplossing gezocht. Het dossier van de klager werd alsnog onderzocht op het vlak van het recht hebben op een beurs en, indien het dossier aan de voorwaarden voldeed, zou men de beurs alsnog retroactief toekennen. Geen verdere reactie meer vernomen, buiten het feit dat zij wel erbij bleef dat de medewerker niet goed gehandeld heeft.

#### **Klacht 15**

*Oordeel:* ontvankelijk – ongegrond

*Inhoud klacht:* ook hier ging het om iemand die zich als student had ingeschreven en voortijdig zich uitgeschreven had (in casu wel reeds na een goede maand al); klager vond het zeer onterecht dat een vaste kost van 230 EUR werd ingehouden van zijn inschrijvingsgeld en dat hij enkel het saldo teruggekregen heeft.

*Antwoord/resultaat onderzoek:* de klachtenbehandelaar verwees naar artikel 34, §2 van het OER (Onderwijs- en Examenreglement) die de terugbetaling regelt bij stopzetting van een bachelor of masteropleiding, de specifieke lerarenopleiding, een voorbereidings- of schakelprogramma. Studenten die stopzetten vóór 1 december krijgen het studiegeld terug, met uitzondering van het vast bedrag (er wordt daarbij geen onderscheid gemaakt tussen iemand die 1 lesuur of 10 lessen heeft gevolgd; tussen iemand die stopzet vóór oktober of vóór november). Het vast bedrag wordt in geen enkel geval (vb. ook niet bij opleidingen voor doctorandi) terugbetaald. Dat is altijd zo geweest. Alleen is het vast bedrag twee jaar terug, decretaal opgetrokken van 61,90 EUR naar 230 EUR. De klachtenbehandelaar uitte begrip voor het ongenoegen, maar de UGent dient deze regels toe te passen.

#### **Klacht 16**

*Oordeel:* ontvankelijk – gegrond

*Inhoud klacht:* klager klaagde aan dat zijn (duo)thesis van destijds op de online bibliotheek van de UGent (voor publicaties) éénmaal gepubliceerd was als "inkijkbaar" zonder vermelding van zijn naam als (mede)auteur en éénmaal "niet-inkijkbaar" (zoals hij destijds had gevraagd) met vermelding van zijn naam. De klager had er geen problemen mee dat de thesis uiteindelijk toch "inkijkbaar" zou zijn, maar dan wel mét vermelding van zijn naam als mede-auteur

*Antwoord/resultaat onderzoek:* de klachtenbehandelaar achtte de klacht/vraag gegrond en nam dit op met de faculteit die onmiddellijk de naam van de klager vermeld heeft: enkel de inzageversie staat nu online met daarbij vermelding van de naam van de klager. Er werd geen verdere reactie meer vernomen.

## **Klacht 17**

*Oordeel:* ontvankelijk – gegrond

*Inhoud klacht:* klager klaagde aan dat hij bijzonder lang heeft moeten wachten op het duplicaat van zijn diploma dat hij had aangevraagd aan de afdeling Studentenadministratie van de UGent. Het zou daarbij ook zeer moeilijk zijn om iemand van de dienst te spreken, ofwel meldt men dat het duplicaat zal opgestuurd worden, maar gebeurt dit niet. Opmerking: de klager was wel nogal grof in zijn beschuldigingen t.a.v. de betrokken medewerkers (hij zei dat ze daar niks zitten te doen; dat ze liegen ed.) en eiste sancties en een herstructurering van de dienst.

*Antwoord/resultaat onderzoek:* de klachtenbehandelaar heeft de afdeling/dienst hierop aangesproken en men zou het duplicaat zo spoedig mogelijk opsturen; na een tweede melding van de klager (nog steeds geen duplicaat ontvangen na een aantal dagen) werd contact genomen met het afdelingshoofd: door een samenloop van omstandigheden heeft de klager inderdaad te lang moeten wachten op het duplicaat: bepaalde gegevens dienden opgevraagd en bekomen te worden bij de HoWest; het afdelingshoofd die de duplicaten ondertekent, was erna een paar weken met verlof, ed. Maar er was zeker geen onkunde of kwaadwilligheid in het spel. Wel is het zo dat de dienst al lange tijd stelt onderbemand te zijn. De klachtenbehandelaar heeft geantwoord dat het ongenoegen van de klager absoluut begrepen kan worden daar waar hij te lang heeft moeten wachten op het duplicaat en waar de communicatie niet altijd optimaal verliep. Excuses zijn aangeboden, maar er zijn geen redenen om aan te nemen dat de medewerkers liegen of zitten te "niksen" en sancties zijn dus niet aan de orde.

Klager is naar de Vlaamse ombudsdienst gestapt. Er werden t.a.v. de UGent drie suggesties van verbetering gedaan:

- ontvangstbevestiging met contactpersoon zodat de aanvrager duidelijk weet bij wie hij terecht kan;
- delegatiemogelijkheden voor de handtekening als een afdelingshoofd langere tijd afwezig is;
- Intake: snelle reactie als een aanvraag op de verkeerde dienst toekomt.

Het afdelingshoofd van de betrokken dienst heeft de suggesties meegenomen, maar blijft ook een betere bestaffing van de backoffice bepleiten. De suggestie van slechts één contactpersoon is minder evident, net omdat iedereen de vragen moet kunnen beantwoorden voor het geval iemand afwezig is. Via het ticket-systeem (men ontvangt een nummer na het sturen van een mail naar de generieke mailadressen) kan de vraag steeds terug gevonden worden door alle betrokken medewerkers.

## **II. OMBUDSDIENST VOOR STUDENTEN AAN DE UGENT**

*Aangelegenheden ressorterende onder de Onderwijs- en examenregeling, behandeld door de institutionele ombudsdienst.*

### **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 zaken die met het onderwijs- en examenreglement te maken hebben.

Naast de institutionele ombudspersoon die wordt aangeduid door de rector en wordt bijgestaan door een voltijds beleidsadviseur en een halftijds stafmedewerker, stelt ook elke faculteit jaarlijks één of meerdere facultaire ombudspersonen aan. Sinds 2012-2013 is er eveneens per faculteit minstens één 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 zoals decretaal bepaald en de gewone klachtenbehandeling/ombudswerking.

Een beroep tegen een studievoortgangsbeslissing (een examenbeslissing, een examentuchtbeslissing, een deliberatiebeslissing, een vrijstelling, bindende voorwaarden, het niet krijgen van onderwijs- en examenfaciliteiten voor studenten met een erkende functiebeperking 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 sinds 1 oktober 2016 binnen de zeven kalenderdagen (voorheen vijf kalenderdagen) nadat de student ervan op de hoogte werd gebracht, ingediend worden. Deze decretale termijn van zeven dagen is een vervaltermijn en bijgevolg bindend.

Een uitspraak in beroep volgt sinds 1 oktober 2016 binnen de 20 kalenderdagen (voorheen 15 kalenderdagen) na het indienen van de klacht. Deze decretale termijn is een ordeterminijn en geen vervaltermijn. Indien de ordeterminijn van 20 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. Anonieme klachten kunnen niet worden behandeld.

## **Institutionele ombudsdienst**

Het werk op de institutionele ombudsdienst behelst enerzijds de formele interne beroepen tegen studievoortgangsbepalingen waar de stafmedewerkers, samen met de juridisch adviseur van de UGent, Prof. dr. Sabien Lust, als dossierbeheerders optreden. Anderzijds staat de institutionele ombudsdienst in voor de klachtenbehandeling en algemene ombudszaken zoals hierboven beschreven.

### **A. Formele interne beroepen tegen studievoortgangsbepalingen**

Dit overzicht heeft betrekking op de beslissingen van de institutionele beroepscommissie van de UGent in 2016 en het eventuele vervolg bij de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen en de Raad van State. Het overzicht heeft betrekking op het kalenderjaar 2016 omdat de meeste interne beroepen in een academiejaar worden ingediend vanaf februari en de afhandeling van de dossiers soms duurt tot december (in een enkel geval tot zelfs januari – februari van het daaropvolgende jaar).

In 2016 werden in totaal 635 centrale interne beroepen ingediend. Dat is 97 dossiers meer als in 2015 wat een sterke stijging is en het status quo van de voorbije drie jaren doorbreekt. Het aantal beroepen die onder categorie 1 vallen (examencijfers, deliberatiebeslissingen, examentuchtbeslissingen, vrijstellingen en beroepen tegen het niet krijgen van faciliteiten m.b.t. een functiebeperking), is in vergelijking met vorig jaar gestegen: we zien een stijging van 140 naar 157 dossiers (+12%).

In categorie 2 (bindende voorwaarden en weigeringen tot inschrijving) is het aantal nog sterker gestegen: van 398 naar 478 dossiers (+20%).

Daarnaast zien we een status quo van het aantal studenten die de bindende voorwaarde aanvechten (18 in 2016 versus 17 in 2015).

75 % van de ingediende beroepen had betrekking op categorie 2, vorig jaar was dit 74%.

Hieronder volgt een verdere uitsplitsing per categorie.

Categorie 1: interne beroepen tegen examencijfers, deliberatiebeslissingen, examentuchtbeslissingen, vrijstellingen, weigering inschrijving voorbereidings- en/of schakelprogramma en weigering opname meer leerkrediet dan voorhanden

Klacht	(deels) geground	ongeground	onontvankelijk	zonder voorwerp	totaal
Examencijfer	28	41	16	1	86
Examentuchtbeslissing	1	2	0	0	3
Deliberatie	10	28	11	0	49
Combinatie examen en deliberatie	0	0	7	0	7
Vrijstelling	6	3	0	0	9

Weigering inschrijving voorbereidings- en/of schakelprogramma		1	0	0	1
Faciliteiten functiebeperking	0	1	0	0	1
Leerkrediet	0	1	0	0	1
Totaal	45	77	34	1	157

In 2016 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 55% betrekking op een examencijfer (86 beroepen), 31% had betrekking op deliberatie en tolerantierregels (49 dossiers), 4% betrof een combinatie van examencijfer en deliberatiebeslissing (7 dossiers), 2% of 3 dossiers had betrekking op examentuchtbeslissingen, 1 dossier (1%) betrof een weigering tot inschrijving in een schakelprogramma en 1 dossier (1%) betrof een beroep tegen het niet krijgen van examenfaciliteiten. 9 dossiers werden ingediend naar aanleiding van een weigering tot vrijstelling (6%).

In vergelijking met vorig jaar zien we een daling van het aantal beroepen tegen een examencijfer met 8%, een stijging van het aantal deliberatiedossiers met 6% en een stijging van 0% naar 6% wat betreft beroepen tegen het niet krijgen van een vrijstelling.

Van 45 studenten werd het intern beroep (deels) gegrond verklaard, wat neerkomt op 29%. Vorig jaar verklaarde de institutionele beroepscommissie 31% van de beroepen (deels) gegrond.

Wanneer we de voorbije vijf jaren in kaart brengen, zien we dat het aantal gegronde beroepen fluctueert: in 2012 werd slechts 14% van de beroepen (deels) gegrond verklaard, in 2013 werd 26% van de beroepen (deels) gegrond verklaard, in 2014 zien we terug een daling tot 19%, in 2015 is er een stijging tot 31% en nu een zeer lichte daling tot 29%. Dit wijst erop dat er geen sprake is van een trend wat het aantal studenten betreft die 'gelijk' krijgen. Het wijst er wel op dat de institutionele beroepscommissie nauwgezet en plichtsbewust werkt en in elk dossier een weloverwogen en doordachte beslissing neemt. De institutionele beroepscommissie weegt de argumenten van de student af tegenover de argumenten van de examiner, examencommissie of curriculumcommissie. Er wordt gezocht naar een redelijke beslissing. De institutionele beroepscommissie houdt ook rekening met eerdere beslissingen van de commissie in gelijkaardige situaties en/of houdt rekening met eerdere uitspraken van de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen in Brussel. De institutionele beroepscommissie heeft geen basishouding in deze of gene richting. 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.

De Codex Hoger Onderwijs bepaalt dat studenten met een erkende functiebeperking en in het bezit van het bijzonder statuut, het recht hebben om in beroep te gaan tegen het niet krijgen van (examen)faciliteiten. Dit werd in het Onderwijs- en Examenreglement 2014-2015 opgenomen in artikel 95 (nu artikel 100 OER 2016-2017).

In 2016 werd één dergelijk beroepsdossier ingediend. Het beroep werd ongegrond verklaard aangezien de student zijn bijzonder statuut wou invoeren om de verkeerde redenen. Faciliteiten kunnen worden toegekend in het licht van de functiebeperking en dienen bijgevolg redelijk te zijn. De student greep hier echter zijn bijzonder statuut aan om examens te verplaatsen omwille van stakingen. De institutionele beroepscommissie merkte op dat dit een onterecht gebruik van zijn bijzonder statuut en de ermee gepaard gaande faciliteiten was. De student ging in extern beroep bij de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen maar de Raad volgde onze beslissing.

77 dossiers werden formeel ongegrond verklaard (49%).

34 dossiers werden in 2016 onontvankelijk verklaard (22%), meestal omdat ze buiten de beroepstermijn van vijf/zeven kalenderdagen werden ingesteld. Dit is een opvallende stijging in vergelijking met vorig academiejaar toen 10% van de beroepen onontvankelijk was. Vaak wordt laattijdige feedback als reden opgegeven waarom het beroep buiten de vervaltermijn werd ingesteld. Nochtans is artikel 100 van het Onderwijs- en Examenreglement 2015-2016 op dit punt verduidelijkt door te melden dat studenten ongeacht de officiële feedbackdatum hun beroep binnen de bindende vervaltermijn moeten instellen waarbij gemeld wordt dat het beroepschrift kan worden aangevuld met middelen die pas na de feedback gekend zijn en dit tot uiterlijk 7 kalenderdagen na het verstrijken van de beroepstermijn.

In 2016 was 1 intern beroep zonder voorwerp nadat de student op de feedback had vastgesteld dat het behaalde cijfer correct was.

Verdeling van de "dossiers" interne beroepen (categorie 1) over de faculteiten:

<b>Alfa</b>	<b>Beta</b>	<b>Gamma</b>
LW: 16	BW: 7	GE: 27
RE: 13	FEA: 28	DI: 6
PP: 36	WE: 4	FW: 3
PS: 2		
EB: 15		

De verschillen tussen de faculteiten hebben naast de grootte van de faculteit 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 onbevange 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 8 naar 16 dossiers binnen de faculteit Letteren en Wijsbegeerte en van nul naar drie dossiers binnen de faculteit Farmaceutische wetenschappen. Dit kan te maken hebben met het feit dat enkele studenten systematisch na elke examenperiode intern beroep hebben ingesteld.

Ook binnen de faculteit Ingenieurswetenschappen en Architectuur is er een stijging van 15 naar 28 dossiers en binnen de faculteit Geneeskunde en Gezondheidswetenschappen zien we een stijging van 15 naar 27 dossiers. Er is geen eenduidige reden voor de stijging binnen de faculteit Geneeskunde en Gezondheidswetenschappen. Binnen de faculteit



Ingenieurswetenschappen en Architectuur is het een stijging voor het tweede jaar op rij: in 2014 waren er 6 dossiers, in 2015 werden 15 dossiers behandeld en dit jaar 28. De toename van 15 naar 28 dossiers in 2016 is echter te verklaren doordat een veertiental studenten uit eenzelfde opleiding intern beroep hebben ingediend tegen een behaald examencijfer in één welbepaald opleidingsonderdeel.

De faculteiten Rechtsgeleerdheid, Psychologie en Pedagogische wetenschappen en Politieke en Sociale wetenschappen kennen dan weer een daling in het aantal dossiers.

Categorie 2: interne beroepen tegen het opleggen van bindende voorwaarden en weigeringen tot inschrijvingen

<b>Klacht</b>	<b>(deels) gegrond</b>	<b>ongegrond</b>	<b>totaal</b>
Weigering art. 24 §1	267	16	283
Weigering art. 24 §1 en 2	76	9	85
Weigering art. 24 §2	76	7	83
Weigering art. 24 §2 en 3	2	5	7
Weigering art. 24 §3	3	0	3
Bindende voorwaarden	10	7	17
<b>Totaal</b>	<b>434</b>	<b>44</b>	<b>478</b>

In totaal zijn 1235 unieke studenten die ingeschreven waren in 2015-2016 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. 172 studenten van die 1235 studenten werden geweigerd voor de hele universiteit conform artikel 22§2 van het OER (=14%), 816 unieke studenten werden enkel voor een opleiding geweigerd conform artikel 22§1 (=66%) en 247 studenten werden door beide artikelen gevat (=20%).

De procentuele cijfergegevens liggen in de lijn met de cijfers over 2015.

461 studenten (of 37% van de geweigerde studenten) hebben tegen de weigering tot inschrijving intern beroep aangetekend. Ter vergelijking: vorig jaar diende 30% intern beroep in tegen een weigering.

Bij die 461 studenten zaten 331 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 130 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.

Bij die 130 dossiers zaten eveneens tien studenten die geweigerd werden om zich opnieuw in te schrijven met een creditcontract conform artikel 24§3. De institutionele beroepscommissie besliste op basis van dossier om slechts vijf van deze studenten opnieuw toelating tot inschrijving voor de betrokken opleidingsonderdelen te geven, meestal omdat deze

studenten creditcontracten opnamen in afwachting van een diplomacontract. De vijf geweigerde studenten die expliciet meldden dat ze geen examens wilden afleggen en enkel uit interesse opleidingsonderdelen via creditcontracten volgden, bleven geweigerd omdat de UGent meent dat het doel van universitaire studies in de eerste plaats het behalen van een diploma is wat betekent dat onderwijs- en examenactiviteiten daarop gericht zijn en dat examens inherent zijn aan het onderwijsgebeuren.

Uiteindelijk werd bij 37 van de 130 studenten de weigering tot inschrijving door de institutionele beroepscommissie bevestigd (28%). Dit is in vergelijking met vorig jaar een daling van 7%.

72% van de studenten die nog niet ver gevorderd waren in hun studieloopbaan of al eens eerder waren geweigerd en die in beroep zijn gegaan hiertegen, werden door de institutionele beroepscommissie toch terug toegelaten.

Dit betekent dat de commissie opnieuw iets milder heeft geoordeeld in vergelijking met vorig jaar.

Van de 1235 geweigerde studenten blijven er uiteindelijk wel 811 studenten volledig geweigerd (66%), wat acht procent minder studenten is dan vorig jaar.

Artikel 24 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.

4515 studenten die in 2015-2016 waren ingeschreven, kregen bindende voorwaarden opgelegd. Dat wil zeggen dat ze, als ze zich terug hebben ingeschreven voor 2016-2017, moeten slagen voor de helft van de opgenomen studiepunten of 75% van de opgenomen studiepunten indien het opleidingsonderdelen uit het eerste deliberatiepakket betreft. Zo niet worden ze geweigerd voor 2017-2018.

17 studenten (=0.4%) hebben intern beroep aangetekend tegen de bindende voorwaarden op basis van persoonlijke omstandigheden of overmacht. De institutionele beroepscommissie hief voor 10 van deze studenten de bindende voorwaarden op. Bij zeven 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 inzake overmacht 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 2016 één extern beroep tegen

een curriculumbeslissing werd ingediend. Het beroep werd gegrond verklaard waardoor de faculteit een nieuwe beslissing moest nemen.

We zien in 2016 een status quo van het aantal studenten dat in vergelijking met 2015 naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen stapt: in 2015 zetten 20 van de 538 studenten de stap naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen gezet (3,7%), in 2016 vochten 21 van de 635 studenten de beslissing van de institutionele beroepscommissie aan bij de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen (3.3%).

#### Beslissing RBS

Klacht	(deels) Gegrond	Ongegrond	Onontvankelijk	Totaal
Examencijfer	3	5	1	9
Weigering art. 22§1 en §2		2		2
Weigering art. 22§1	1	1		2
Weigering art. 22§2		2		2
Weigering art. 22§2 en §3		1		1
Examentuchtbeslissing		1		1
Bindende voorwaarden		2		2
Deliberatie		1		1
Functiebeperking		1		1
<b>Totaal RBS</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>21</b>

Van de 21 studenten die naar de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen stapten, besliste de raad in 4 gevallen in hun voordeel (19%). Dit is een sterke daling in vergelijking met 2015 toen de Raad in 35% van de dossiers de beslissing van de institutionele beroepscommissie vernietigde. Het percentage van 2016 ligt terug meer in de lijn van 2014 (16%).

Een overzicht van de voorbije zes jaar leert dat over de jaren heen er geen lijn te trekken is in het percentage waarin de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen de beslissingen van de institutionele beroepscommissie al dan niet vernietigt. Sinds 2011 werden respectievelijk 29%, 7%, 44%, 16%, 35% en 19% van de UGent-beslissingen door de Raad vernietigd.

De institutionele beroepscommissie anticipeert waar mogelijk op eerdere uitspraken van de Raad en zal dit in 2017 blijven doen.

#### Raad van State

In 2016 heeft geen enkele UGent-student, noch de UGent, een dossier ingeleid bij de Raad van State tegen een beslissing van de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen.

## Conclusie:

Het aantal ingediende beroepen kende, na een status quo van de afgelopen twee jaren, dit jaar een sterke stijging van maar liefst bijna 100 dossiers, 97 om exact te zijn (+18%).

In 2016 vergaderde de IBC 7 keer effectief. Dat is 3 keer meer als in 2015. De institutionele beroepscommissie handelde elektronisch enkele dossiers af indien ze onder de voorwaarden opgesomd in artikel 100§5 vielen.

Als enkel de interne beroepen categorie 1 worden geteld is er merkbare stijging in het aantal dossiers met 12% (van 140 naar 157 dossiers).

Deze stijging is nog groter in categorie 2: +20%.

De institutionele beroepscommissie verklaarde in 2016 ongeveer evenveel klassieke interne beroepen (categorie 1) van de studenten gegrond ten opzichte van 2015. In 2015 werden 31% van de klassieke interne beroepen gegrond verklaard, in 2016 zijn dat er 29%. 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, 19% in 2014, 31% in 2015 en 29% in 2016. Er is bijgevolg geen sprake van een 'trend' in het aantal gegrond verklaarde beroepen. Het percentage 'gegrond' varieert sterk van jaar tot jaar.

De Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen vernietigde minder beroepen dan in 2015. Zoals hierboven reeds aangegeven anticipeert de institutionele beroepscommissie waar mogelijk op eerdere uitspraken van de Raad maar dat leidt door de wisselende samenstelling van de Raad niet direct tot minder vernietigingen van UGent-beslissingen.

## **B. Ombudszaken in 2016 behandeld door de institutionele ombudsdienst**

In 2016 werd de institutionele ombudsdienst een vijftiental 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 ombudsdienst blijft die laagdrempeligheid bewaken.

Opvallend is wel dat de laatste twee jaren vooral personeelsleden (alle categorieën) van de UGent de institutionele ombudsdienst contacteren bij vragen of onduidelijkheden omtrent het Onderwijs- en Examenreglement. Terugkerende vragen betreffen vragen over vrijstellingsprocedures, de eventuele precedentswaarde bij beslissingen van docenten/curriculumcommissies/facultaire commissie internationalisering, te respecteren deadlines van de academische kalender, het al dan niet verplicht toestaan van inhaalexamens, aanvang stageperiodes en het vermoeden van fraude.

De meeste vragen of problemen van studenten 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 aantal klachten vergt een diepgaander onderzoek en/of 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 bevestigd 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 (uitstel van) feedbackmomenten of het eventueel instellen van een interne beroepsprocedure.

De ombudsdienst wordt de laatste jaren ook 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 hun 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 vinden, 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. Helaas is er in de meeste gevallen geen bevredigende oplossing mogelijk doordat de relatie PhD-promotor al dermate vertroebeld is of er al te veel kostbare tijd verstreken is om de scheef gegroeide situatie recht te trekken. De ombudsdienst tracht in zo'n geval de PhD-student te helpen bij zijn of haar heroriëntering hetzij binnen de UGent hetzij aan een andere instelling.

Volgende problemen werden in 2016 frequent (> 3 keer) aan de institutionele ombudsdienst gesignaleerd:

- Faciliteiten bij bijzonder statuut, meer bepaald problemen bij het krijgen/gebruiken van faciliteiten. Studenten botsen bijvoorbeeld af en toe op weerstand van docenten wanneer ze extra tijd vragen omwille van dyslexie. Vanuit de faculteiten (docenten, trajectbegeleiders) wordt af en toe misbruik van het bijzonder statuut door studenten gemeld. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om faciliteiten die worden aangevraagd maar die in het kader van de functiebeperking niet meer redelijk te noemen zijn. De institutionele ombudsdienst meldt bij dergelijke klachten altijd dat het niet de bedoeling is de eindcompetenties voor studenten met het bijzonder statuut te verlagen. De beoordeling van studenten met een bijzonder statuut kan en mag niet verschillen van de beoordeling van studenten zonder beperking: op basis van de toegestane faciliteiten moeten studenten met het bijzonder statuut in staat zijn de eindcompetenties te behalen. Bij misbruik van studenten wordt contact opgenomen met het Aanspreekpunt voor studenten met een functiebeperking en volstaat het

meestal dat zij een gesprek met de student hebben. Bij het weigeren van faciliteiten door docenten, neemt de institutionele ombudsdienst contact op met de betrokken docent om in dialoog te gaan. Dit werkt in de meeste gevallen. In een zeldzaam geval blijft de docent weigeren. De ombudsdienst wijst de student in zo'n geval op de mogelijkheid om intern beroep in te stellen conform artikel 100 van het Onderwijs- en Examenreglement.

- Klachten van werkstudenten met betrekking tot het gebrek aan flexibiliteit en faciliteiten. Vaak is verplichte aanwezigheid toch noodzakelijk om tot de beoogde eindcompetenties te komen en kan er omwille van praktische redenen geen uitzondering gemaakt worden voor werkstudenten. Dit leidt vaak tot frustratie bij werkstudenten. Momenteel zoekt de ombudsdienst in zo'n gevallen naar een ad hoc oplossing waar mogelijk.
- Vragen met betrekking tot examens: wijzigen examenvorm, examenroosterproblemen, recht op inhaalexamens, wat bij ziekte...
- Verzuurde relatie doctoraatstudent – promotor. Zowel van de kant van de promotor als de kant van de student bereiken ons vragen hierover (ut supra). De institutionele ombudsdienst dringt er bij promotoren op aan om voorafgaand aan de goedkeuring van een doctoraat de kandidaat voldoende goed te screenen en –indien positief- een duidelijk afsprakenkader vast te leggen waarin verwachtingen en deadlines in onderlinge overeenstemming worden vastgelegd.
- Vragen of klachten met betrekking tot het studiegeld. De meeste klachten betreffen het te betalen (vast) bedrag na het –al dan niet correct- stopzetten van studies. Sinds 2015-2016 is het vast bedrag gestegen tot 230 euro, wat uiteraard een groot bedrag is voor studenten die de studies na pakweg een week stopzetten of zich niet bewust waren dat hun inschrijving hen tot het betalen van (alvast) het vast bedrag verplicht. De institutionele ombudsdienst pleit ervoor om bij de inschrijvingsschermen in OASIS meteen aan studenten een indicatie te geven van wat hun inschrijving zal kosten en hen op het vast bedrag te wijzen dat altijd verschuldigd is. Op die manier kunnen dergelijke klachten vermeden worden. In de werkgroep OER wordt, in samenspraak met de collega's van studiegeld, gepleit om artikel 34 van het OER 2017-2018 aan te passen zodat (een deel van) het vast bedrag wordt kwijtgescholden aan studenten die hun inschrijving stopzetten voor de start van het academiejaar. Andere vaak terugkerende vragen betreffen de mogelijkheid om de betaling van het studiegeld te spreiden. De ombudsdienst verwijst deze studenten door naar de Sociale dienst van de UGent.
- Klachten met betrekking tot het gedrag van docenten: niet opdagen, les geven op een sluitingsdag, het ervaren van een negatieve houding t.o.v. een student, ... . In één bepaalde opleiding werden door studenten gezamenlijk diverse officiële klachtenbrieven geschreven aan zowel de faculteit als de institutionele ombudsdienst. De onderwijsdirecteur van de betrokken faculteit heeft na een overleg met de institutionele ombudsdienst, de Decaan en de Directeur Onderwijsaangelegenheden de onderwijsactiviteiten van de betrokken docent teruggeschroefd.
- Onbeschoft gedrag van studenten: dit jaar werd de ombudsdienst opvallend meer geconsulteerd met vragen van personeel omtrent storend gedrag van de studenten tijdens de les, onbetamelijk gedrag op een stagewerkplek, het 'stalken' van trajectbegeleiders en docenten, het sturen van zeer onbeschofte mails naar trajectbegeleiders en docenten. De ombudsdienst geeft in dergelijke gevallen advies

aan de betrokken personen hoe ze hier het best mee omgaan. In twee situaties werd verwezen naar de mogelijkheid om een tuchtprocedure voor studenten te starten.

De institutionele ombudsdienst kon zoals hierboven aangestipt 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 of toch de ruimere doelstelling ervan.

De beleidsadviseur van de institutionele ombudsdienst heeft in 2016 opnieuw workshops gegeven in samenwerking met collega's uit het OASIS-team en de afdeling onderwijskwaliteitszorg verantwoordelijk voor het UGent competentiemodel. In deze interactieve workshops, georganiseerd binnen de faculteiten Economie en Bedrijfskunde en Ingenieurswetenschappen en Architectuur werd aan de hand van anonieme voorbeelden het belang van een goed ingevulde studiefiche, onderdeel van het contract tussen de UGent en de student, uitgelegd. Momenteel staan er geen nieuwe workshops gepland maar dit kan altijd op eenvoudig verzoek aangevraagd worden.

De institutionele ombudsdienst levert ook input voor de jaarlijkse herziening van het Onderwijs- en Examenreglement. Voor het OER 2016-2017 had dit o.a. betrekking op het wijzigen van de tolerantierregels en het uitbreiden van de beroepsmogelijkheden voor studenten met het bijzonder statuut tot alle categorieën in plaats van enkel studenten met een erkende functiebeperking.

## ***Facultaire ombudspersonen***

De facultaire ombudspersonen nemen net zoals de institutionele ombudsdienst diverse functies waar: een bemiddelingsfunctie, een inlichtings- en verwijzingsfunctie en een klachtenbehandelingsfunctie. Ze formuleren ook aanbevelingen waar nodig of wenselijk.

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, de tolerantierregels, 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. Van de ombudspersonen wordt verwacht dat ze goed vertrouwd zijn met het Onderwijs- en Examenreglement.

De facultaire ombudspersonen wonen ook de beraadslagingen van de examentuchtcommissies bij. Opvallend is dat studenten die van onregelmatigheden worden beschuldigd in 2016 vaak voorafgaand aan de examentuchtcommissie contact opnamen met de ombudspersonen om over de feiten te spreken.

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). Opvallend is dat vooral cijfers met betrekking tot de stage en/of de masterproef in vraag werden gesteld. De vraag of het om een materiële vergissing kan gaan, werd eveneens vaak aan de ombudspersoon gesteld.
- Gebrekkige feedback en moeilijkheden feedbackdatum. 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.
- Het vastleggen van examendata: organisatorische planning en moeilijke spreiding van de examens. Dit blijkt vooral bij GIT-studenten een pijnpunt te zijn. In 2016 waren er opnieuw veel vragen van studenten die wegens ziekte/ongeval/overmacht niet aan het examen konden deelnemen en bij de ombudsdienst/ombudspersoon aankloppen met de vraag naar (de mogelijkheid tot) 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.
- Verloop van de examens: onduidelijke vraagstelling, examenvragen die niet tot de te kennen leerstof behoorden of wijziging examenleerstof over examenperiodes heen. Er waren ook opvallend meer vragen over de quoteringswijze van examens.

De vragen en/of klachten over het onderwijs en de onderwijsorganisatie hebben vooral betrekking op:

- Een al dan niet vermeend gebrek aan begeleiding bij de bachelor-, master- of doctoraatsproeven.
- Het samenstellen, wijzigen of goedkeuren van het curriculum. Vooral programmawijzigingen en GIT-aanvragen blijken vaak aanleiding te geven tot contactname met de ombudspersoon, al is er een algemene afname van vragen van GIT-studenten nu de volgtijdelijkheidsregels versoepeld zijn.
- Overlappenden in het lessenrooster. Meestal kan hier weinig aan verholpen worden.



- (Deel-)vrijstellingen. Door het gebruik van een online systeem inzake vrijstellingen dat sinds 2015-2016 in verschillende faculteiten werd geïmplementeerd blijkt dat het afkeuren van vrijstellingen vaak heel summier wordt gemotiveerd. Dit leidt tot vragen bij studenten die op basis van de summiere informatie niet begrijpen waarom de vrijstelling niet werd toegekend.
- Kwaliteit van het lesgeven: inhouden die niet als relevant worden beschouwd, gedrag van een docent dat als storend wordt ervaren ... In één geval dienden een twintigtal studenten gezamenlijk een klacht in tegen een docent die omwille van gezondheidsredenen vaak pas een uur vooraf de les afzegde. In totaal bleek de betrokken docent slechts de helft van de voorgeschreven contacturen te hebben gegeven. Dit zorgde voor onrust en ontevredenheid bij de studenten en leidde tot interne beroepen met betrekking tot het examencijfer.
- Het laat of onvolledig ter beschikking stellen van het beloofde studiemateriaal.

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 of waarbij de promotor na herhaalde pogingen om de student op het juiste spoor te zetten, zich genoodzaakt ziet het doctoraatsproject stop te zetten.

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
- In één faculteit speelden de ombudspersonen een belangrijke rol naar aanleiding van problemen inzake grensoverschrijdend gedrag: vooral onvrede over de communicatie vanwege de universiteit, faculteit en vakgroep werden bij de ombudspersonen aangekaart.

De mate waarin een beroep wordt gedaan op de facultaire ombudspersoon verschilt van faculteit tot faculteit. Zes faculteiten maken melding van minder klachten in vergelijking met vorig academiejaar, een waarneming die al een paar jaar bezig is. Het vermoeden leeft dat de gewijzigde (en in zekere zin soepeler) tolerantierregels hiermee te maken hebben.

In bijna alle faculteiten vermelden de facultaire ombudspersonen de goede samenwerking met de facultaire studentenadministratie en de studie(traject)begeleiders inzake ombudsvragen.

De verslagen van de facultaire ombudspersonen verschillen onderling zeer sterk in de mate van detail waardoor een betrouwbaar overzicht van de trends wordt bemoeilijkt.

## ***Aandachtspunten en randbemerkingen***

Net als vorig jaar vinden ouders steeds vaker de weg naar de ombudsdienst. Aangezien de modale UGent-student meerderjarig is, kan de ombudsdienst omwille van de wet op de privacy geen specifieke informatie verstrekken aan de ouders, tenzij de student hier expliciet de toestemming voor heeft gegeven. De ombudsdienst stelt bijgevolg altijd een gesprek voor met de ouders in aanwezigheid van de betrokken zoon/dochter.

Communicatie blijft een belangrijk aandachtspunt. Vaak ligt onduidelijke communicatie tussen de lesgever en student(en) aan de basis van onenigheden. De ombudsdienst blijft ook in 2017 hameren op een open en duidelijke communicatie tussen alle partijen. Meer specifiek vraagt de ombudsdienst aandacht voor de communicatie rond het niet krijgen van vrijstellingen en de feedback na de examens.

Door het gebruik in bepaalde faculteiten van een online registratiesysteem voor vrijstellingen, worden afgekeurde vrijstellingen zeer summier gemotiveerd. Dit roept terecht vragen op bij studenten aangezien het voor hen niet duidelijk is wat de feitelijke grond van afkeuring is. In 2016 leidde dit tot meer interne beroepen inzake vrijstellingen waarbij de verantwoordelijk lesgever alsnog grondig diende te motiveren waarom een vrijstelling of deelvrijstelling niet aan de orde was. De ombudsdienst dringt er bij de verantwoordelijk lesgevers op aan om al meteen in het online systeem een grondige motivering te geven zodat beroepsprocedures omwille van een te vage afkeuring kunnen worden vermeden.

Met betrekking tot de feedback heeft, zoals een facultaire ombudspersoon terecht opmerkt in het jaarverslag, de manier waarop feedback wordt gegeven een belangrijke impact op het aanvaarden van het tekort door de studenten. Uit ervaring blijkt dat heel wat studenten een interne beroepsprocedure opstarten na onduidelijke of onnodig harde feedback. Dit kan uiteraard niet de bedoeling zijn. Feedback is bedoeld om inzicht te krijgen tussen de geleverde prestaties en de beoogde eindcompetenties van het vak. De ombudsdienst is er zich terdege van bewust dat het geven van goede feedback niet evident is maar wijst in dat geval op de feedbacktrainingen die gegeven worden door de afdeling onderwijskwaliteitszorg. Data zijn beschikbaar via [onderwijstips.ugent.be](http://onderwijstips.ugent.be) (inloggen noodzakelijk).

Nog in verband met feedback dringt de ombudsdienst er op aan om de feedback na de examens te laten doorgaan binnen de zeven kalenderdagen na bekendmaking van de resultaten (zoals voorzien in de academische kalender) zodat studenten binnen de voorziene decretale vervaltermijn van zeven kalenderdagen desgevallend intern beroep kunnen indienen (of na feedback het beroep kunnen stopzetten).

Actief bemiddelen als ombudspersoon blijkt meestal nog een brug te ver voor de betrokkenen. Studenten en voornamelijk doctoraatsstudenten durven vaak uit angst voor 'represailles' niet ingaan op een voorstel tot bemiddeling. Vanuit diverse faculteiten komt met betrekking tot doctoraatsstudenten ook de vraag om de doctoraatsbegeleidingscommissie (DBC) een actievere rol te laten spelen waarbij gedacht wordt aan bijvoorbeeld een klankbordfunctie zodat problemen tussen een doctoraatsstudent en promotor tijdig gedetecteerd worden met het oog op bijsturing.

Gastprofessoren blijken vaak onvoldoende op de hoogte van het Onderwijs- en Examenreglement en meer bepaald het feit dat ze ook instaan voor de organisatie van de tweedekansexamenperiode (opstellen examens, verbeteren en punteninbreng). Dit zorgt

jaarlijks wel in minstens één faculteit voor problemen. De ombudsdienst vraagt dat gastprofessoren voldoende gebriefd worden bij de start van hun onderwijsactiviteiten.

Collega-docenten reageren soms scherp op tussenkomsten van facultaire ombudspersonen. Dit is een spijtige vaststelling: ook de facultaire ombudspersoon heeft er immers alle belang bij dat een conflict kan worden opgelost met de nodige aandacht voor de argumenten van beide partijen en staat als ombudspersoon niet in een superieure positie ten opzichte van een collega maar wel als bemiddelaar. Op de jaarlijkse ombudsdag 2016 verschoof de discussie over agressieve communicatie met studenten snel naar communicatieproblemen tussen ombudspersonen en lesgevers.

Ombudspersonen kunnen echter in de meeste gevallen een dossier positief afsluiten. De tussenkomst van de ombudspersonen wordt dan ook over het algemeen als waardevol ervaren. Om het met een boutade te zeggen: "praten werkt".

Zoals reeds aangegeven is de ombudspersoon geen advocaat van de student maar bekleedt hij/zij een onafhankelijke positie en wordt er vanuit deze positie nagegaan of regels en procedures geschonden zijn, er wordt bemiddeld of doorverwezen waar nodig.

Facultaire ombudspersonen vragen om op de hoogte te worden gehouden van beslissingen inzake beroepsdossiers. Omwille van de wet op de privacy en het vaak delicate karakter is dit niet altijd mogelijk en wenselijk. De institutionele ombudsdienst zal echter in de mate van het mogelijke hiermee rekening houden.

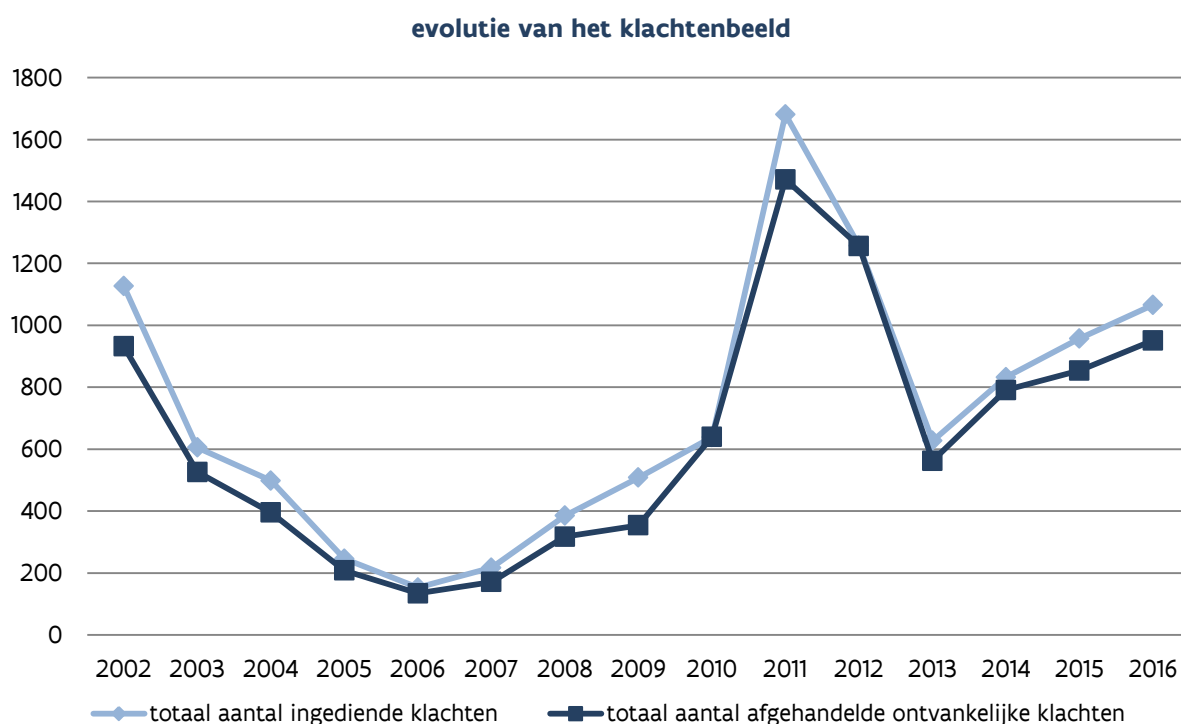
Ombudsklachten met een terugkerend karakter worden door de ombudsdienst aangegrepen om de kwaliteitszorg van het onderwijs te verbeteren: zo vraagt de ombudsdienst bij terugkerende vragen of problemen met betrekking tot een opleidingsonderdeel aan de betrokken CKO-dienst om het opleidingsonderdeel op te nemen in de eerstvolgende ronde van onderwijsbeoordelingen. Klachten worden ook (anoniem) opgenomen in het jaarlijks kwaliteitsoverleg met de faculteiten.

Na afloop van interne beroepsprocedures werd in enkele gevallen een side letter aan een opleiding gestuurd met betrekking tot hiaten in studiefiches of verkeerde interpretatie van studiefiches. Dit leidde in 2016 tot o.a. betere studiefiches met transparante en duidelijke informatie voor studenten.

**Belastingen**

**1.066 klachten**

# Jaarverslag werkjaar 2016 over het klachtenmanagement van de Klachtendienst Financiën



<b>1</b>	<b>ALGEMENE GEGEVENS</b> .....	<b>3</b>
1.1	Wettelijke basis van het klachtenmanagement.....	3
1.2	Samenstelling Klachtendienst Financiën.....	3
1.3	Situering Klachtendienst Financiën.....	3
<b>2</b>	<b>KWANTITATIEVE GEGEVENS</b> .....	<b>4</b>
2.1	Aantal klachten.....	4
2.2	Statistische gegevens.....	5
<b>3</b>	<b>AANTAL KLACHTEN PER INHOUDELIJKE CATEGORIE</b> .....	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>KORTE BESCHRIJVING VAN DE PROCEDURE VAN DE KLACHTENBEHANDELING</b> .....	<b>7</b>
4.1	Procedurafases.....	7
4.1.1	Ontvangst.....	7
4.1.2	Onderzoek.....	7
4.1.3	Afhandeling.....	7
4.1.4	Rapportering.....	7
<b>5</b>	<b>ALGEMENE BESPREKING VAN HET KLACHTENBEELD IN 2016</b> .....	<b>8</b>
5.1	Ingediende klachten.....	8
5.2	Afgehandelde klachten.....	10
5.2.1	Algemeen.....	10
5.2.2	Ontvankelijke klachten.....	11
5.2.3	Ontvankelijke klachten.....	13
<b>6</b>	<b>EVALUATIE VAN HET KLACHTENBEELD PER SECTOR</b> .....	<b>14</b>
6.1	Verkeersbelastingen.....	14
6.2	Onroerende voorheffing.....	35
6.3	Erfbelasting.....	49
6.4	Registratiebelasting.....	59
6.5	Andere.....	68
6.6	Kilometerheffing.....	68
6.7	Verkrottingsheffing woningen en/of gebouwen.....	71
6.8	Afdeling Vastgoedtransacties.....	73
6.9	Centrale invorderingscel.....	75
6.10	Leegstandsheffing bedrijfsruimten.....	75
6.11	Planbatenheffing.....	76
6.12	Dienst derdengeschillen.....	76
<b>7</b>	<b>WAT ZIJN DE CONCRETE REALISATIES GEWEEST IN HET AFGELOPEN JAAR (TEN GEVOLGE VAN DE KLACHTENBEHANDELING)?</b> .....	<b>77</b>
7.1	Natraject aanbevelingen 2015 van de Vlaamse Ombudsdienst.....	77
7.2	Natraject aanbevelingen 2015 van de klachtendienst.....	79
7.3	Evolutie klachtenbeeld.....	80
7.4	Aanbevelingen 2016 van de klachtendienst.....	81
7.5	Verzoening.....	82
<b>8</b>	<b>WAT IS VERANDERD / WELKE VERANDERINGEN ZIJN GEPLAND?</b> .....	<b>84</b>
8.1	Vermindering van de onroerende voorheffing wat de ingrijpende energetische renovatie betreft.....	84
8.2	Verlaging van de belastingverhoging inzake de registratiebelasting bij laattijdige registratie.....	84
8.3	De decentralisatie van de verkrottingsheffing naar het niveau van de gemeenten.....	84
8.4	Vlaamse tijdelijke fiscale regularisatie.....	85
<b>9</b>	<b>SERVICEMETER</b> .....	<b>86</b>
<b>10</b>	<b>TOT SLOT</b> .....	<b>88</b>
	<b>LIJST MET AFKORTINGEN</b> .....	<b>89</b>

# 1 Algemene gegevens

## 1.1 Wettelijke basis van het klachtenmanagement

- Decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen (ook wel het "klachtendecreet" genoemd). BS van 17 juli 2001.
- Decreet van 20 februari 2004 houdende wijziging van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen. BS van 15 maart 2004.
- Decreet van 17 juni 2011 houdende wijziging van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen. BS van 12 juli 2011.
- Omzendbrief VR 2002/20 van 1 februari 2002: leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen.
- Omzendbrief VR 2005/20 van 18 maart 2005 ter vervanging van de omzendbrief VR 2002/20 van 1 februari 2002.
- 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 Secretaris-generaal. 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 2016 tot en met 31 december 2016.

Op 1 januari 2016 stonden nog 91 klachten open (37 over de verkeersbelastingen, 34 over de onroerende voorheffing, 15 over de erfbelasting en 5 over de registratiebelasting).

Op 31 december 2016 waren nog 154 klachten in behandeling (67 over de onroerende voorheffing, 56 over de verkeersbelastingen, 19 over de erfbelasting en 12 over de registratiebelasting).

### 2.1 Aantal klachten

		Aantallen
Totaal aantal klachten ( ingediend in 2016)	Totaal	1.066
Aantal klachten verdeeld volgens (on)ontvankelijkheid (afgehandeld in 2016)	Ontvankelijk	951
	Onontvankelijk	52
Verdeling van de onontvankelijke klachten volgens categorie (afgehandeld in 2016)	Al eerder klacht ingediend	2
	Anoniem	0
	Beleid en regelgeving	1
	Geen belang	0
	Geen Vlaamse Overheid	47
	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 2016)	Brief	50
	E-mail	777
	Telefoon	20
	Fax	1
	Mondeling	1
	Klachtenformulier	217
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen (ingediend in 2016)	Rechtstreeks van burger	762
	Via kabinet	3
	Via Vlaamse Ombudsdienst	157
	Via georganiseerd middenveld	63
	Andere kanalen	81



## 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 2016)	Gemiddelde	0,8
	Mediaan	0
	0-10 dagen	1.003
	>10 dagen	0
Statistische gegevens over de termijn in dagen tussen de ontvangstdatum en de mededelingsdatum van de beslissing (afgehandeld in 2016)	Gemiddelde	32,0
	Mediaan	34,0
	0-20 dagen	85
	21-45 dagen	916
	46-90 dagen	2
	>90 dagen	0
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid (afgehandeld in 2016)	Gegrond	106
	Deels gegrond	37
	Ongegrond	808
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens mate van oplossing (afgehandeld in 2016)	Opgelost	106
	Deels opgelost	37
	Onopgelost	0
Aantal <u>(deels) gegronde</u> klachten volgens de vereenvoudigde ombudsnormen (afgehandeld in 2016)	Niet-correcte beslissing	30
	Te lange behandeltermijn	75
	Ontoereikende informatieverstrekking	22
	Onvoldoende bereikbaarheid	0
	Onheuse bejegening	0
	Andere	16

### 3 Aantal klachten per inhoudelijke categorie

Klachten per inhoudelijke categorie (ingediend in 2016)		Aantal											
	Verkeersbelastingen (VB)	435											
	Onroerende voorheffing (OV)	260											
	Erfbelasting (ErfB)	143											
	Registratiebelasting (RegB)	137											
	Andere (AND)	42											
	Kilometerheffing (KMH)	27											
	Verkrottingsheffing woningen (VHW)	14											
	Afdeling Vastgoedtransacties (VGT)	6											
	Centrale invorderingscel (CIC)	2											
	Dienst derdengeschillen (DDG)	0											
	Leegstandsheffing bedrijfsruimten (LB)	0											
	Planbatenheffing (PBH)	0											
Per inhoudelijke categorie:		VB	OV	ErfB	RegB	AND	KMH	VHW	VGT	CIC	DDG	LB	PBH
de mate van gegrondheid van de klacht (afgehandeld in 2016)	Gegronnd	9	25	48	20	0	2	1	1	0	0	0	0
	Deels gegrond	5	11	8	13	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ongegrond	397	187	81	97	1	25	13	5	2	0	0	0
Per inhoudelijke categorie:		VB	OV	ErfB	RegB	AND	KMH	VHW	VGT	CIC	DDG	LB	PBH
de mate waarin de (deels) gegronde klacht is opgelost	Opgelost	14	30	29	29	0	2	1	1	0	0	0	0
	Deels opgelost	0	6	27	4	0	0	0	0	0	0	0	0
	Niet opgelost	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Per inhoudelijke categorie:		VB	OV	ErfB	RegB	AND	KMH	VHW	VGT	CIC	DDG	LB	PBH
de toegepaste ombudsnormen bij de (deels) gegronde klachten	Niet-correcte beslissing	6	11	4	8	0	0	1	0	0	0	0	0
	Te lange behandeltermijn	2	20	42	8	0	2	0	1	0	0	0	0
	Ontoereikende informatieverstrekking	2	3	5	12	0	0	0	0	0	0	0	0
	Onvoldoende bereikbaarheid	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Onheuse bejegening	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Andere	4	2	5	5	0	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.
- 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).
- Klassement en archivering.

#### **4.1.4 Rapportering**

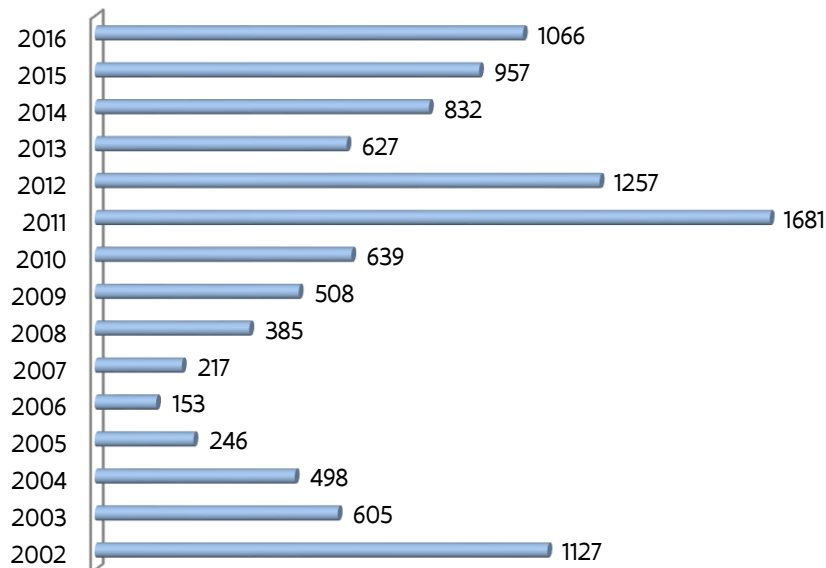
- Maandelijks rapportering aan het management
- Driemaandelijkse overleg met de afdeling dossierbehandeling, afdeling inning en invordering, afdeling klantenmanagement van de Vlaamse Belastingdienst waarbij de terechte klachten worden besproken en nieuws uit de verschillende afdelingen wordt uitgewisseld.
- Jaarrapport opstellen, bespreken met het management en overmaken aan de Vlaamse Ombudsdienst.

## 5 Algemene bespreking van het klachtenbeeld in 2016

### 5.1 Ingediende klachten

- De Klachtendienst Financiën ontving 1.066 klachten in 2016.

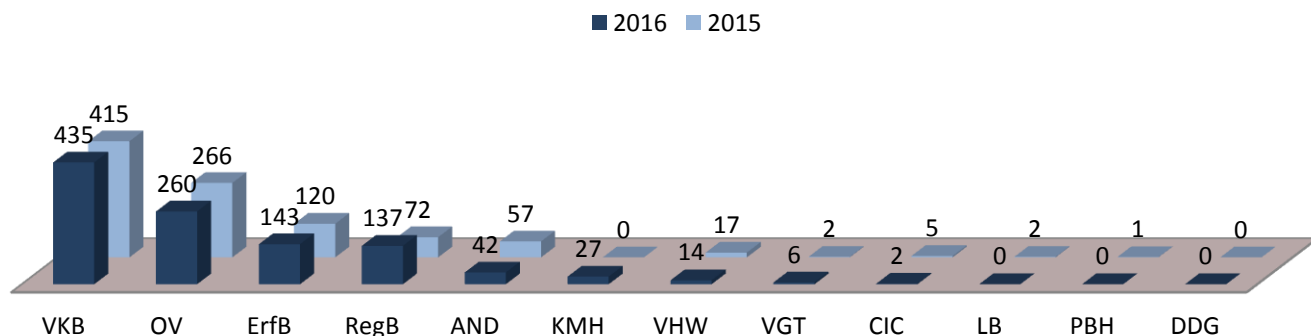
**evolucie aantal ingediende klachten**



De 1.066 ingediende klachten kunnen als volgt worden opgedeeld: 435 klachten over de verkeersbelastingen, 260 klachten over de onroerende voorheffing, 143 klachten over de erfbelasting, 137 klachten over de registratiebelasting, 42 klachten over andere materies, 27 klachten over de kilometerheffing, 14 klachten verkrottingsheffing woningen, 6 klachten over de afdeling vastgoedtransacties en 2 klachten over de centrale invorderingscel.

We ontvingen geen klachten over de dienst derdengeschillen, noch over de leegstandsheffing bedrijfsruimten, noch over de planbatenheffing.

Onderstaande grafiek toont de vergelijking van het aantal ingediende klachten per sector tussen 2015 en 2016:



Het aantal klachten is met ruim 11% gestegen ten opzichte van 2015.

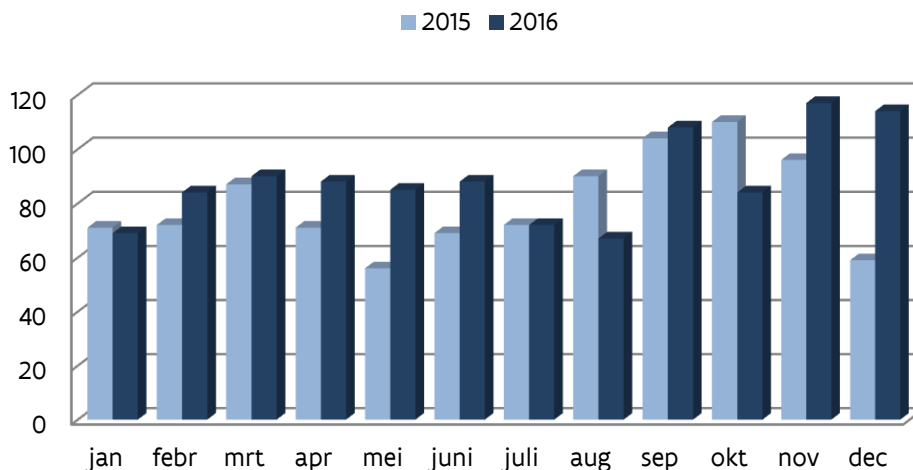
Vanaf 1/4/2016 werd de kilometerheffing ingevoerd in België voor vrachtwagens van meer dan 3,5 ton, wat



resulteerde in klachten over deze nieuwe materie. Voorts registreerden we een stijging van het aantal klachten over de registratiebelasting en bleef het aantal klachten over de andere sectoren vergelijkbaar met vorig jaar.

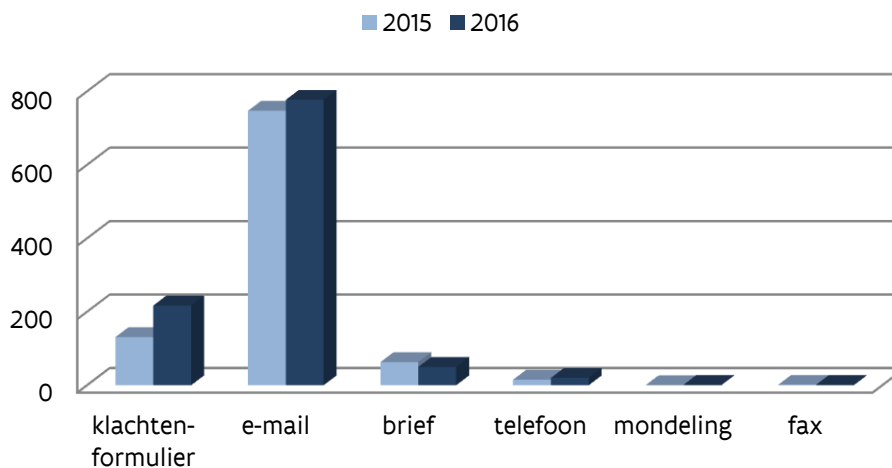
- We ontvingen gemiddeld bijna 89 klachten per maand. De burgers reageerden telkens op de verschillende verzendinggolven van aanslagbiljet, herinnering, laatste herinnering of op de inschakeling van een gerechtsdeurwaarder. In de maanden november en december registreerden we wel méér klachten dan in de maanden daarvoor, al was er geen aanwijsbare reden voor deze toename.

**aantal ingediende klachten per maand**



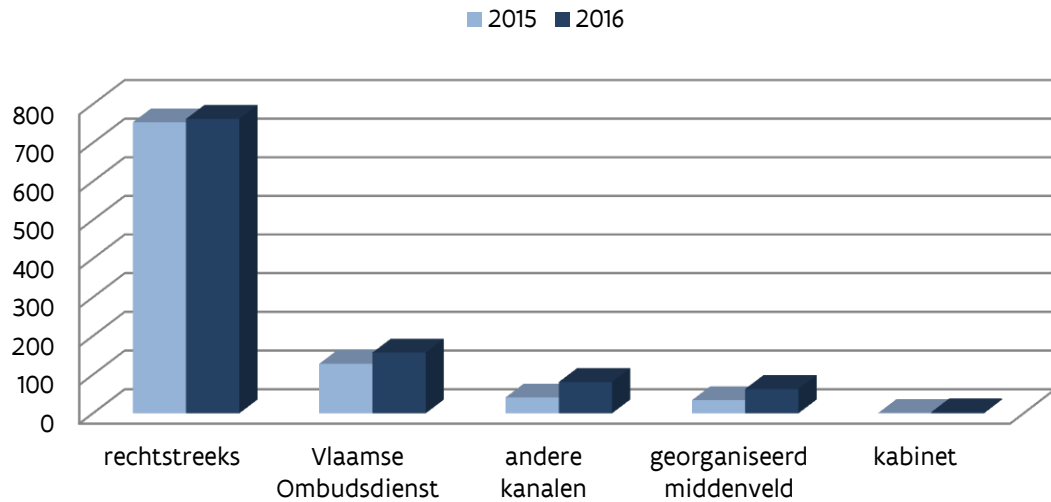
- Het merendeel van de burgers diende klacht in langs digitale weg, nl. via klachtenformulier of e-mail: 994 burgers wat overeenkomt met 93,2% van alle ingediende klachten.

**aantal klachten volgens drager**



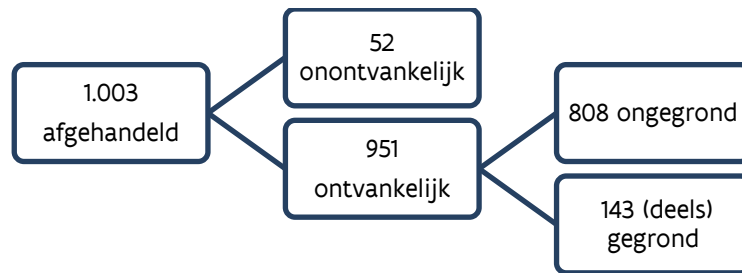
- In de meeste gevallen nam de burger zelf contact op met de klachtendienst (762 klachten – 71,48%). De Vlaamse Ombudsdienst stuurde 157 klachten (14,73%) door voor verder onderzoek. 81 klachten (7,60%) bereikten ons via andere kanalen, 63 klachten (5,91%) werden ingediend via een georganiseerd middenveld en 3 klachten (0,28%) via het kabinet.

### aantal klachten volgens kanaal



## 5.2 Afgehandelde klachten

### 5.2.1 Algemeen



- Op 31 december 2015 waren nog 91 klachten in behandeling (ingediend in november of december 2015). Deze klachten werden afgesloten in 2016.

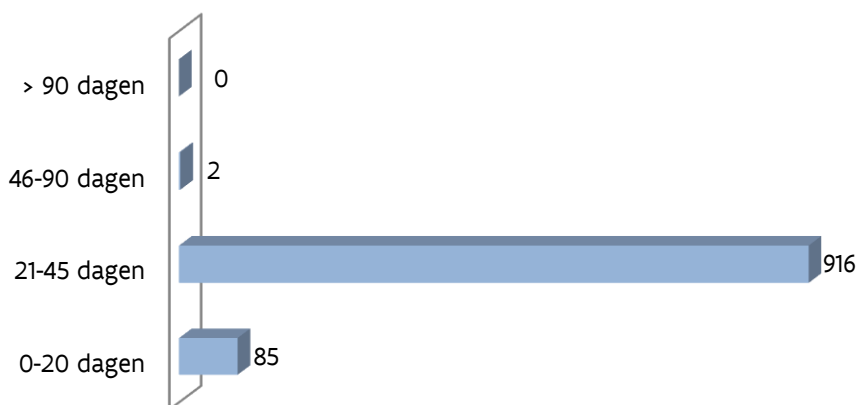
Van de 1.066 ingediende klachten in 2016 stonden eind 2016 nog 154 klachten open (ingediend in november of december 2016).

De klachtendienst heeft in de loop van 2016 dus in totaal 1.003 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 32 dagen, terwijl de voorziene termijn van antwoord 45 dagen bedraagt.

Volgende grafiek toont de behandelingsduur van de in 2016 afgesloten klachten. Het betreft zowel de nieuwe klachten als deze van 2015 die nog in behandeling waren.

### behandelingsduur in kalenderdagen van de klachten, afgesloten in 2016



Het merendeel van de klagers kreeg tijdig een antwoord: slechts 2 burgers (0,2% 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 2016 heeft de klachtendienst **52 klachten onontvankelijk** verklaard, wat overeenkomt met 5,18% van het totaal aantal afgehandelde klachten. Dit percentage ligt lager dan in 2015 (toen 8,17% - 76 onontvankelijke klachten).

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

#### verdeling klachten volgens onontvankelijkheidsgronden



- ✓ geen betrekking op de Vlaamse overheid: 47 klachten (62 in 2015).  
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 (41):

Het merendeel van deze klachten had geen betrekking op de werking van de Vlaamse Belastingdienst, maar op het functioneren van de Federale Overheidsdienst Financiën.

We ontvingen vooral klachten over problemen inzake de personenbelasting: onder meer het uitblijven van een afrekening (aanslagbiljet) of een teruggave, de invordering, de berekening van de personenbelasting, de werking van belastingkantoren in het algemeen en van medewerkers in het bijzonder.

Andere klachten hadden betrekking op de BTW: onder meer de weigering van een teruggave van de BTW bij uitvoer van goederen naar het buitenland, de aanrekening van een boete wegens het laattijdig indienen van een BTW-aangifte.

We ontvingen voorts klachten over zwartwerk, fraude, het niet-aangeven van beroepsinkomsten, de slechtste staat van een gehuurde woning, een huisvestingspremie, een verkeersboete wegens te hard rijden, ...

- Verkeersbelastingen (4):

Eén klacht over het uitblijven van een teruggave na schrapping van de nummerplaat. Het betalingsdocument was echter afkomstig van de FOD Financiën omdat verzoekster op het moment van de start van de belastbare periode nog in Brussel gedomicilieerd was. De teruggave diende bijgevolg te gebeuren door de FOD Financiën.

Eén klacht over een uitnodiging tot betaling van de FOD Financiën, terwijl verzoekster bij de start van de belastbare periode in Vlaanderen woonachtig was en zij hiervoor ook een aanslagbiljet had gekregen van en betaald aan de Vlaamse Belastingdienst. Voor een betwisting van de dubbele aanslag diende verzoekster zich te wenden tot de FOD Financiën.

Eén burger klaagde over het uitblijven van een inschrijvingsbewijs door de DIV.

Eén burger klaagde over de regeling omtrent de aankoop van een eurovignet. Vanaf 1/4/2016 werd in België de kilometerheffing ingevoerd voor vrachtwagens van meer dan 3,5 ton. Hierdoor verdween het eurovignet in Vlaanderen. Sinds 1/4/2016 kan men bijgevolg geen eurovignet meer kopen bij de Vlaamse Belastingdienst en is het eurovignet nu aan te vragen bij de buitenlandse overheden.

- Erfbelasting (1):

Een klacht over de aflevering van een attest van erfopvolging, dat nog tot de bevoegdheid behoort van de FOD Financiën.

- Onroerende voorheffing (1):

Een burger klaagde over de ontvangst van een aanslagbiljet voor een pand in hetzelfde gebouw als waar hij woont, maar waarvan hij geen eigenaar is. Verzoeker woont echter in Brussel: de verzending gebeurde door de FOD Financiën en niet door de Vlaamse Belastingdienst.

- ✓ Al eerder klacht ingediend: 2 klachten (geen in 2015).

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 (3 in 2015).

Beide klachten vielen onder de sector ‘onroerende voorheffing’. Deze klachten werden ingediend nadat verzoekers tegen de beslissing van de Vlaamse Belastingdienst een verzoekschrift hadden neergelegd bij de rechtbank.

- ✓ Beleid en regelgeving: 1 klacht (2 in 2015).



Deze klacht viel onder de sector 'erfbelasting' en handelde over de hoogte van de tarieven erfbelasting voor de categorie 'andere' en dat daarover tevergeefs een verzoekschrift werd ingediend bij het Vlaams Parlement.

- ✓ De onontvankelijkheidsgronden anoniem, kennelijk ongegrond, nog niet alle beroepsprocedures aangewend, meer dan een jaar voor indiening en geen belang 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 **951 ontvankelijke klachten** waren er 808 (85%) ongegrond, 37 (3,9%) deels gegrond en 106 (11,1%) gegrond.
  - Van de 143 (deels) gegronde klachten werden er 106 opgelost; 37 klachten kregen een gedeeltelijke oplossing; geen enkele klacht bleef onopgelost.
  - De opsplitsing van de **143 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.

Vanaf 1 april 2016 moet alle goederenvervoer van meer dan 3,5 ton kilometerheffing betalen (zie 6.6). Voor een vrachtwagen vanaf 12 ton verdween hierdoor het eurovignet in Vlaanderen (België).

Voor een vrachtwagen tussen 3,5 ton en 12 ton dient voorts geen jaarlijkse verkeersbelasting meer te worden betaald. Voor vrachtwagens vanaf 12 ton blijft de jaarlijkse verkeersbelasting verschuldigd, maar werden de tarieven afgestemd op de Europese minima.

In 2016 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 4.519.809 aanslagbiljetten verkeersbelastingen voor de geautomatiseerde voertuigen. Hiervan had bijna 94% betrekking op het aanslagjaar 2016. Er werden tevens 1.339 aanslagbiljetten verstuurd voor een aangerekende boete.

De administratie verzond ook 561.191 ontheffingsbrieven waarbij een eerder betalingsdocument werd herzien op basis van gegevens van de DIV over de wissing of schrapping van de nummerplaat.

In 2016 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 91.930 aanslagbiljetten verkeersbelasting voor de niet-geautomatiseerde voertuigen, 597 aanslagbiljetten voor een aangerekende boete verkeersbelasting en 7.159 uitnodigingen tot betaling eurovignet.

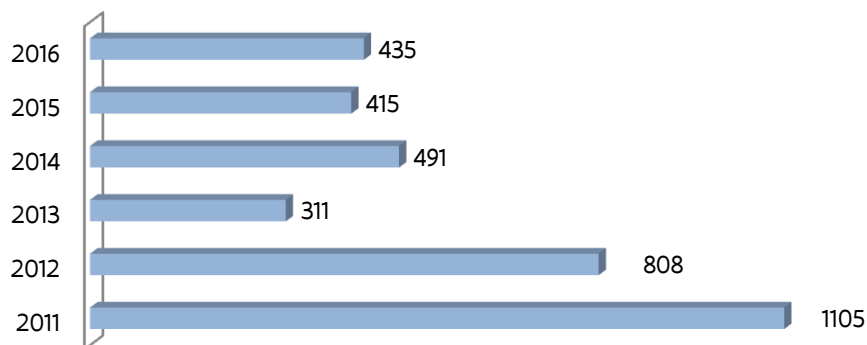
De administratie verstuurde in 2016 377.332 herinneringen en 181.597 laatste herinneringen voor de betaling van de verkeersbelastingen. 57.336 dossiers (vaak zitten meerdere vorderingen in 1 dossier) werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in de loop van 2016 22.990 bezwaren en handelde 23.014 bezwaren af.

- Op het einde van het werkjaar 2015 stonden nog 37 klachten over de verkeersbelastingen open, die werden afgesloten in 2016.

De klachtendienst ontving in 2016 435 klachten over de verkeersbelastingen, wat neerkomt op een lichte stijging van bijna 5% ten opzichte van 2015; zie onderstaande grafiek:

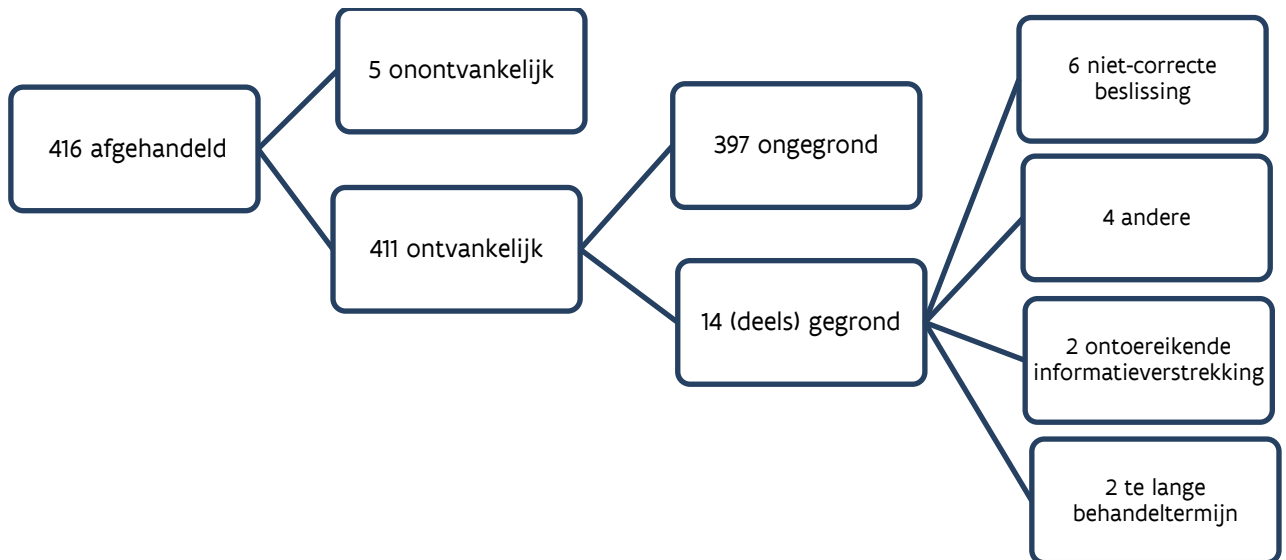
evolutie aantal ingediende klachten verkeersbelastingen



Op het einde van het werkjaar 2016 stonden nog 56 klachten over de verkeersbelastingen open.

Dit betekent dat in 2016 **416 klachten werden afgesloten**. Deze kregen volgende evaluatie:

**5 klachten onontvankelijk + 411 ontvankelijk → 397 ongegrond + 5 deels gegrond + 9 gegrond.**

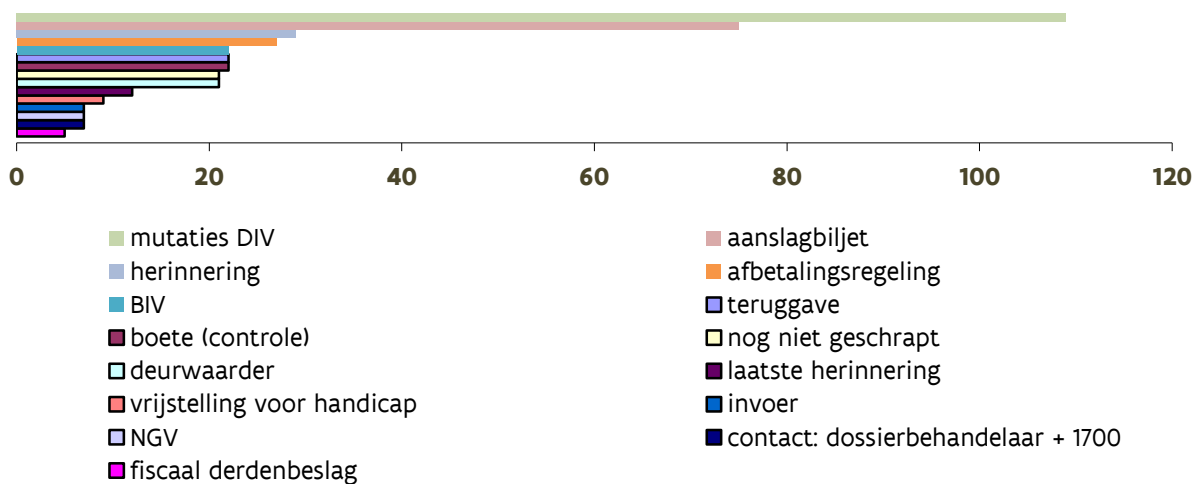


De klachtendienst verklaarde 5 klachten over de verkeersbelastingen onontvankelijk omdat ze geen betrekking hadden op de Vlaamse overheid (4) en omdat er reeds eerder eenzelfde klacht werd ingediend (1). Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.

#### Ongegronde klachten (397).

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 (ontheffingsbrief) over deze herziening werd verstuurd.

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 2014, 2015 of 2016 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.

Anderen reageerden dat de belasting niet automatisch werd verrekend op het aanslagbiljet van de nieuwe wagen, terwijl de verkeersbelasting voor de oude wagen reeds eerder werd betaald. Een automatische verrekening is enkel mogelijk wanneer de Europese nummerplaat behouden blijft en wanneer de verkeersbelasting voor de oude wagen reeds werd betaald of de betaling reeds werd verwerkt op het moment dat het aanslagbiljet voor de nieuwe wagen werd opgesteld.

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 (caravans en voertuigen van meer dan 25 jaar oud) die



We ontvingen klachten omdat het voertuig opnieuw werd ingeschreven nadat het een tijd zonder nummerplaat in de garage had gestaan. Een andere nummerplaat dient wettelijk gezien evenwel te worden beschouwd als een nieuwe inschrijving. De Vlaamse Belastingdienst besliste dat in bepaalde gevallen -als het voertuig door dezelfde persoon wordt heringeschreven en wanneer er sprake is van overmacht- de oude tarieven geldig blijven. Als men meent hiervoor in aanmerking te komen, dient men de toepassing van de oude tarieven inzake verkeersbelasting via bezwaar aan te vragen.

- Klachten over de korting voor wagens op aardgas / CNG / LPG:

Een burger klaagde dat hij geen korting kreeg voor zijn CNG/aardgas-wagen die van 2016 tot en met 2020 zou zijn vrijgesteld van de verkeersbelasting. Deze vrijstelling is echter pas in werking getreden vanaf het aanslagjaar 2016 (dus met start van de belastbare periode vanaf 1/1/2016) en niet vanaf een welbepaalde datum. De burger voelde zich gediscrimineerd, maar degenen die zich in dezelfde situatie bevonden (aanslagbiljet voor aanslagjaar 2015) werden op dezelfde manier behandeld en kregen dus geen vrijstelling van de verkeersbelasting voor 2015.

Een burger was ontevreden omdat zijn voertuig over een LPG-installatie beschikt, maar hij geen vermindering van 100 euro terugvond op zijn aanslagbiljet terwijl zijn broer dit wel had gekregen. In zijn geval was echter nog de wetgeving voor aanslagjaar 2015 van toepassing aangezien de belastbare periode startte in 2015. De vermindering van 100 euro voor een LPG-installatie geldt vanaf het aanslagjaar 2016 en kon dus niet worden toegekend voor 2015. De belastbare periode van de verkeersbelasting voor zijn broer startte in maart 2016 waarvoor dus wel de tarieven voor 2016 konden worden toegepast.

Een burger klaagde over de ontvangst van aanslagbiljetten verkeersbelastingen voor wagens waarin een CNG-tank werd geïnstalleerd vóór de inschrijving bij de DIV. De DIV kon deze voertuigen niet correct inschrijven wegens gebrek aan een code voor 'hybride + CNG' en registreerde als brandstofsoort 'benzine + elektrisch'. De aanslagbiljetten werden correct opgesteld en ingekohierd op basis van de gegevens van de DIV. Een rechtzetting diende te gebeuren via bezwaar, met toevoeging van bewijsstukken dat de voertuigen bij de eerste inverkeerstelling al voorzien waren van een CNG-tank.

- Voorts ontvingen we nog algemene klachten over de berekening van de verkeersbelasting:

→ dat voor een oldtimer busje het forfaitair oldtimer tarief van toepassing zou zijn, terwijl het tarief voor kampeerauto werd aangerekend. De belasting werd correct berekend op basis van de technische aard en de MTM van het voertuig volgens de DIV. Enkel als door de DIV geen MTM wordt aangeleverd (bijvoorbeeld bij oudere voertuigen), is de administratie niet in de mogelijkheid om de tariefschalen voor kampeerauto's toe te passen en zal in die gevallen toch het forfait/minimum aan verkeersbelasting worden aangerekend vermits de belasting voor een voertuig wettelijk gezien niet minder mag bedragen dan het forfait.

→ dat de berekende verkeersbelasting voor een voertuig, ingeschreven in december 2015, niet correct zou zijn omdat het aanslagbiljet pas werd verstuurd in 2016 en men vreesde te worden belast aan het nieuwe, vergroende tarief. Bij de berekening van de verkeersbelastingen is de datum van inschrijving van belang. In dit geval werd het voertuig ingeschreven in december 2015 en effectief belast volgens de tarieven die geldig waren vóór 1/1/2016. De verzendingsdatum van het aanslagbiljet in januari 2016 doet hier geen afbreuk aan.

→ dat de aangerekende verkeersbelasting voor een voertuig, ingeschreven eind december 2015, hoger lag dan wanneer het voertuig zou zijn ingeschreven in januari 2016, maar ook hier gebeurde de berekening van de verkeersbelastingen correct op basis van de tarieven die op het moment van de inschrijving van het voertuig van toepassing waren.

→ dat de verkeersbelasting te hoog was omdat het een voertuig betrof met een lage CO<sub>2</sub>-uitstootwaarde. Naast de CO<sub>2</sub>-uitstoot speelt echter ook onder meer de brandstofsoort een rol; het betrokken voertuig had diesel als brandstofsoort. De regelgeving maakt een duidelijk onderscheid tussen benzine- en dieselveertuigen omdat benzine-wagens minder schadelijke stoffen uitstoten dan dieselveertuigen binnen dezelfde euronorm.

→ dat men nu ook moet betalen op de CO<sub>2</sub>-uitstoot, maar dat maakt dus een wezenlijk onderdeel uit van de nieuwe regelgeving.

→ dat een foutieve CO<sub>2</sub>-uitstootwaarde en euronorm zou zijn vermeld. Als bepaalde milieukeurmerken niet gekend zijn (CO<sub>2</sub>-uitstoot en euronorm zijn niet altijd gekend bij oudere voertuigen), worden echter







*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 Belastingdienst. De betaling op het oude rekeningnummer werd door de bank automatisch en met een duidelijke mededeling teruggestort aan de opdrachtgever. De belastingplichtige had het bedrag vervolgens op het juiste rekeningnummer moeten betalen.

→ men effectief had betaald, maar zonder mededeling waardoor de betaling niet automatisch kon worden aangeboekt. De administratie verwerkte de betalingen vrij snel, maar dit kon niet beletten dat ondertussen een herinnering werd verstuurd.

→ men effectief had betaald, maar deze betaling had betrekking op een andere vordering (ander voertuig) van de belastingplichtige of op een voertuig van een andere belastingplichtige (bijvoorbeeld van de dochter).

→ men effectief had betaald, maar voor de oude wagen. De burger betaalde de volledige verkeersbelasting voor die vorige wagen en daarnaast ook nog eens het bedrag, vermeld op de ontheffingsbrief. Er gebeurde vervolgens een terugbetaling van alle teveel betaalde verkeersbelasting voor de oude wagen, wat niet werd opgemerkt door de belastingplichtige.

Het aanslagbiljet voor de nieuwe wagen bleef evenwel volledig verschuldigd, maar onbetaald; vandaar de herinnering.

→ men effectief had betaald, maar te laat waardoor de aanmaak van de herinnering en de betaling elkaar hadden gekruist.

→ men effectief zou hebben betaald, maar er geen betaling terug te vinden was. Uit verder onderzoek bleek dat werd betaald op een ander rekeningnummer dan dat van de Vlaamse Belastingdienst ofwel dat de betaling toch niet werd uitgevoerd.

In dit verband is een betaalopdracht geen garantie tot betaling vermits de betaling enkel kan doorgaan als de rekening over voldoende provisie beschikt.

- Burgers klaagden ook over de ontvangst van een herinnering, terwijl men het origineel aanslagbiljet niet had ontvangen. Dit aanslagbiljet werd echter verstuurd naar de officiële woonplaats van de belastingplichtige en niet teruggestuurd door de post. Meestal waren geen nalatighedsinteressen, noch kosten verschuldigd.

- Klachten over het feit dat een herinnering onmiddellijk te betalen is. Dat klopt omdat de uiterste betaaltermijn telkens reeds was verstreken.

- Klachten over de vermeende aanrekening van nalatighedsinteressen. Op een herinnering wordt standaard vermeld vanaf wanneer de nalatighedsinteressen een aanvang nemen. In deze gevallen werd echter geen nalatighedsinterest aangerekend omdat deze minder dan 5 euro per maand bedroegen.

- Eén klacht was specifiek gericht op de nalatighedsinterest, aangerekend op de herinnering. Uit de klacht bleek dat men laattijdig had betaald: de betaling gebeurde in de maand na het verstrijken van de uiterste betaaldatum, waardoor er terecht nalatighedsinterest verschuldigd was.

- Eén burger ten slotte ontving een herinnering voor de belastbare periode vanaf 1/11/2015, terwijl hij sinds 20/10/2015 in Brussel woont en reeds verkeersbelasting betaalde aan Brussel. De adreswijziging was echter pas laattijdig gekend waardoor ook de Vlaamse Belastingdienst nog een aanslagbiljet en betalingsherinnering verstuurd. Naar aanleiding van de klacht werd een bezwaar geregistreerd en kon de Vlaamse vordering worden ontheven.

✓ 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





Men klaagde voorts dat de terugbetaling niet gebeurde op het rekeningnummer vanwaar de betaling afkomstig was, maar men stond er niet bij stil dat men in het verleden zelf een ander rekeningnummer had geregistreerd bij de Vlaamse Belastingdienst. Dit gewijzigde rekeningnummer stond ook vermeld op de ontheffingsbrief, waarna de teruggave werd uitgevoerd op het geregistreerde rekeningnummer.

Anderen klaagden over het uitblijven van de teruggave van een vermeende dubbele betaling, maar de dubbele betaling was niet terug te vinden. We raadden de burgers aan om ons een kopie van het rekeninguittreksel door te sturen van de tweede (dubbele) betaling, maar dit werd ons niet meer bezorgd. In één geval had de vermeende dubbele betaling betrekking op 2 verschillende voertuigen / aanslagbiljetten.

✓ 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 of naar het adres van de maatschappelijke zetel van de firma 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 van de Vlaamse Belastingdienst 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.

- Anderen klaagden over de ontvangst van een herinnering korte tijd ná de controle. De betaling was nog niet geregistreerd of verwerkt op het moment dat de herinnering werd aangemaakt. Ook hier wezen we op het feit dat de invorderingsprocedure los staat van de aanrekening van de boete. Men hoefde de verkeersbelasting, vermeld op de herinnering, uiteraard niet nogmaals te betalen, gelet op de betaling bij de controle.

- Klachten over de aanrekening van een boete wegens het rijden met een buitenlandse nummerplaat, terwijl niet voldaan bleek aan de wettelijke uitzonderingen.

- Klachten over de aanrekening van een boete, terwijl men met een firmawagen reed waarvoor de betaling in orde was en dat het beboete voertuig niet aanwezig was bij de controle. De controle geldt echter niet alleen voor het aangehouden voertuig, maar desgevallend ook voor andere voertuigen op naam van de betrokken belastingplichtige (firma). Het gecontroleerde voertuig kan worden aangehaald tot de verschuldigde sommen betaald zijn. De administratie kan bij niet-betaling effectief overgaan tot uitvoerend roerend beslag op het voertuig.

- Klachten over de duurtijd van de controles. De Vlaamse Belastingdienst tracht controles echter zo snel mogelijk uit te voeren en zal aan de bestuurder de mogelijkheid en tijd geven om een oplossing te vinden voor de betaling van de schuld.

- Klachten over de aanrekening van een boete, terwijl de verkeersbelasting reeds zou zijn betaald:

→ men meende dat de betaling was gebeurd via domiciliëring. De aanslagbiljetten werden hier aangeboden via Zoomit. De Vlaamse Belastingdienst werkt niet via het systeem van domiciliëring, maar biedt wel de mogelijkheid aan om aanslagbiljetten digitaal te ontvangen via Zoomit. Een betaling via Zoomit is verschillend van een betaling via domiciliëring omdat men in geval van Zoomit voor elke betaling nog actief een betaalknop moet aanklikken.

→ in een ander geval betrof het een toenmalige invordering via de gerechtsdeurwaarder. Deze gedwongen invordering werd indertijd stopgezet door de Vlaamse Belastingdienst na rechtstreekse betalingen bij de

administratie. Ten gevolge de stopzetting werden door de gerechtsdeurwaarder geen extra kosten meer gemaakt, maar de reeds gemaakte kosten bleven wel degelijk verschuldigd. De vervolgingskosten vallen immers ten laste van de belastingplichtige en werden dan ook terecht geïnd bij de controle.

- Een burger betaalde de boete met zijn bankkaart en klaagde over de kosten die hiervoor werden aangerekend. Er wordt aan de bestuurder steeds de keuze gelaten om met cash te betalen of met de kaart. Als met de kaart wordt betaald, verloopt de verwerking via Atos Worldline waardoor, afhankelijk van het type van de kaart, automatisch een kost wordt aangerekend door Atos (Visa/Mastercard/Buitenlandse Maestro). Deze betaling verliep met buitenlandse Maestro, terwijl enkel voor binnenlandse Maestro kaarten met Bancontact functionaliteiten de betaling via Bancontact verloopt en geen kosten worden doorgerekend.

- Een burger klaagde over de aanrekening van een boete omdat zijn voertuig niet op openbare weg stond, maar de boete werd terecht gevestigd overeenkomstig de vaststellingen van de politie in het proces-verbaal (voertuig was niet ingeschreven bij de DIV).

- Een burger klaagde over de aanrekening van boetes voor openstaande schulden aan verkeersbelastingen, terwijl men hem telefonisch uitstel van betaling zou hebben gegeven. Het zou een gesprek zijn geweest met een voorlichter van 1700, maar dit gesprek werd door 1700 niet teruggevonden waardoor wij ons hierover dan ook niet konden uitspreken.

- Een burger ten slotte klaagde over het feit dat haar voertuig getakeld werd, terwijl een afbetalingsaanvraag werd ingediend. De Vlaamse Belastingdienst had echter eerder bewijsstukken in verband met de afbetalingsregeling opgevraagd, maar deze werden niet bezorgd. De factuur van de takelfirma bleek ook correct conform de forfaitair vastgestelde bedragen voor de te hanteren tarieven bij een takeling en stalling van een voertuig.

✓ Nog niet geschrapt.

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

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

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

Uit onderzoek bleek dat de voertuigen / nummerplaten bij de DIV nog steeds actief geregistreerd stonden op naam van de verzoekers waardoor hun verkeersbelasting bleef doorlopen.

We raadden deze burgers enerzijds aan om contact op te nemen met de DIV of met de klachtenbalie van de FOD Mobiliteit en Vervoer over het uitblijven van de schrapping van het voertuig / nummerplaat en anderzijds om hun aanslagbiljet, herinnering of laatste herinnering toch te betalen vermits de aanslag correct werd opgesteld en ingevorderd door de Vlaamse Belastingdienst.

Sommige burgers verhuisden naar het buitenland en voerden hun voertuig uit, maar vergaten de nummerplaat te laten schrappen bij de DIV. Aan de hand van een tijdig bezwaar met bewijs van inschrijving van het voertuig in het buitenland kon door de Vlaamse Belastingdienst een ontheffing worden verleend van de verkeersbelasting voor de periode vóór inschrijving in het buitenland.

We registreerden ook klachten naar aanleiding van de ontvangst van een aanslagbiljet of een (laatste) herinnering verkeersbelasting voor transitplaten, terwijl men in het buitenland woonachtig is en niet in België rondrijdt met deze transitplaat.

Deze tijdelijke nummerplaten worden belast inzake verkeersbelasting vanaf de maand van inschrijving bij de DIV; de BIV is niet verschuldigd.

Indien de nummerplaat wordt ingeleverd bij de DIV, wordt net zoals bij gewone nummerplaten automatisch een ontheffing verleend van de verkeersbelasting vanaf de maand van schrapping. Indien de nummerplaat niet wordt teruggebracht maar de belastingplichtige tijdig een bewijs van inschrijving in het buitenland kan voorleggen, dan wordt door de Vlaamse Belastingdienst ook een ontheffing verleend vanaf de maand van inschrijving in het buitenland.





Er was echter geen vergissing in het spel: het aanslagbiljet werd correct opgesteld op basis van gegevens van de DIV (bij gebrek aan een geregistreerde CO<sub>2</sub>-uitstootwaarde worden waarden gehanteerd die wettelijk zijn bepaald). En het attest van de invoerder over de CO<sub>2</sub>-uitstootwaarde kon reeds worden voorgelegd binnen de bezwaartermijn of minstens kon een tijdig bezwaar worden ingediend en worden gewezen op de betwiste CO<sub>2</sub>-uitstootwaarde, wat niet het geval was.

- Een burger reageerde na ontvangst van een aanmaning dat het voertuig geen personenwagen zou betreffen, maar een lichte vrachtauto. Volgens de DIV bedroeg het laadvermogen van het voertuig bij inschrijving echter minder dan 50%, waardoor het voertuig niet voldeed aan de fiscale definitie van lichte vrachtauto.
- Een burger ten slotte meende geen eerdere facturen te hebben ontvangen, terwijl het aanslagbiljet, de herinnering en de laatste herinnering naar de officiële woonplaats van de belastingplichtige werden gestuurd en niet teruggestuurd door de post. Deze burger had trouwens na verzending van de laatste herinnering informatie ingewonnen bij de Vlaamse Belastingdienst over een afbetalingsplan, maar een concrete aanvraag werd niet ontvangen.

✓ Laatste herinnering.

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

*Indien het aanslagbiljet niet wordt betaald binnen de uiterste betaaldatum wordt de invorderingsprocedure opgestart: de verzending van een herinnering, gevolgd door een laatste herinnering, waarna het dossier wordt overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.*

- Burgers meenden dat ze de vordering reeds hadden betaald. We kwalificeerden de klacht als ongegrond indien:

→ men geen bewijs van betaling kon voorleggen.

→ men effectief had betaald, maar op het oude, afgesloten rekeningnummer van de Vlaamse Belastingdienst. De betaling op het oude rekeningnummer werd door de bank automatisch en met een duidelijke mededeling teruggestort aan de opdrachtgever, de belastingplichtige had het bedrag vervolgens op het juiste rekeningnummer moeten betalen.

→ men effectief had betaald, maar te laat waardoor de aanmaak van de laatste herinnering en de betaling elkaar hadden gekruist.

→ men effectief had betaald, maar dat de betaling betrekking had op een andere vordering van de belastingplichtige. Bijvoorbeeld op een ander voertuig of op hetzelfde voertuig, maar voor een ander aanslagjaar.

→ men meende dat er een aanwending was gebeurd van een teruggave personenbelasting, wat niet het geval was.

- Burgers klaagden ook over de ontvangst van een laatste herinnering op naam van een persoon die niet op hun adres woont. De betalingsdocumenten van deze personen werden echter ofwel naar het (laast gekende) officiële domicilieadres de belastingplichtige gestuurd, ofwel betrof het een retour dossier waarbij de verzending gebeurde naar dat adres dat werd opgegeven door de lokale politie. Deze klachten werden overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst voor verder onderzoek en voor een aanpassing van de adresgegevens.

✓ 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.*

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

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

De vrijstelling wordt door de Vlaamse Belastingdienst gekoppeld aan het nieuwe voertuig / de nieuwe Europese nummerplaat waardoor de verkeersbelasting en de BIV voor dit voertuig / deze nummerplaat zijn vrijgesteld. Hierdoor vervalt evenwel de vrijstelling voor het oude voertuig / de oude nummerplaat.

Wanneer de oude nummerplaat echter pas wordt geschrapt één van de volgende maanden, volgend op de maand waarin de nieuwe nummerplaat wordt ingeschreven, zal voor de oude nummerplaat nog een aanslagbiljet worden verzonden voor enkele maanden verkeersbelasting.

Klachten over zo'n bijkomende aanslag waren ongegrond omdat wettelijk gezien slechts één voertuig per begunstigde kan worden vrijgesteld en de Vlaamse Belastingdienst rekening dient te houden met de datum van schrapping van een voertuig, zoals gekend bij de DIV.

- Burgers klaagden dat ze al jaren invalide zijn, maar dat de vrijstelling pas werd toegekend vanaf de datum, vermeld op het attest.

In deze gevallen werd de aanvraag ingewilligd, maar diende de vrijstelling effectief in te gaan overeenkomstig de datum van ingang van de geldigheidsperiode op het attest van de FOD Sociale Zekerheid. Een bijkomende ontheffing van de verkeersbelasting was enkel mogelijk indien een nieuwe recente medische beslissing (dus een recentere beslissingsdatum van evaluatie van de handicap) van de FOD Sociale Zekerheid kon worden voorgelegd dat verklaarde dat er aan de voorwaarden werd voldaan en waarvan de geldigheidsperiode was ingegaan op een eerdere datum.

- Burgers dienden een vrijstellingsaanvraag in wegens handicap, maar deze werden terecht afgewezen omdat er geen attest van handicap werd bezorgd (waaruit bleek dat deze personen zouden voldoen aan de wettelijke voorwaarden inzake de vrijstelling wegens handicap).

- Een burger ging niet akkoord met de niet-toekenning van de vrijstelling verkeersbelastingen, terwijl hij over een oud getuigschrift beschikte dat indertijd werd afgeleverd ten definitieve titel. In het verleden werd deze persoon door de FOD Financiën vrijgesteld, maar hij moest nu een bewijs van handicap leveren omdat een nieuw voertuig werd ingeschreven bij de DIV en de vrijstelling opnieuw diende worden aangevraagd. Deze persoon werd door de FOD Sociale Zekerheid echter niet aangeleverd als gehandicapt in die zin dat hij volgens de FOD Sociale Zekerheid niet zou voldoen aan de wettelijke bepalingen inzake de vrijstelling wegens handicap. Het oude getuigschrift werd hier door de Vlaamse Belastingdienst voorgelegd aan de FOD Sociale Zekerheid waarbij, na huidig onderzoek door de FOD Sociale Zekerheid, bleek dat deze persoon effectief niet meer werd erkend als gehandicapt voor de verkeerbelastingen.

- Ten slotte klaagde een burger dat hij 26 euro moest betalen voor de nieuwe inschrijving en dat hij online geen bezwaar kon indienen. De Vlaamse Belastingdienst stuurde hiervoor echter geen aanslagbiljet omdat de vrijstelling ambtshalve werd toegekend (enkel een brief over de verleende vrijstelling) en er bijgevolg geen verkeersbelastingen verschuldigd waren. Er kon hiertegen dan ook geen online bezwaar worden ingediend bij de Vlaamse Belastingdienst.

De kost had betrekking op de inschrijving van het voertuig bij de DIV en moest dan ook worden betwist bij de DIV.





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

- klachten over de ontvangst van een aanslagbiljet voor een voertuig waarvan de nummerplaat reeds werd geschrapt bij de DIV, maar waarvoor de aangifte niet werd stopgezet. We gaven deze klachten door aan de Vlaamse Belastingdienst voor stopzetting van de aangifte en voor ontheffing van de verkeersbelasting op basis van de schrapping van de nummerplaat.

- een klacht over de ontvangst van een aanslagbiljet voor een caravan die al sinds 2008 niet meer wordt gebruikt, waarvan het trekkend voertuig al werd geschrapt en waarvoor de verkeersbelasting sinds 2009 wordt betwist. De vorige aanslagjaren werden echter telkens betaald en niet betwist; het trekkend voertuig werd pas geschrapt in 2015. De aangifte werd bij de Vlaamse Belastingdienst voorts pas stopgezet in november 2015, nl. dat de caravan niet meer wordt gebruikt sinds 2008. De administratie kon de aangifte hier effectief pas stopzetten op datum van ontvangst van de stopzettingaanvraag omdat het niet mogelijk is om in het verleden te controleren of het voertuig al dan niet werd gebruikt. Op basis van de stopzettingsdatum in november 2015 bleef de forfaitaire verkeersbelasting voor de caravan voorts volledig verschuldigd.

- een klacht over de ontvangst van 2 aanslagbiljetten voor 2 caravans, terwijl verzoeker maar 1 caravan heeft. Het betrof een caravan die onder de geautomatiseerde voertuigen valt en eentje onder de niet-geautomatiseerde voertuigen (caravan met MTM < 750 kg). Voor deze laatste caravan heeft de Vlaamse Belastingdienst de oude aangifte bij de FOD Financiën overgenomen en er jaarlijks aanslagbiljetten voor verstuurd die nooit werden betwist. De burger zal deze aangifte desgevallend moeten stopzetten bij de Vlaamse Belastingdienst en daarbij rekening moeten houden dat de forfaitaire verkeersbelasting voor de caravan voor 2016 volledig verschuldigd zal blijven.

- een klacht over de ontvangst van een aanslagbiljet verkeersbelasting voor een vrachtwagen, terwijl verzoeker sinds april 2016 ook kilometerheffing moet betalen.

Ten gevolge de invoering van de kilometerheffing dient men voor een vrachtwagen tussen 3,5 ton en 12 ton geen jaarlijkse verkeersbelasting meer te betalen. Voor vrachtwagens vanaf 12 ton blijft de jaarlijkse verkeersbelasting echter wel verschuldigd, maar werden de tarieven afgestemd op de Europese minima.

Op verzoekers aanslagbiljet werd duidelijk een onderscheid gemaakt tussen de aangerekende verkeersbelasting voor de periode vóór en ná de invoering van de kilometerheffing. Voor de periode vóór de kilometerheffing golden de 'oude' tarieven; voor de periode ná de kilometerheffing de nieuwe. Ook na 1/4/2016 bleef de verkeersbelasting verschuldigd omdat het een vrachtwagen betrof van méér dan 12 ton.

✓ [Website Vlaamse Belastingdienst + telefonisch contact.](#)

Burgers klaagden voornamelijk over de manier waarop ze telefonisch te woord werden gestaan. Uit onderzoek bleek dat de burger meestal 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.

Enkele burgers klaagden over het online-indienen van een bezwaarschrift. De ene meende dat zijn bezwaar niet werd geregistreerd, maar dat bleek wel het geval. De andere slaagde er niet in om een bezwaarschrift in te dienen, maar bij de Vlaamse Belastingdienst werden hierover geen problemen vastgesteld.

Ten slotte ondervond een burger problemen om zich op de website van de Vlaamse Belastingdienst aan te melden voor 'mijn dossier', maar ook hier werden geen problemen vastgesteld.

We raadden deze burgers dan ook aan om het nogmaals te proberen.

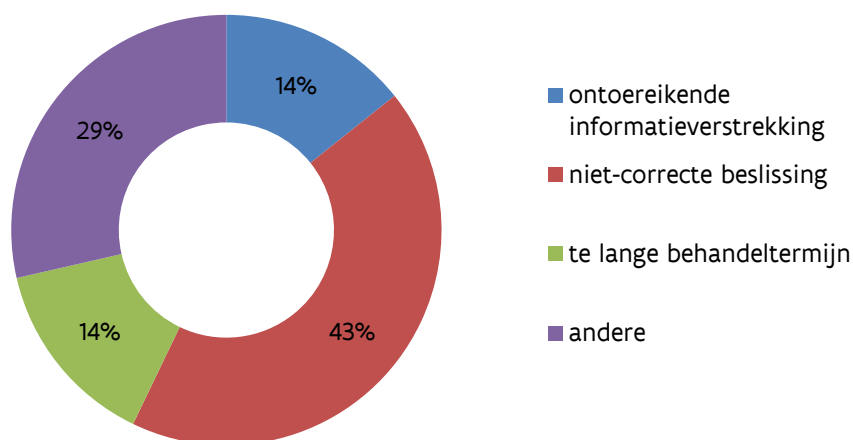
✓ [Fiscaal derdenbeslag.](#)

Naast de reguliere invorderingsprocedure (via herinnering, laatste herinnering, gerechtsdeurwaarder) kan de openstaande schuld ook langs andere kanalen worden ingevorderd, bijvoorbeeld via loonbeslag. Wettelijk gezien kan voor de openstaande vorderingen immers een uitvoerend beslag onder derden gelegd worden op bedragen en zaken die deze derden aan de schuldenaar verschuldigd zijn.

Burgers klaagden over het loonbeslag of over een beslag op huurgelden, maar deze invorderingsprocedure was correct verlopen. De belastingplichtige werd telkens via aangetekende brief in kennis gesteld van het beslag, waarna er verzet kon worden ingediend tegen de aanzegging van het fiscaal derdenbeslag.



verdeling klachten verkeersbelastingen volgens ombudsnormen



a) ombudsnorm **niet-correcte beslissing**: 6 klachten (3 in 2015).

- 2 klachten over een bezwaar:

\* Verzoeker diende in juli 2015 bezwaar in tegen het aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2015 omdat zijn voertuig sinds 2/9/2014 was ingeschreven in Duitsland.

In de beslissing van 1/12/2015 werd gedeeltelijke ontheffing verleend op basis van de inschrijving van het voertuig in het buitenland op 2/9/2015.

Verzoeker reageerde in december 2015 bij de dossierbehandelaar via e-mail dat de inschrijving in 2014 gebeurde en niet in 2015, maar kreeg geen antwoord. Hij reageerde nogmaals via e-mail in januari 2016 en kreeg de melding dat zijn e-mail zou worden toegevoegd aan het bezwaardossier.

Het dossier bleef echter afgesloten. Er werd geen antwoord verstuurd, maar wel een herinnering en een laatste herinnering.

Naar aanleiding van de klacht volgde op 24/3/2016 een nieuwe beslissing en bijkomende ontheffingen op basis van de inschrijving van het voertuig in 2014.

\* Verzoekster diende een bezwaarschrift in na ontvangst van een aanslagbiljet voor de BIV omdat het voertuig in januari 2016 door de verzekeraar eerst foutief maar –na reactie- nog diezelfde maand correct werd ingeschreven bij de DIV.

Ondanks verzoeksters snelle reactie na vaststelling van de foutieve inschrijving werd het bezwaar afgewezen.

Als de foutieve inschrijving te wijten is aan bijvoorbeeld een fout van de verzekeringsagent en als er binnen een redelijke termijn contact wordt opgenomen met DIV om de foutieve inschrijving te corrigeren, kan er in principe in geval van tijdig bezwaar wel een ontheffing worden verleend.

Naar aanleiding van de klacht heeft de Vlaamse Belastingdienst dan ook beslist om de aangerekende BIV te ontheffen.

- 1 klacht over de invoer van een voertuig:

\* Verzoeker ontving op 28/3/2016 een ambtshalve aanslagbiljet omwille van de invoer van een voertuig, terwijl hij bij de invoer enkel de aangever was en niet de aanvrager om inschrijving.

Bij dergelijke invoerdossiers kan de identiteit van de aangever verschillen met de identiteit van de aanvrager om inschrijving. Het is steeds de aanvrager om inschrijving die dient te worden getaxeerd.

Naar aanleiding van de klacht werd het aanslagbiljet op naam van de aangever geannuleerd en werd de aanvrager om inschrijving aangeschreven.

- 1 klacht over een rittenblad:

\* Verzoekster ontving 2 aanslagbiljetten verkeersbelasting voor haar aanhangwagen voor de aanslagjaren 2015 (maanden januari en februari 2016) en 2016 (12 maanden vanaf maart 2016). De aanhangwagen was in het verleden echter steeds vrijgesteld via een rittenblad, toegekend aan de trekker en aan de aanhangwagen.

Verzoekster vroeg eind november 2015 opnieuw een rittenblad aan voor trekker en aanhangwagen, maar kreeg enkel een rittenblad voor de vrachtwagen en dit vanaf 1/1/2016 tot en met 31/3/2016, gelet op de invoering van de kilometerheffing vanaf 1/4/2016. Bij de beoordeling van de aanvraag werd niet opgemerkt dat deze ook betrekking had op de aanhangwagen waardoor deze vanaf 1/1/2016 niet langer werd vrijgesteld.

Naar aanleiding van de klacht kreeg de aanhangwagen vooralsnog een rittenblad voor 2016.

- 1 klacht over een boete:

\* Verzoeker klaagde over de invordering van een boete via de gerechtsdeurwaarder, terwijl hij niet betrokken was bij deze overtreding. Hij diende hiertegen bezwaar in bij de Vlaamse Belastingdienst, maar dit werd afgewezen.

Naar aanleiding van de klacht en na onderzoek van het PV bleek er toch twijfel te zijn of verzoeker wel degelijk de bestuurder was geweest van het voertuig waarvoor de vaststelling werd gedaan. De handtekening op het PV kwam immers niet overeen met de handtekening van verzoeker op een ander PV. Bij deze controle kon blijkbaar geen identiteitskaart worden voorgelegd en werd enkel de naam van de bestuurder gevraagd. Best vraagt men ook bijkomend de geboortedatum op om verwarring met een naamgenoot te vermijden.

Naar aanleiding van de klacht besliste de Vlaamse Belastingdienst om het bezwaarschrift vooralsnog in te willigen.

- 1 klacht over de minimumbelasting:

\* Verzoeksters aanslagbiljet verkeersbelasting + aanvullende verkeersbelasting werd automatisch herberekend naar aanleiding van de schrapping van de nummerplaat. De verkeersbelastingen bleven verschuldigd voor 1 maand, de maand maart 2016. Dit resulteerde volgens de Vlaamse Belastingdienst in een nog te betalen bedrag van 57,54 euro: 25,93 euro aan verkeersbelasting en 31,61 euro aan aanvullende verkeersbelasting.

Naar aanleiding van de klacht over het nog verschuldigde bedrag hebben we de berekening zelf uitgevoerd, met een ander resultaat tot gevolg. Het minimumbedrag aan aanvullende verkeersbelasting bedraagt immers 23,16 euro. En de verkeersbelasting diende pro rata te worden berekend, gelet op de LPG-installatie, wat resulteerde in een bedrag van 6,07 euro.

De Vlaamse Belastingdienst heeft het te betalen bedrag herberekend en herleid tot 29,23 euro.

b) ombudsnorm andere: 4 klachten (9 in 2015).

- 2 klachten naar aanleiding van een controle waarbij een boete werd aangerekend:

\* Verzoekster moest bij een controle het openstaande bedrag aan verkeersbelasting + een boete betalen voor een ander voertuig. Die betaling was echter eerder en tijdig uitgevoerd door haar vriend, maar zonder gestructureerde mededeling. De betaling werd door de boekhouding aangewend op een openstaande, nog niet-ervallen schuld van de moeder van de vriend. De moeder betaalde nadien zelf tijdig haar verkeersbelasting, maar dat bedrag werd teruggestort.

Naar aanleiding van de klacht werd beslist om de boete te annuleren. Men had bij het aanboeken of bij het terugstorten immers best eerst de betaler gecontacteerd om de eigenlijke bestemming van zijn betaling na te vragen.

\* Bij een controle werd vastgesteld dat verzoeker voor zijn voertuig een openstaande schuld had aan verkeersbelasting. Het PV vermeldde echter andere gegevens dan die van verzoeker over het voertuig en over de naam van de houder van de nummerplaat. Hij maakte de controleurs hierop attent, maar daar werd niet op ingegaan.

Verzoeker had effectief een openstaande schuld voor zijn voertuig, maar niet voor de nummerplaat, vermeld op het PV, dat toebehoorde aan een andere belastingplichtige die bij dezelfde controle ook zijn verkeersbelasting en een boete had moeten betalen.

Naar aanleiding van de klacht werd verzoekers boete geannuleerd omdat het PV foutief was opgesteld (verkeerde nummerplaat en verkeerde houder van de nummerplaat).

- 1 klacht over 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.

Gelet op de geringe openstaande schuld voor de kost van de aanmaning had de gerechtsdeurwaarder hiervoor geen extra kosten meer mogen maken. De Vlaamse Belastingdienst had in dit verband aan de gerechtsdeurwaarder gemeld dat hij een kosteloze afrekening voor de nog openstaande som (21,66 euro) kon overmaken aan verzoeker.

Desalniettemin stuurde de gerechtsdeurwaarder eerst een herinnering met een extra kost van 21,94 euro en betekende hij vervolgens het dwangbevel met een bijkomende kost van 171,58 euro.

Naar aanleiding van de klacht werd door de Vlaamse Belastingdienst beslist dat enkel de kost van de aanmaning verschuldigd blijft en werd aan de gerechtsdeurwaarder gemeld dat hij de extra kosten voor eigen rekening diende te nemen.

- 1 klacht over de toepassing 'mijn dossier' op de website van de Vlaamse Belastingdienst:

\* Verzoeker meldde dat op de website van de Vlaamse Belastingdienst, onder 'mijn dossier', nog steeds een oud adres vermeld staat, terwijl hij sinds april 2012 is verhuisd.

Verzoeker nam hierover ook zelf contact op met de Vlaamse Belastingdienst via het contactformulier, maar kreeg als antwoord dat zijn adres correct genoteerd staat in de bestanden.

Deze informatie strookte echter niet met het foutief vermelde adres in 'mijn dossier'.

Het probleem situeerde zich onder de sectie volmachten waar nog het voormalige adres geregistreerd stond. We hebben dit doorgegeven aan het dienstencentrum voor een aanpassing van het adres.

c) ombudsnorm te lange behandeltermijn: 2 klachten (1 in 2015).

→ over het uitblijven van een teruggave van verkeersbelasting:

\* Verzoekers verkeersbelasting werd herberekend na schrapping van zijn nummerplaat in januari 2016. Hij ontving op 29/2/2016 een brief over deze herberekening en dat de teruggave zou worden uitbetaald binnen een termijn van maximaal 2 maanden. We werden door verzoeker gecontacteerd op 29/4/2016 omdat het geld nog niet op zijn rekening stond.

De terugbetaling had ten gevolge een technisch probleem vertraging opgelopen en gebeurde dus niet binnen de beloofde 2 maanden. Naar aanleiding van de klacht werd de verkeersbelasting teruggestort op 2/5/2016.

→ over het uitblijven van de beslissing over een bezwaarschrift:

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 diende op 15/5/2015 bezwaar in tegen een aangerekende boete wegens het rijden met een buitenlandse nummerplaat omdat het voertuig op het moment van de controle werd uitgevoerd naar het buitenland. Hij maakte zich ongerust omdat hij geen ontvangstmelding noch een beslissing had ontvangen, maar ondertussen wel een herinnering en een laatste herinnering.

Naar aanleiding van de klacht werd het dossier in behandeling genomen en de beslissing verstuurd op 18/3/2016: de boete werd ontheven.

d) ombudsnorm ontoereikende informatieverstrekking: 2 klachten (5 in 2015).

Deze klachten handelden over de gegeven informatie/ ontbreken van informatie:

\* Verzoeker werd door een gerechtsdeurwaarder aangemaand om een boete te betalen, terwijl hij van de Vlaamse Belastingdienst eerder verwarrende informatie kreeg over die boete.

Het betrof een overtreding die door de politie was vastgesteld bij de invoer van het voertuig van Duitsland naar België. Het voertuig droeg toen immers een Duitse exportplaat met gele band in plaats van een Duitse kentekenplaat met rode band. Verzoeker reageerde verschillende malen bij de Vlaamse Belastingdienst waarbij hem meermaals werd gemeld dat de boete 25% bedroeg van het niet-betaalde bedrag. De aangerekende boete lag echter veel hoger conform het wettelijke tarief voor foutief ingeschreven voertuigen nl. 50% van de niet-betaalde verkeersbelastingen.

Naar aanleiding van de klacht waaruit bleek dat verzoeker geen duidelijk antwoord had gekregen en omdat het voertuig kort na invoer werd ingeschreven bij de DIV, werd de boete ontheven.

\* Verzoeker klaagde dat een stuitend dwangbevel werd betekend door een gerechtsdeurwaarder, terwijl hij de vordering afbetaalt bij een andere gerechtsdeurwaarder. De invordering via die laatste gerechtsdeurwaarder was al lange tijd stopgezet door de Vlaamse Belastingdienst, maar het was onduidelijk of de belastingplichtige daarvan op de hoogte was. Er werd door verzoeker namelijk in februari 2015 een afbetalingsplan aangevraagd voor deze vorderingen bij de Vlaamse Belastingdienst, maar daar werd niet op geantwoord. Daardoor is verzoeker maandelijks blijven afbetalen aan de gerechtsdeurwaarder, ook al was het dossier daar afgesloten. Omdat enkele betalingen niet direct werden doorgestort door de deurwaarder, werd het stuitend dwangbevel betekend.

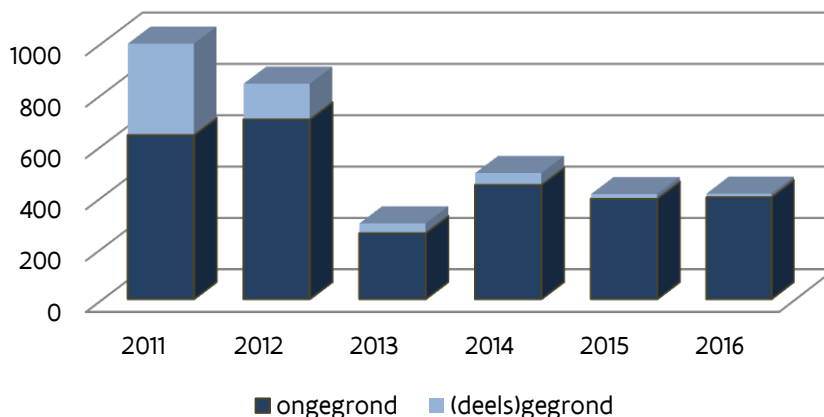
Aangezien verzoeker wel bewust voor dit dossier betaalde, heeft de Vlaamse Belastingdienst naar aanleiding van de klacht beslist om de kosten van het dwangbevel ten laste van de administratie te nemen. Ook werd aan verzoeker een afbetalingsplan toegekend zodat hij nu rechtstreeks aan de Vlaamse Belastingdienst kan betalen en niet langer aan de gerechtsdeurwaarder.

e) De ombudsnorm **onvoldoende bereikbaarheid** werd in 2016 niet toegekend (evenmin in 2015).

f) De ombudsnorm **onheuse bejegening** werd in 2016 niet toegekend (evenmin in 2015).

- 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 0,0084%.

De procentuele daling van het aantal (deels) gegronde klachten heeft zich ook in 2016 verder doorgezet: voor 3,41% van de ontvankelijke klachten over de verkeersbelastingen werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld, ten opzichte van 4,40% in 2015.

## 6.2 Onroerende voorheffing

- In 2016 heeft de Vlaamse Belastingdienst 2.567.344 aanslagbiljetten onroerende voorheffing verstuurd. Hiervan had 95,3% betrekking op het aanslagjaar 2016. De Vlaamse Belastingdienst verstuurde in 2016 ook aanslagbiljetten voor vorige aanslagjaren: 4,5% van de verstuurde aanslagen handelde over het aanslagjaar 2015 en 0,1% over het aanslagjaar 2014.

De aanslagbiljetten voor 2016 werden verstuurd vanaf september 2016.

De administratie verstuurde ook 42.839 herinneringen en 30.924 laatste herinneringen. 34.252 dossiers (vaak zitten meerdere vorderingen in 1 dossier) werden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

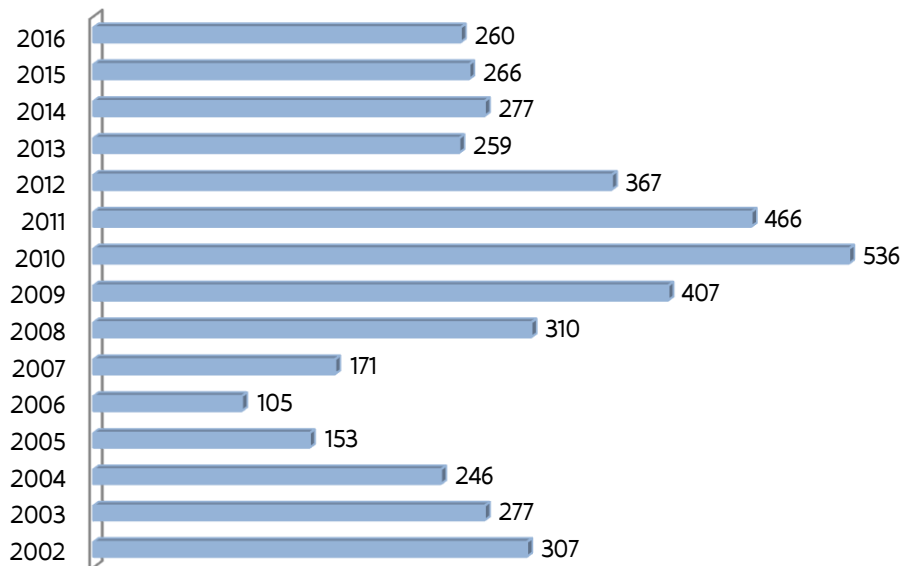
Het aantal ingediende bezwaren bedroeg 13.030.

De Vlaamse Belastingdienst handelde in 2016 13.245 bezwaren af (types uit de beheersovereenkomst, ongeacht het aanslagjaar).

- Op het einde van het werkjaar 2015 stonden nog 34 klachten over de onroerende voorheffing open, die werden afgesloten in 2016.

De klachtendienst ontving in 2016 260 klachten die betrekking hadden op de onroerende voorheffing. Het aantal ingediende klachten bleef de laatste 4 jaren min of meer stabiel; zie onderstaande grafiek:

evolutie aantal ingediende klachten onroerende voorheffing



Op het einde van het werkjaar 2016 stonden nog 67 klachten open.

Dit betekent dat in 2016 **227 klachten werden afgesloten**. Deze kregen volgende evaluatie:

**4 klachten onontvankelijk + 223 ontvankelijk → 187 ongegrond + 11 deels gegrond + 25 gegrond.**



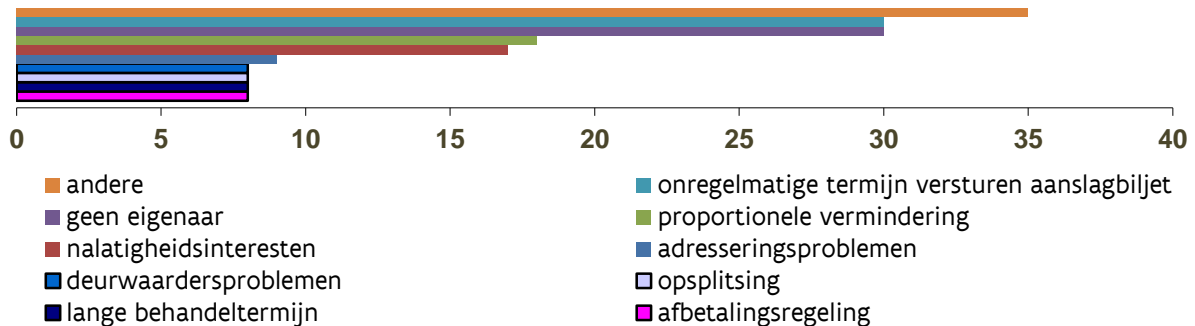


De klachtendienst verklaarde 4 klachten over de onroerende voorheffing onontvankelijk omdat er een juridictioneel beroep aanhangig was gemaakt (2), er reeds eerder eenzelfde klacht werd ingediend (1) en de klacht geen betrekking had op de Vlaamse overheid (1). Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.

**Ongegronde klachten (187):**

Deze klachten handelden over diverse onderwerpen, waarvan de meest voorkomende (tenminste 5 klachten over het thema ontvangen) hieronder worden besproken:

**kwalificatie ongegronde klachten OV**



✓ Andere.

- klachten over de vermindering op de onroerende voorheffing voor energiezuinige gebouwde onroerende goederen: over de niet-automatische toekenning van de vermindering, maar de vermindering kon niet automatisch worden toegekend omdat het adres op het energieprestatiecertificaat niet overeenkwam met het adres van het pand volgens het Kadaster en het Rijksregister.

In één geval kon de vermindering niet automatisch worden verleend omdat uit de gegevens van het Vlaams Energieagentschap niet bleek dat men voldeed aan de voorwaarden ter zake.

We gaven deze klachten door aan de Vlaamse Belastingdienst voor verder onderzoek naar een mogelijke ontheffing van de onroerende voorheffing.

In andere gevallen was het vrij logisch dat men de vermindering nog niet had gekregen: ofwel was er nog geen aanslagbiljet van de onroerende voorheffing verstuurd; ofwel was er zelfs nog geen kadastraal





inkomen vastgesteld (en dus ook nog geen aanslagbiljet verstuurd).

- klachten over een notificatie, maar 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.

Een burger klaagde omdat ze bij de verkoop van een onroerend goed van de notaris de vraag kreeg om de onroerende voorheffing te betalen, meer bepaald aanslagbiljetten die werden ingekohierd en ingevorderd op naam van de ex-man. Gelet op het principe van de hoofdelijkheid (de huwelijksgemeenschap was hier de belastingplichtige), kon de Vlaamse Belastingdienst zich effectief tot verzoekster wenden voor de betaling van deze onroerende voorheffing. Naar aanleiding van de klacht besliste de Vlaamse Belastingdienst evenwel om de nalatighedsinteressen en de reeds gemaakte invorderingskosten niet ten hare laste te nemen omdat zijzelf eerder niet op de hoogte was van deze openstaande schulden.

- klachten over de betaling van de onroerende voorheffing.

Zo was er een burger die maandelijks 75 euro als voorschot stort op het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing. Het bedrag van de maand maart 2016 werd echter teruggestort.

Een systeem van voorafbetaling wordt door de Vlaamse Belastingdienst eigenlijk niet toegepast. Sommige belastingplichtigen storten toch maandelijks een voorschot, maar dit vergt veel manuele opvolging door de Vlaamse Belastingdienst: alle gestorte bedragen moeten worden klaargezet voor het juiste dossier en worden gekoppeld aan het juiste aanslagbiljet van zodra dat is ingekohierd. Aangezien een manuele tussenkomst nodig is, is het niet te vermijden dat er iets kan foutlopen. Gelet op het feit dat de belastingplichtige geen openstaande schulden had en dat men niet heeft stilgestaan bij een eventuele voorafbetaling, werd de betaling van maart 2016 teruggestort in plaats van 'in voorschot' gezet.

In een ander geval vroeg men om een domiciliëring aan te maken voor de onroerende voorheffing, maar de Vlaamse Belastingdienst werkt niet via het principe van domiciliëring omdat de aanslagbiljetten niet altijd op hetzelfde moment worden verstuurd en voor telkens een ander bedrag. We hebben erop gewezen dat de aanslagbiljetten desgewenst kunnen betaald worden via Zoomit indien men zich hiervoor inschrijft op de website van de Vlaamse Belastingdienst. De betaling moet dan wel nog manueel worden goedgekeurd door de belastingplichtige.

Anderen meenden een bedrag aan onroerende voorheffing dubbel te hebben betaald, maar de dubbele betaling werd niet geregistreerd bij de Vlaamse Belastingdienst en een bewijs van de betaling ervan werd niet voorgelegd.

In één geval betwistte men de nalatighedsinteressen, vermeld op de herinnering. Op het aanslagbiljet staat standaard vermeld vanaf wanneer de nalatighedsinterest een aanvang neemt. Hier werden echter geen nalatighedsinteressen aangerekend omdat de openstaande hoofdsom daarvoor te laag was.

In een laatste geval klaagde men over de ontvangst van een laatste herinnering, terwijl het bedrag al zou zijn betaald. Deze betaling had echter betrekking op de onroerende voorheffing voor een ander aanslagjaar.

- klachten over de gegevens vermeld op het aanslagbiljet:

Burgers gingen niet akkoord met de nummering van het belaste pand, de naam in het vakje 'Belastingplichtigen', het kadastraal inkomen (bijvoorbeeld omdat de woning werd gesloopt of een bouwwerf was), het type onroerend goed (bijvoorbeeld woonhuis in plaats van vakantiewoning), ... De aanslagbiljetten werden echter correct opgesteld op basis van de gegevens van het Kadaster.

Een burger klaagde over de terminologie, nl. het gebruik van het woord "*aanslagbiljet*". Een aanslagbiljet moet echter juridisch correct worden opgesteld en de administratie moet daarbij die terminologie hanteren die door de wetgever is bepaald (begrippen als aanslagjaar, aanslagtermijn...).

- Een burger ging niet akkoord met de indexatie van de onroerende voorheffing omdat hem eerder was meegedeeld dat de indexatie niet wordt toegepast in geval van verhuring via een sociaal verhuurkantoor. De wet voorziet in dit verband echter geen uitzondering voor wat betreft indexatie. Als aan een sociaal verhuurkantoor wordt verhuurd, is voor die woning wel een verminderd basistarief van toepassing nl. een verlaagd tarief van 1,6% in plaats van het normaal tarief van 2,5%, als dit bij de Vlaamse Belastingdienst wordt aangevraagd vóór 31 maart van het aanslagjaar.

- Een burger klaagde dat er sprake zou zijn van een schending van het non bis in idem beginsel omdat



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 2015 of 2016, terwijl het onroerend goed werd verkocht vóór 1 januari 2015 of 2016. 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 waarbij de eigendomsrechten niet correct zouden zijn, bijvoorbeeld dat een ex-partner onterecht werd vermeld terwijl de woning volledig werd ingekocht.

Uit de gegevens van het Kadaster bleek dat de vermelde 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.

✓ Proportionele vermindering van de onroerende voorheffing.

*De onroerende voorheffing kan proportioneel worden verminderd als een gebouw een gedeelte van het jaar heeft leeggestaan én geen inkomsten heeft opgebracht.*

Hier zijn echter een aantal voorwaarden aan verbonden. Zo moet onder andere de leegstand tijdens het aanslagjaar minstens 90 dagen geduurd hebben en moet de improductiviteit onvrijwillig zijn. Het is aan de belastingplichtige om te bewijzen dat voldaan is aan de voorwaarden.

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

Sinds oktober 2012 gelden nieuwe richtlijnen: indien de leegstand en improductiviteit werd beëindigd binnen 12 opeenvolgende maanden, rekening houdend met het vorige aanslagjaar, kan de vermindering worden toegekend, ongeacht of het onroerend goed te huur of te koop werd gesteld, verbouwd of afgebroken werd. Er is dan immers (impliciet) aangetoond dat de belastingplichtige het onroerend goed niet doelbewust heeft laten leegstaan en aan de leegstand en improductiviteit heeft verholpen, wat wijst op een vermoeden dat de improductiviteit onafhankelijk van de wil was.

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

Als het onroerend goed 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 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 gevraagde bewijsstukken niet werden bezorgd aan de administratie.
- het bezwaarschrift te laat werd ingediend. De termijn om een bezwaarschrift in te dienen bedraagt in



principe drie maanden, te rekenen vanaf de derde werkdag volgend op de datum van verzending van het aanslagbiljet. Deze termijn kan niet verstrijken voor 31 maart van het jaar volgend op het aanslagjaar wanneer het bezwaarschrift handelt over een proportionele vermindering (van toepassing vanaf aanslagjaar 2008).

Anderen gingen niet akkoord met de afwijzing van het bezwaarschrift omdat het bezwaarschrift tegen de onroerende voorheffing van een vorig aanslagjaar werd ingewilligd. Ze meenden dat het voldoende was om enkel de leegstand te bewijzen, maar de periode van leegstand bedroeg nu méér dan 12 opeenvolgende maanden, rekening houdend met het vorige aanslagjaar. Hier speelde dus ook de factor 'onvrijwilligheid' een grote rol en waren louter de bewijsstukken van het vorige aanslagjaar bijgevolg niet afdoende om proportionele vermindering te verlenen.

Nog andere burgers 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.

Men vroeg de herziening van de negatieve beslissing, maar een ambtshalve ontheffing is wettelijk gezien 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. Indien men nog niet over het gevraagde bewijsstuk beschikte, kon men de dossierbehandelaar contacteren en om uitstel vragen. Voorts kon het bezwaar nog worden aangevuld met nieuwe stukken zolang er geen beslissing was genomen.

✓ Nalatigheidsintresten.

*Nalatigheidsintresten zijn verschuldigd wanneer de aanslag niet betaald wordt binnen de twee maanden na de verzending van het aanslagbiljet en wanneer de interesten minstens 5,00 euro per maand bedragen. De berekening van deze nalatigheidsintresten gebeurt vanaf de eerste dag van de maand die volgt op de uiterste betaaldatum en eindigt op de laatste dag van de maand waarin betaald wordt.*

- Burgers ontvingen een herinnering voor de betaling van de onroerende voorheffing waarbij het initiële bedrag al dan niet werd verhoogd met nalatigheidsinteressen, terwijl ze hun origineel aanslagbiljet niet hadden ontvangen of te laat. Dit aanslagbiljet werd echter naar het adres verstuurd waar ze officieel woonachtig waren en werd niet teruggestuurd door de post.

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

Om dergelijke problemen (niet-ontvangen / te laat ontvangen van het originele aanslagbiljet) te vermijden, informeerden we de burgers over het feit dat de Vlaamse Belastingdienst de mogelijkheid aanbiedt om de aanslagbiljetten digitaal te ontvangen via Zoomit. De belastingplichtige kan de verzending van de aanslagbiljetten ook opvolgen op de website van de Vlaamse Belastingdienst via "mijn dossier".

We ontvingen voorts klachten over de aanrekening van nalatigheidsinterest, terwijl

- \* de onroerende voorheffing werd betaald, maar te laat. Een betaling heeft volgens de wet immers pas uitwerking op de datum waarop de rekening van de Vlaamse Belastingdienst wordt gecrediteerd en dit gebeurde hier in de maand na het verstrijken van de uiterste betaaldatum of later.
- \* men het bedrag betaalde, vermeld op de herinnering (reeds met aanrekening van nalatigheidsinteressen), maar ook hier gebeurde de betaling pas in de maand ná de verzending van de herinnering waardoor opnieuw extra nalatigheidsinterest verschuldigd was voor de maand van betaling.
- \* het aanslagbiljet tijdig werd betaald. Men had effectief betaald, maar op het oude, afgesloten rekeningnummer van de Vlaamse Belastingdienst. De betaling op het oude rekeningnummer werd door de bank automatisch en met een duidelijke mededeling teruggestort aan de opdrachtgever. De belastingplichtige had het bedrag vervolgens op het juiste rekeningnummer moeten betalen.
- \* een bezwaarschrift werd ingediend. Het bezwaarschrift bleek echter niet te zijn ingediend bij de Vlaamse Belastingdienst, maar bij het Kadaster. Bovendien zou het indienen van een bezwaar de nalatigheidsinterest

niet hebben opgeschort; enkel de verdere invordering van het openstaande bedrag.

\* men wachtte op een correct aanslagbiljet omdat de vermindering voor handicap niet was toegekend. Verzoeker betaalde echter pas na ontvangst van de beslissing, terwijl hij in principe minstens het niet-betwiste bedrag tijdig had moeten betalen. Het indienen en onderzoek van een bezwaarschrift schort de nalatigheidsinteressen immers niet (direct) op.

✓ Adresseringsproblemen.

Burgers klaagden dat het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing naar een foutief adres werd verstuurd.

- In de meeste gevallen was het verzendadres wel degelijk het officiële domicilieadres van de belastingplichtige.

Burgers klaagden dat het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing naar een oud adres in België werd gestuurd, terwijl men nu in het buitenland woont. In deze gevallen was de adreswijziging gemeld aan de voormalige gemeente in België en stond het buitenlands adres in het rijksregister gekend als 'toekomstig buitenlands adres', maar was het adres echter nog niet officieel bevestigd. Om het buitenlandse adres te officialiseren, dient het consulaat in het buitenland het nieuwe adres te bekrachtigen. Nadien volgt de aanpassing van het adres in het rijksregister en de automatische aanpassing van de bestanden bij de Vlaamse Belastingdienst.

Eén burger meende dat het huisnummer foutief werd vermeld op het aanslagbiljet omdat het gewijzigd was door de gemeente, maar volgens het rijksregister was er nog geen sprake van een hernummering. Het aanslagbiljet werd dus correct verstuurd op basis van de gegevens van het rijksregister. We raadden deze burger aan om contact op te nemen met de gemeente. Van zodra de gemeente de hernummering doorvoert in het rijksregister zullen de aanslagbiljetten automatisch naar het nieuwe huisnummer worden gestuurd.

Een andere burger klaagde over de niet-ontvangst van het aanslagbiljet terwijl het wel degelijk naar het correcte adres werd gestuurd. We hebben dit doorgegeven aan de Vlaamse Belastingdienst waarna het aanslagbiljet nogmaals werd verstuurd.

Anderen waren niet tevreden met de huidige adressering en vroegen om de aanslagbiljetten naar een ander adres dan het officiële domicilieadres te versturen. Ook dit werd doorgegeven aan de Vlaamse Belastingdienst voor het instellen van een afwijkend verzendadres.

- Het verzendadres betrof in één geval een afwijkend verzendadres dat in het verleden werd ingesteld. Gelet op de klacht werd het afwijkend verzendadres aangepast.

- In een laatste geval klaagde men dat de onroerende voorheffing onjuist werd geadresseerd. Het aanslagbiljet voor 2015 werd echter correct geadresseerd aan één van de erfgenamen omdat het onroerend goed voor 2015 tot de nalatenschap behoorde. Voor 2016 heeft het Kadaster de eigendomsrechten aangepast en zal het aanslagbiljet geadresseerd worden aan de vruchtgebruiker.

✓ Gerechtsdeurwaarder.

- Burgers klaagden over de invordering van het aanslagbiljet onroerende voorheffing via de gerechtsdeurwaarder. De invorderingsprocedure verliep echter op een correcte wijze: bij laattijdige betaling van een aanslagbiljet wordt in eerste instantie een herinnering verzonden en vervolgens een laatste herinnering. Als de betaling nog steeds uitblijft, wordt het dossier overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder die de belastingplichtige zal aanmanen om de vordering te betalen, een dwangbevel zal betekenen, ...

- Burgers voerden aan geen herinneringen te hebben ontvangen, maar na verzending van het aanslagbiljet werd telkens effectief een herinnering en een laatste herinnering verstuurd naar het officiële domicilieadres van de belastingplichtige en deze betalingsdocumenten werden niet teruggestuurd door de post.

In sommige gevallen gebeurde de verzending niet via de post, maar werden de betalingsdocumenten aangeboden via Zoomit. Deze belastingplichtigen hadden zich op de website van de Vlaamse Belastingdienst geregistreerd voor Zoomit om hun aanslagbiljetten digitaal te ontvangen.

Op het moment van deze registratie werd een algemene e-mail verstuurd in verband met de geregistreerde gegevens en dat de aanslagbiljetten nu digitaal worden verstuurd naar de Internet Banking applicatie van

////////////////////////////////////



de opgegeven bankrekening.

Nadat men zich op Zoomit heeft ingeschreven op de website van de Vlaamse Belastingdienst, dient men de Vlaamse Belastingdienst in de eigen bankapplicatie (online banking) te accepteren als verzender. Op die manier zal telkens een e-mail worden verstuurd als een betalingsdocument wordt aangeboden. Doet men dit niet, dan worden de betalingsdocumenten eveneens aangeboden, maar dan wordt slechts éénmalig een e-mail gestuurd naar de belastingplichtige, namelijk op het moment dat het allereerste betalingsdocument wordt aangeboden. In de e-mail wordt dan gewezen op de nieuwe verzender (Vlaamse Belastingdienst).

Eén klager ontving geen mails over de aangeboden betalingsdocumenten omdat men de Vlaamse Belastingdienst in de bankapplicatie niet had geaccepteerd als verzender.

De klachtendienst is zelf niet bevoegd om de kosten van de gerechtsdeurwaarder al dan niet kwijt te schelden. Deze klachten werd dan ook doorgestuurd naar de Vlaamse Belastingdienst voor verder onderzoek naar een mogelijke kwijtschelding van de kosten.

Ook klaagde een burger omdat de betalingsdocumenten nog op een oud rekeningnummer werden aangeboden, terwijl hij was gewijzigd van bankrekeningnummer. Hij had deze wijziging echter niet geregistreerd bij Zoomit terwijl hij zelf verantwoordelijk is voor de ingevoerde gegevens.

Voorts waren er nog klachten over:

\* de invordering via de gerechtsdeurwaarder, terwijl de Vlaamse Belastingdienst de verzoeker niet had gecontacteerd om een betalingsregeling uit te werken. Het komt echter de belastingplichtige toe om tijdig in de betaling te voorzien of om zelf contact te zoeken met administratie (en om afbetalingsplan aan te vragen). Deze burger betaalde de initiële schuld vervolgens rechtstreeks aan de Vlaamse Belastingdienst nadat de gerechtsdeurwaarder een aanmaning had verstuurd. De nalatigheidsinterest en de kosten van de aanmaning bleven echter wel degelijk verschuldigd wegens laattijdige betaling en dat de kosten van de gerechtsdeurwaarder ten laste vallen van de belastingplichtige. Voor deze openstaande som werd dan ook terecht een dwangbevel betekend.

\* de invordering via de gerechtsdeurwaarder, terwijl men meende dat het bedrag aan onroerende voorheffing zou worden ingehouden bij een teruggave in de personenbelasting. Ook hier volgde een rechtstreekse betaling van de initiële schuld aan de Vlaamse Belastingdienst en werd terecht een dwangbevel betekend voor de nog openstaande som aan nalatigheidsinterest en kosten van de gerechtsdeurwaarder.

\* de ontvangst van een verjaringstuitend dwangbevel, maar de invordering verliep op een correcte wijze: eerst werd het aanslagbiljet verstuurd, vervolgens een herinnering en daarna een aangetekende herinnering. Het verjaringstuitend dwangbevel werd betekend om de verjaring te vermijden.

\* het uitvoerend beslag, terwijl de vorderingen onwettig zouden zijn. Het betrof de invordering van de kost van een aangetekende herinnering voor aanslagjaar 2012 en van kosten voor aanmaning en dwangbevel voor aanslagjaar 2015. Deze kosten waren echter allen effectief verschuldigd: de kost van de aangetekende zending valt immers ten laste van de belastingplichtige (in verband met de vordering voor 2012) en men betaalde enkel de initiële schuld zonder de kosten van de gerechtsdeurwaarder en dit rechtstreeks aan de Vlaamse Belastingdienst (in verband met de vordering voor 2015). De belastingplichtige betwistte ook de in beslag genomen goederen omdat deze zouden toebehoren aan zijn vrouw, maar dit diende hij te bewijzen aan de hand van concrete bewijsstukken.

✓ 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.

Zo ontvingen we een klacht over de ontvangst van een aanslagbiljet voor het volledige bedrag aan onroerende voorheffing. Het aanslagbiljet was correct aan verzoekster geadresseerd als inwonende mede-



toegekende afbetalingsplannen effectief niet correct te zijn nageleefd.

Burgers wensten dat de Klachtendienst Financiën hen een afbetalingsplan zou toestaan.

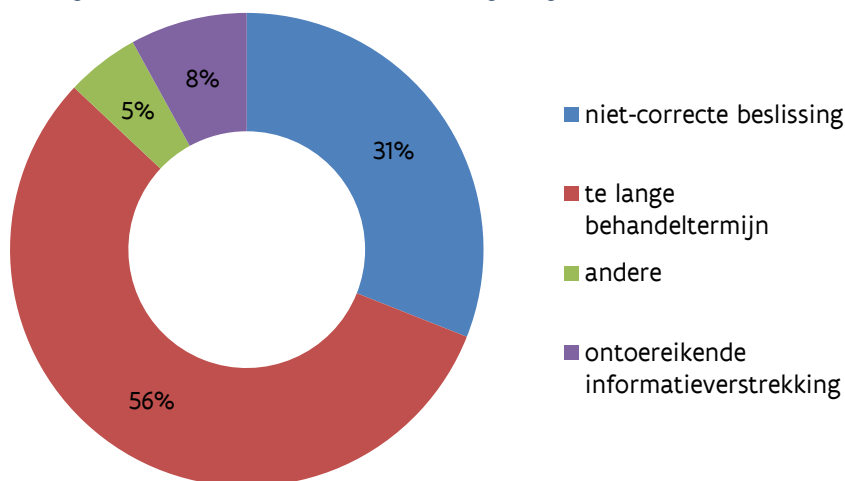
We stuurden deze aanvragen zelf door naar de Vlaamse Belastingdienst omdat het om een kleinere belastingsschuld ging waarvoor geen bewijzen van de moeilijke financiële situatie moeten worden voorgelegd.

Een burger reageerde dat hij twee keer teveel had afbetaald en vreesde dat de Vlaamse Belastingdienst desondanks toch nog een nieuwe betaling zou opsturen, terwijl hij nu een betaling wou overslaan. De betalingen werden echter geboekt op de afbetalingen voor de eerstkomende twee maanden waardoor hij in deze maanden geen afbetalingsfacturen heeft gekregen. Het afbetalingsplan liep pas nadien weer verder.

Ten slotte klaagde een burger over de invordering via de gerechtsdeurwaarder en vroeg om de invordering stop te zetten en te mogen afbetalen aan de Vlaamse Belastingdienst. In principe dient een afbetalingsplan te worden aangevraagd bij de gerechtsdeurwaarder als de invordering reeds in handen is van een gerechtsdeurwaarder. Het betrof hier evenwel een specifieke situatie die we hebben voorgelegd aan de Vlaamse Belastingdienst. De administratie besliste om vooralsnog zelf een afbetalingsplan toe te kennen en de gedwongen invordering via de gerechtsdeurwaarder voorlopig op te schorten.

(Deels) gegronde klachten (36).

verdeling klachten onroerende voorheffing volgens ombudsnormen



a) ombudsnorm **te lange behandeltermijn**: 20 klachten (7 in 2015).

→ over het uitblijven van de beslissing over een bezwaarschrift (13 klachten):

De norm wordt toegekend als de beslissing meer dan 6 maanden op zich laat wachten. Deze termijn wordt in de fiscale procedure immers als een maximum aanzien. Na het verstrijken van deze termijn kan de belastingplichtige zich tot de rechtbank wenden om de betwiste aanslag aan te vechten, ook al heeft hij nog geen beslissing over zijn bezwaarschrift ontvangen.

Het betrof voornamelijk betwistingen van de eigendom wegens verkoop van het onroerend goed. Het advies van het Kadaster was noodzakelijk voor de afhandeling van deze dossier. Dit advies werd meestal snel aangevraagd, maar bleef lange tijd uit waardoor ook de beslissing aansleepte.

Naar aanleiding van de klachten werd aangedrongen bij het Kadaster wat in de meeste gevallen resulteerde in een advies, waarna de bezwaren konden worden afgehandeld.

→ over het onregelmatig verzendritme van aanslagbiljetten (7 klachten):

De ombudsnorm wordt enerzijds toegekend als de termijn tussen twee opeenvolgende aanslagbiljetten



minstens anderhalf jaar bedraagt en anderzijds als de burger binnen een periode van zes maanden meer dan één aanslagbiljet van de onroerende voorheffing ontvangt, voor hetzelfde onroerend goed maar voor een verschillend aanslagjaar:

- *het uitblijven van het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing*, terwijl het vorige aanslagbiljet al dateerde van meer dan anderhalf jaar geleden: 6 klachten.

\* De burgers klaagden telkens over het uitblijven van het aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2015, terwijl dat voor 2014 al dateerde van juli, augustus of oktober 2014.

Deze aanslagbiljetten voor 2015 werden bijna allen gecontroleerd op de al dan niet toekenning van de vermindering voor bescheiden woning .

Naar aanleiding van de klachten werden deze aanslagbiljetten voor 2015 verzonden in de eerste helft van 2016.

\* Eén burger klaagde over het uitblijven van zijn aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2015, terwijl dat voor 2014 dateerde van januari 2015. De belastingplichtige had tegen het aanslagbiljet voor 2014 een bezwaar ingediend, dat werd ingewilligd in december 2015. De vordering bleef echter geblokkeerd ten gevolge het bezwaar waardoor een volgend aanslagbiljet niet kon worden verstuurd.

Naar aanleiding van de klacht werd het aanslagbiljet voor 2015 verzonden in oktober 2016.

- *de ontvangst van meerdere aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing op korte tijd*: 1 klacht.

De Vlaamse Belastingdienst werkte enkele jaren geleden een programmatie uit waarbij in principe minimaal een periode van zes maanden verloopt tussen de verzending van twee opeenvolgende aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing.

We stelden éénmaal vast dat de periode tussen de verzending van twee opeenvolgende aanslagbiljetten kleiner was dan de minimale periode van zes maanden (norm):

\* Het verzendritme van verzoekers aanslagbiljetten was verstoord sinds aanslagjaar 2013 omdat er bezwaar werd ingediend tegen de aanslag voor 2012, dat werd afgehandeld in maart 2014. Nadien konden de overige aanslagbiljetten worden verstuurd: dat voor 2013 in november 2014, dat voor 2014 in augustus 2015 en dat voor 2015 in september 2015. De belastingplichtige ontving zijn aanslagbiljetten voor 2014 en 2015 dus wel op zeer korte termijn.

**b).ombudsnorm niet-correcte beslissing: 11 klachten (9 in 2015).**

- 4 klachten over het niet-toekennen van verminderingen, die normaal gezien automatisch worden verleend op het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing. Voor deze klachten verleende de Vlaamse Belastingdienst nadien een ontheffing, kende de verminderingen vooralsnog toe en zorgde voor een aanpassing van de gegevens in functie van toekomstige aanslagbiljetten.

\* Op verzoekers aanslagbiljet voor aanslagjaar 2015 werd geen vermindering verleend voor bescheiden woning, terwijl dit in het verleden wel steeds het geval was.  
Dit belastbaar feit werd omwille van het verschil met voorgaande jaren vóór inkohiering afgeleid naar een speciaal kohier voor verdere controle, maar de onterechte niet-toekenning werd vóór verzending niet rechtgezet.

\* Op het aanslagbiljet van verzoeksters vader voor aanslagjaar 2015 werd geen vermindering verleend voor verzoekster handicap, terwijl dit in het verleden wel steeds het geval was.  
Dit belastbaar feit werd omwille van het verschil met voorgaande jaren vóór inkohiering afgeleid naar een speciaal kohier voor verdere controle, maar de onterechte niet-toekenning werd vóór verzending niet rechtgezet.

\* Verzoeker ontving als huurder geen vermindering voor zijn handicap voor de aanslagjaren 2014 en 2015, terwijl hij in het verleden geregistreerd was als huurder en de vermindering steeds had gekregen. In mei 2013 meldde hij de verhuis naar zijn huidige woning. De Vlaamse Belastingdienst heeft hem toen geantwoord dat rekening zou worden gehouden met eventuele verminderingen, maar de vermindering werd dus niet langer toegekend op zijn nieuwe adres.

\* Verzoeker ontving als huurder geen vermindering voor zijn handicap en voor de handicap van zijn echtgenote voor de aanslagjaren 2015 en 2016, terwijl hij in het verleden geregistreerd was als huurder en de







verzoekster te informeren over de initieel foutieve adressering van het aanslagbiljet op haar naam. Naar aanleiding van de klacht heeft de Vlaamse Belastingdienst aan verzoekster laten weten dat ze het aanslagbiljet als onbestaande mag beschouwen.

- 1 klacht over schending van de privacy:

\* Verzoeksters privacy werd geschonden omdat gegevens (een uitgebreid overzicht van betalingen en terugbetalingen door verzoekster sinds 1999 tot heden) via e-mail werden bezorgd aan haar vader met wie ze al jaren geen contact meer heeft tenzij voor de rechtbank. Het overzicht werd verstuurd na telefonische aanvraag.

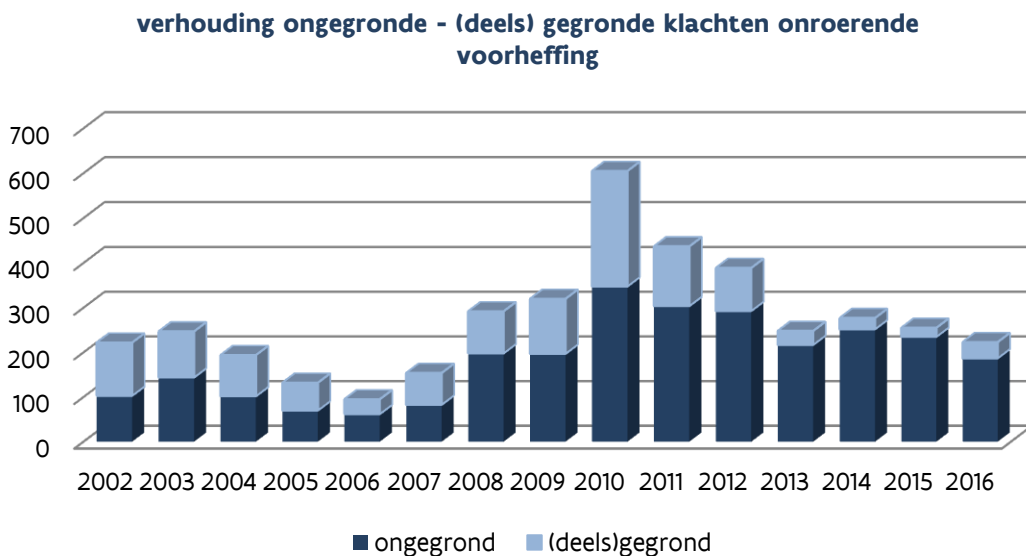
De administratie krijgt via 1700 continu vragen over onder meer betalingen met de vraag om via telefoon of e-mail te antwoorden. Men gaat er meestal op in als er voldoende persoonsgegevens worden verstrekt zoals rijksregisternummer, kadastrale legger, ... . Bij twijfel of de aanvrager wel recht zou hebben op de gegevens, wordt gevraagd om de aanvraag schriftelijk in te dienen, maar dat was hier niet het geval waardoor de dossierbehandelaar is ingegaan op de vraag om de gegevens via mail door te sturen naar het opgegeven e-mailadres.

Volgens ons was hier geen sprake van een fout of slechte wil van de dossierbehandelaar en valt het wellicht moeilijk te vermijden als er kwaad opzet in het spel is, maar is het toch aanbevolen om de interne procedure inzake verwerking van dergelijke aanvragen te herbekijken. Meer bepaald om dergelijke uitgebreide overzichten steeds per brief naar het adres van de belastingplichtige te sturen in plaats van per e-mail en dit om te vermijden dat dergelijke gegevens bij derden terechtkomen die daar misbruik van kunnen maken.

e) De ombudsnorm **onvoldoende bereikbaarheid** werd in 2016 niet toegekend (1 in 2015).

f) De ombudsnorm **onheuse bejegening** werd in 2016 niet toegekend (evenmin in 2015).

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid vanaf 2002 tot 2016:



De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten bedraagt 0,0101%.

In 2016 was er niet langer een procentuele daling van het aantal (deels) gegronde klachten. Immers, voor 16,14% van de ontvankelijke klachten over de onroerende voorheffing werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 7,84% in 2015.

### 6.3 Erfbelasting

- Vanaf 1 januari 2015 werd de Vlaamse Belastingdienst bevoegd voor de inning van de erfbelasting (successierecht en recht van overgang bij overlijden).

De Vlaamse Belastingdienst heeft de inning van de erfbelasting zoveel mogelijk afgestemd op de inning van de andere gewestbelastingen. Er werd daarom geopteerd voor de inkohiering en de daaraan gekoppelde bezwaarprocedure.

In 2016 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 197.001 individuele aanslagbiljetten erfbelasting, 11.376 herinneringen en 3.453 laatste herinneringen.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2016 4.293 bezwaarschriften en handelde 3.181 bezwaren af.

- Op het einde van het werkjaar 2015 stonden nog 15 klachten open, die werden afgesloten in 2016.

De klachtendienst ontving in 2016 143 klachten over erfbelasting, wat neerkomt op een stijging met 19% ten opzichte van 2015 (120 klachten in 2015).

Op het einde van het werkjaar 2016 stonden nog 19 klachten open.

Dit betekent dat in 2016 139 klachten werden afgesloten. Deze kregen volgende evaluatie:

**2 klachten onontvankelijk + 137 ontvankelijk → 81 ongegrond + 8 deels gegrond + 48 gegrond.**



De klachtendienst verklaarde 2 klachten over de erfbelasting onontvankelijk omdat de klacht geen betrekking had op de Vlaamse overheid (1) en omdat de verzoekster klaagde over het beleid en de regelgeving (1). Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.

#### Ongegronde klachten (81):

Deze klachten handelden over verschillende onderwerpen, waarvan de meest voorkomende (tenminste 4 klachten over het thema ontvangen) hieronder worden besproken:







een leidraad is voor het invullen van de aangifte. Daarnaast kan men de Vlaamse Belastingdienst contacteren via 1700 of via het contactformulier. De Vlaamse Belastingdienst staat dus steeds ter beschikking voor meer informatie of om inlichtingen te verstrekken over de wettelijke voorschriften waaraan de aangifte moet voldoen: enerzijds via het FAQ-document op de website en anderzijds via persoonlijk contact (telefonisch of mondeling via afspraak).

✓ Contact.

- Burgers klaagden over het contactformulier op de website van de Vlaamse Belastingdienst:

\* dat de aangifte van nalatenschap niet kon worden doorgestuurd, maar we hebben hierbij geen problemen vastgesteld.

Men meende ook dat de bijlagen beperkt zouden zijn tot 8. Niet het aantal bijlagen is beperkt, maar wel de maximale grootte van de bestanden (in totaal maximum 10 MB). Het pdf-formulier ('aangifte van nalatenschap na overlijden' op de website van de Vlaamse Belastingdienst is ruim 500Kb groot en kan dus in eenmaal worden doorgestuurd. Als de maximale grootte overschreden is, kunnen de bestanden in meerdere keren worden doorgestuurd via het contactformulier.

\* Anderen klaagden over de antwoordtermijn op een vraag, gesteld via het contactformulier, maar deze werden snel beantwoord (bijvoorbeeld reeds daags nadien).

- Een burger klaagde dat hij online via 'mijn dossier' geen bezwaar kon indienen. Dit is momenteel inderdaad niet mogelijk, maar dat betekent niet dat er geen bezwaar kan worden ingediend. Het bezwaar kan bijvoorbeeld ook digitaal worden ingediend via het contactformulier: via de knop 'bezwaar indienen' wordt informatie gegeven over het feit dat men zich voor een bezwaar erf- en registratiebelasting niet moet aanmelden met token of e-ID, maar dat men bezwaar kan indienen via de knop 'andere', mits duidelijke vermelding dat het een bezwaar betreft.

- We ontvingen ook een klacht over het feit dat een burger niet voorkomt op de lijst van 'erkende landmeters experten' en waarbij men de aanpassing vroeg van de hoofding van die lijst overeenkomstig de voorwaarden die erbij horen. De lijst van landmeters-experten, gepubliceerd op de website van de Vlaamse Belastingdienst, bevat een overzicht van de landmeters-experten die het kwaliteitscharter van de Vlaamse Belastingdienst hebben onderschreven. Landmeters-experten die aansluiten engageren zich de afgesproken kwaliteitsnormen van dit charter na te leven.

Een aanpassing van de hoofding van de lijst is niet van toepassing aangezien de lijst duidelijk wordt omkaderd en toegelicht op de website van de Vlaamse Belastingdienst. Indien men zich wenst aan te sluiten, dient men het charter te ondertekenen en te bezorgen aan de Vlaamse Belastingdienst.

- Voorts was er een klacht over een loketbezoek, meer bepaald dat de loketbediende niet kon antwoorden op een vraag over een aangifte inzake restlegaat. Uit navraag bleek dat wel degelijk uitgebreide informatie werd gegeven over het restlegaat, maar dat men over onvoldoende gegevens beschikte (dossier van de vooroverleden ouder) om de vragen concreet te beantwoorden. Er werd terecht verwezen naar een notaris om de aangifte correct en tijdig in te dienen.

✓ Herinneringen / nalatighedsinterrest.

- Klachten over de ontvangst van een laatste herinnering, terwijl men eerder geen correspondentie heeft ontvangen. In deze gevallen werd het aanslagbiljet en de herinnering naar de notaris gestuurd omdat in de aangifte van nalatenschap keuze van woonplaats werd gedaan op het adres van de notaris. Omdat geen tijdige betaling werd ontvangen, waren ondertussen nalatighedsinterresten verschuldigd. De laatste herinnering wordt niet naar de keuze van woonplaats verstuurd, maar rechtstreeks naar de erfopvolgers. Een gedwongen invordering via een gerechtsdeurwaarder kan immers enkel gebeuren als een herinnering wordt gestuurd aan de effectieve belastingschuldigen.

- Burgers klaagden over de ontvangst van een (laatste) herinnering voor de betaling van een bedrag aan nalatighedsinterresten, terwijl de betaling reeds was uitgevoerd:

\* ofwel betaalde men te laat waardoor er nalatighedsinterresten verschuldigd waren.

Een betaling heeft volgens de wet pas uitwerking op de datum waarop de rekening van de Vlaamse Belastingdienst wordt gecrediteerd. Dit gebeurde hier bijvoorbeeld pas in het begin van de maand volgend op de uiterste betaaldatum waardoor terecht nog nalatighedsinterrest verschuldigd was voor een volledige



maand.

\* ofwel werd al een voorschot betaald aan de FOD Financiën. De FOD Financiën maakte dat bedrag echter niet over aan de Vlaamse Belastingdienst waardoor men er geen rekening mee kon houden bij de opmaak van het aanslagbiljet / de herinneringen. Aan de hand van een bewijs van betaling kon het voorschot worden aangeboekt en de nalatighedsinteressen kwijtgescholden.

\* ofwel moest de betaling zijn uitgevoerd door de bewindvoerder van een ondertussen overleden erfopvolger. Wij kunnen ons echter niet uitspreken over de uitvoering van de opdracht van een bewindvoerder. Gelet op het overlijden van de erfopvolger, behoorde deze niet-betaalde erfbelasting effectief tot de schuld van de nalatenschap en moest dus worden betaald door deze erfopvolgers.

✓ Aanslagbiljet.

\* klachten over de aanrekening op het aanslagbiljet van een belastingverhoging:

- wegens laattijdige indiening van de aangifte:

Een burger ging niet akkoord met de aangerekende belastingverhoging op de aanslagbiljetten van verzoekster en haar zus, terwijl er een tijdige aangifte zou zijn ingediend. Het was echter een derde zus die de aangifte tijdig indiende, maar die enkel haar naam vermeldde bij de aangevers en die ook alleen ondertekende. De zus zou gevolmachtigde zijn geweest voor de andere erfopvolgers, maar een volmacht was niet bijgevoegd. Er werd door de andere zussen nadien een getekende aangifte ingediend, die laattijdig was ten opzichte van de indieningstermijn. Men meende dat de Vlaamse Belastingdienst had moeten verwittigen dat de aangifte niet in orde was. Het is echter aan de erfopvolgers om tijdig en correct een aangifte in te dienen; het feit dat een aangifte wordt ingediend door één erfopvolger ontslaat de anderen niet van de indieningsplicht.

In een ander gelijkaardig geval werd een gezamenlijke aangifte ingediend door 2 broers. Er zou een volmacht zijn geweest voor de zus, maar die volmacht was ook niet bijgevoegd. De volmacht werd nadien bezorgd, op het moment dat de indieningstermijn reeds was verstreken.

In andere gevallen had men een verlenging van de aangiftetermijn gekregen. Echter, ook dan is een belastingverhoging verschuldigd, al ligt deze wel lager. De belastingverhoging werd hier aangerekend volgens de juiste tariefschaal, nl. 1% van de verschuldigde rechten.

Voorts werd in een laatste geval de aangifte van nalatenschap tijdig bezorgd aan het federale registratiekantoor te Brugge, maar dus niet aan de Vlaamse Belastingdienst. Op het moment van indiening bij de Vlaamse Belastingdienst was de aangiftetermijn reeds verstreken.

- wegens verzuim:

Een burger ontving een ambtshalve aanslag erfbelasting wegens verzuim omwille van het niet-aangeven van een rekening. Hij zou niets van die rekening hebben afgeweten.

Wettelijk gezien is een belastingverhoging van 20% verschuldigd op de aanvullende rechten als niet alle aan te geven goederen worden aangegeven in de aangifte. Om de aangifte volledig in te vullen, dient men zelf (eventueel via de notaris) de nodige opzoekingen te doen en dit is effectief mogelijk door bijvoorbeeld het aanschrijven van banken of via onderzoek bij Febelfin die specifieke diensten aanbiedt naar onderzoek of een persoon in relatie was bij één of meerdere financiële instellingen die lid zijn van Febelfin.

De belastingverhoging kan worden verhoogd tot 100% als de overtreding is gepleegd met de bedoeling de belasting te ontduiken, maar dat was hier niet het geval.

\* Verzoekster ontving een aanslagbiljet erfbelasting (op basis van een verbeterende aangifte van nalatenschap) en klaagde dat ze reeds belasting moest betalen terwijl ze nog geen euro van de erfenis had ontvangen. De aanslagbiljetten werden terecht gevestigd op basis van de ingediende aangiftes van nalatenschap. De Vlaamse Belastingdienst staat in voor de inning van de erfbelasting en niet voor het uitbetalen van een nalatenschap. We raadden verzoekster dan ook aan om het aanslagbiljet voor te leggen aan de notaris en een mogelijke vrijgave van de nalatenschap met hem bespreken.

\* Een burger wenste een kopie van het aanslagbiljet erfbelasting, maar er werd voor deze aangifte bij de overname geen dossier overgedragen door de FOD Financiën. Dit betekent dat deze nalatenschap reeds volledig werd afgehandeld door FOD Financiën.

\* Een burger klaagde dat zijn rekening nog altijd geblokkeerd was waardoor hij het aanslagbiljet erfbelasting niet zou kunnen betalen. De Vlaamse Belastingdienst heeft deze burger korte tijd na verzending van het

aanslagbiljet per brief gemeld dat de borgstelling (voor een erfopvolger die in buitenland woont) werd aanvaard. Deze brief kon worden aangewend voor een eventuele vrijgave van banktegoeden bij de financiële instellingen van de overledene. De erfbelasting werd vervolgens tijdig betaald.

✓ Bezwaar.

- klachten over het uitblijven van een beslissing op een ingediend bezwaarschrift bij de Vlaamse Belastingdienst:

Ook voor de erfbelasting hanteren we een norm van maximaal 6 maanden voor de behandeling van bezwaren. Het betrof klachten over de behandeltermijn van relatief recente bezwaren waarvoor deze termijn van 6 maanden op het moment van de klacht nog niet was overschreden.

✓ Afbetaling.

- Burgers klaagden over de weigering van de Vlaamse Belastingdienst om een afbetalingsplan toe te kennen. Ofwel weigerde de Vlaamse Belastingdienst omdat:

\* er voldoende beschikbare gelden werden geërfd. Burgers reageerden dat dit geld werd gebruikt voor het betalen van andere rekeningen.

Naar aanleiding van de klachten besliste de Vlaamse Belastingdienst om uitzonderlijk toch een afbetalingsplan toe te kennen maar aan een hoger maandelijks af te betalen bedrag dat wat door verzoekers werd gevraagd. Het voorstel van verzoekers zou immers leiden tot een lange looptijd en tot een zeer hoog bedrag aan nalatigheidsinterest.

\* er een ruime periode gelegen was tussen de datum van overlijden en de uiterste betaaldatum. Naar aanleiding van de klacht heeft de Vlaamse Belastingdienst bewijsstukken van de moeilijke financiële situatie opgevraagd om de aanvraag verder te onderzoeken.

- Burgers klaagden dat ze in het verleden een afbetalingsplan hadden gekregen bij de FOD Financiën, maar dat ze nu het volledige bedrag dienden te betalen aan de Vlaamse Belastingdienst.

Gelet op de overname van de inning van de erfbelasting, werd de openstaande schuld ingekohierd en een aanslagbiljet verstuurd. De Vlaamse Belastingdienst dient nu zelf te oordelen of een afbetalingsplan al dan niet kan behouden blijven / toegekend worden.

De Vlaamse Belastingdienst moet in dit verband ook de wetgeving over nalatigheidsinterest strikt toepassen en is daarbij niet gebonden door een eerdere beslissing van de FOD Financiën dat de interest onder bepaalde voorwaarden zou worden kwijtgescholden.

De administratie deed doorgaans een tegenvoorstel aan de aanvragers omdat het vooropgesteld afbetalingsbedrag te klein was ten opzichte van de totale openstaande schuld + nalatigheidsinterest. Het afbetalingsplan werd verleend in afwachting van een vermogensonderzoek.

- Burgers gingen niet akkoord met de weigering van de Vlaamse Belastingdienst om uitstel van betaling te verlenen, maar dit is wettelijk gezien niet mogelijk. We wezen op de mogelijkheid om een afbetalingsplan aan te vragen.

✓ Terugbetaling.

- Een burger klaagde over de afwijzing van een gevraagde teruggave erfbelasting (toepassing van het abbatement voor een gehandicapte persoon).

Als men in aanmerking wenst te komen voor dit abbatement, moet dat uitdrukkelijk worden vermeld in de aangifte, wat niet was gebeurd. Het bezwaarschrift waarin de teruggave werd gevraagd, was laattijdig ten opzichte van de wettelijke bezwaartermijn. Een onderzoek tot ambtshalve ontheffing was voorts niet mogelijk omdat het argument (handicap) reeds kon worden aangevoerd binnen de wettelijke bezwaartermijn.

- Een burger betwistte de erfbelasting die vele jaren geleden zou zijn betaald op een erfenis van zijn ex-schoonvader/ex-vrouw en vroeg de teruggave ervan. Er was echter geen overgedragen dossier erfbelasting op naam van deze overledenen. Diens erfgenamen kunnen een bezwaarschrift (vraag teruggave) indienen bij de Vlaamse Belastingdienst als in een recente rechterlijke uitspraak zou worden bevestigd dat bepaalde goederen of gelden indertijd niet tot de nalatenschap behoorden.

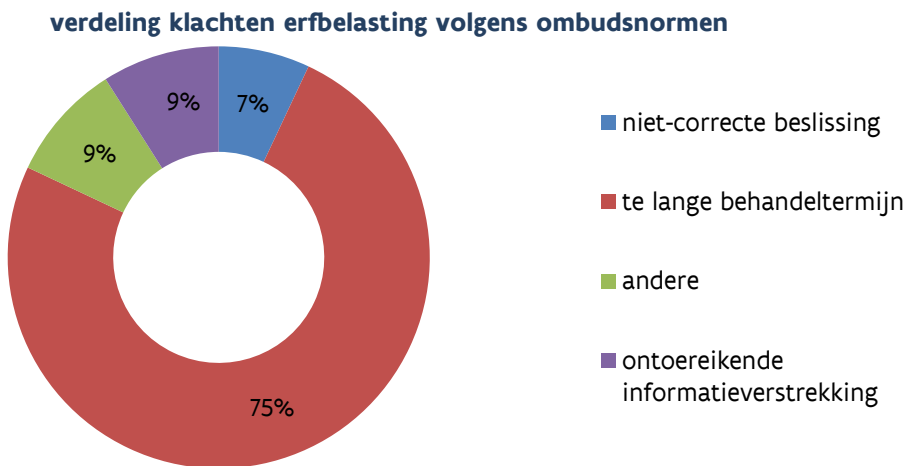
- Anderen reageerden over het uitblijven van een teruggave:

////////////////////////////////////

\* In het ene geval werd de vraag om teruggave bij de Vlaamse Belastingdienst ontvangen in juli 2016. Het betrof een oude aangifte van nalatenschap die niet was overgedragen waardoor bepaalde gegevens over de historische aangifte moesten worden opgevraagd aan de FOD Financiën. Van zodra deze gegevens werden ontvangen, kon het dossier worden afgewerkt. Dit gebeurde in september 2016, dus binnen een redelijke termijn na ontvangst van het dossier bij de Vlaamse Belastingdienst.

\* In het andere geval was het onduidelijk over welk dossier en welke teruggave het zou gaan. We hebben tot tweemaal toe bijkomende informatie opgevraagd, maar niet ontvangen.

(Deels) gegronde klachten (56):



a) ombudsnorm **te lange behandeltermijn**: 42 klachten (15 in 2015)

Ook voor de erfbelasting hanteren we een norm van maximaal 6 maanden voor de behandeling van bezwaren / aangiftes van nalatenschap:

- 30 klachten over het uitblijven van de beslissing over een bezwaarschrift:

Het betrof bezwaren tegen de door de Vlaamse Belastingdienst (en een enkeling ook nog tegen de eind 2014 door de FOD Financiën) berekende erfbelasting. De bezwaren dateerden voornamelijk van in 2015 of begin 2016 en konden voor het overgrote deel naar aanleiding van de klacht worden afgehandeld in de loop van 2016. Op enkele uitzonderingen na werden alle afgehandelde bezwaren ingewilligd.

- 11 klachten over het uitblijven van een aanslagbiljet na indiening van een (bijvoeglijke) aangifte van nalatenschap:

Het betrof aangiftes van nalatenschap en bijvoeglijke aangiftes van nalatenschap ter verbetering van de oorspronkelijke aangifte die ofwel reeds in december 2014 werden ingediend bij de FOD Financiën en vervolgens overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst ofwel in 2015 rechtstreeks werden ingediend bij de Vlaamse Belastingdienst.

Er waren (technische) problemen om deze aangiftes en bijvoeglijke aangiftes te verwerken omdat ze betrekking hadden op specifieke situaties, nl. op een derde berekening in de keten, of op een verwerping, of op een eventueel vruchtgebruik, of op een hoog aantal erfopvolgers, of op een ouderlijke boedelverdeling naar Nederlands recht.

In de loop van 2016 werden de nodige technische aanpassingen doorgevoerd of werden de rechten manueel berekend wat in de meeste gevallen resulteerde in de verzending van de aanslagbiljetten erfbelasting.

- 1 klacht over de behandeltermijn van een vraag, gesteld via contactformulier:

Verzoeker stelde in juni 2016 een relatief eenvoudige vraag via het contactformulier, maar het antwoord werd pas weken later ontvangen terwijl dergelijke contactformulieren doorgaans toch snel worden



beantwoord.

b) ombudsnorm ontoereikende informatieverstrekking: 5 klachten (10 in 2015)

- 3 klachten over het uitblijven van informatie / de gegeven informatie:

\* Verzoeker diende in juni 2016 een contactformulier in en kreeg als automatisch antwoord dat de e-mail werd doorgestuurd naar de bevoegde dienst en dat hij schriftelijk een antwoord zou ontvangen. Een reactie/antwoord bleef uit, terwijl dergelijke contactformulieren doorgaans snel worden beantwoord.

Op basis van het contactformulier werd evenwel een dossier voor teruggave aangemaakt, maar zonder dat hiervan een ontvangstmelding werd verstuurd. Verzoeker bleef dus in het ongewisse over het vervolg op zijn vraag.

\* De notaris diende in juni 2015 een verbeterende aangifte van nalatenschap in (vraag herberekening van de erfbelasting op basis van een overeenkomst tot interpretatie van het testament). Een reactie/aanslagbiljet bleef uit, terwijl verbeterende aangiften doorgaans snel worden getaxeerd.

De dienst taxatie meende echter dat deze verbeterende aangifte geen aanleiding gaf tot een herberekening van de erfbelasting, maar heeft de notaris hierover niet geïnformeerd waardoor deze in het ongewisse bleef over de behandeling ervan.

Met betrekking tot de oorspronkelijke aangifte van nalatenschap bleek een van de erfopvolgers nog een openstaande schuld te hebben gehad bij de FOD Financiën waarvoor door de Vlaamse Belastingdienst in maart 2016 een aanslagbiljet werd gestuurd aan deze erfopvolger. Deze contacteerde de administratie en verwees naar de bijvoeglijke aangifte die door de notaris in 2015 werd ingediend.

Op basis van de verbeterende aangifte van de notaris werd vervolgens in maart 2016 een bezwaardossier geregistreerd, opnieuw zonder dat de notaris werd geïnformeerd.

\* De notaris diende een bezwaar in tegen het aanslagbiljet erfbelasting, maar dat bezwaar werd in eerste instantie bij het taxatiedossier gevoegd en pas later ook als apart bezwaar geregistreerd.

De correspondentie in het taxatiedossier werd beantwoord door de dossierbehandelaar van taxatie die meermaals verschillende gecorrigeerde te betalen bedragen doorgaf aan de notaris, onder meer daags voordat de beslissing over het bezwaar werd verstuurd. In die beslissing was sprake van nog andere te betalen bedragen. De notaris vroeg zich dan ook af welke bedragen nu juist verschuldigd waren.

Naar aanleiding van de klacht bleek de beslissing van de dienst bezwaren correct te zijn en werd door de Vlaamse Belastingdienst, gelet op de tegenstrijdige informatie van de dienst taxatie enerzijds en de dienst bezwaren anderzijds, de nalatigheidsinterest kwijtgescholden.

- 1 klacht over de ontvangst van een brief betreffende het indienen van een aangifte van nalatenschap, nl. dat er nog geen aangifte werd ingediend en dat de termijn om aangifte in te dienen reeds was verstreken. Er werd verzocht om -als erfopvolger- alsnog aangifte in te dienen opdat de verschuldigde erfbelasting kon worden berekend en er werd gewezen op de aanrekening van een belastingverhoging wegens het laattijdig indienen van de aangifte.

\* Verzoeker ontving op 18/11/2015 een dergelijke brief, terwijl de aangifte eind augustus 2015 werd ingediend vóór het verstrijken van de indieningstermijn.

Naar aanleiding van de klacht heeft de dossierbehandelaar aan de erfopvolgers laten weten dat de brief ten onrechte werd verstuurd. De Vlaamse Belastingdienst heeft bij de verwerking van deze aangifte en de berekening van de verschuldigde erfbelasting dan ook geen belastingverhoging aangerekend.

- 1 klacht over een bijvoeglijke aangifte van nalatenschap:

\* Verzoeker ontving zelf het aanslagbiljet erfbelasting over de bijvoeglijke aangifte van nalatenschap, terwijl in de aangifte uitdrukkelijk woonstkeuze was gedaan bij de notaris.

Naar aanleiding van deze klacht werd het aanslagbiljet ook naar de notaris gestuurd en hebben we gevraagd om de aanslagbiljetten voor bijvoeglijke aangiftes van nalatenschap steeds naar het adres van woonstkeuze te sturen, zoals gevraagd in de aangifte.

c) ombudsnorm andere: 5 klachten (6 in 2015)

- 3 klachten over de ontvangst van herinneringen / laatste herinneringen, terwijl eerder werd gereageerd bij de Vlaamse Belastingdienst:



bezwaren tegen deze aanslagbiljetten te behandelen. Ondertussen werd het probleem verholpen en werden de bezwaren afgewerkt: verzoekster kan niet persoonlijk worden aangesproken voor de vereffening van de betreffende aanslagen en stelde dus terecht dat de aanslagen foutief werden ingekohierd. Deze aanslagen dienden te worden ingekohierd op naam van “de onbeheerde nalatenschap” van de betreffende erflater en niet op naam van de curator die het beheer over deze nalatenschap voert. Deze aanslagen dienden te worden overgemaakt op haar kantooradres. De aanslagen werden dan ook opnieuw ingekohierd op naam van de onbeheerde nalatenschap en werden per adres aan de curator verstuurd.

\* Verzoeker ontving een aanslagbiljet erfbelasting zonder dat rekening werd gehouden met verzoekers handicap niettegenstaande in de aangifte uitdrukkelijk om de toepassing van de vrijstelling handicap werd gevraagd, met toevoeging van het attest van invaliditeit.

Naar aanleiding van de klacht werd een bezwaar geregistreerd tegen deze aanslag, wat resulteerde in een teruggave van het teveel betaalde bedrag.

- 1 klacht over een beslissing inzake teruggave erfbelasting:

\* Verzoeker diende op 8/9/2015 een aanvraag in voor een teruggave omdat bij de berekening van de erfbelasting indertijd -in 2013- geen rekening werd gehouden met verzoekers handicap.

De Vlaamse Belastingdienst heeft de aanvraag afgewezen in juli 2016 omdat deze moest zijn ingediend binnen een periode van 2 jaar vanaf de datum van betaling van de successierechten. En aangezien de betaling was ontvangen op 4/9/2013, werd de aanvraag van 8/9/2015 als laattijdig beschouwd.

Maar uit onderzoek van de klacht bleek dat de regelgeving niet correct werd toegepast. Immers, de termijn van maximaal 2 jaar werd door de inwerkingtreding van de VCF op 1/1/2015 verlengd tot 31/12/2019 indien de vordering van de aangevers nog niet was verjaard op 31/12/2014. In dit geval was de belasting op 31/12/2014 nog vatbaar voor teruggave waardoor verzoeker onder de overgangsregeling viel.

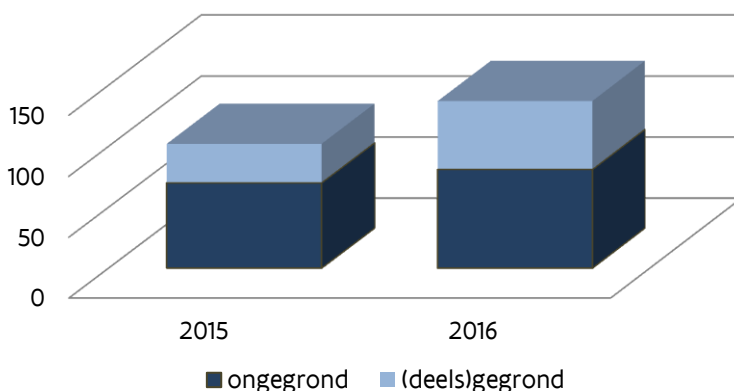
Naar aanleiding van de klacht heeft de Vlaamse Belastingdienst vooralsnog een teruggave verleend.

e) De ombudsnorm **onvoldoende bereikbaarheid** werd in 2016 niet toegekend (evenmin in 2015).

f) De ombudsnorm **onheuse bejegening** werd in 2016 niet toegekend (evenmin in 2015).

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid voor 2015, het eerste jaar dat de Vlaamse Belastingdienst de erfbelasting heeft geïnd, en 2016:

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



De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten bedraagt 0,073%.

Ten opzichte van 2015 was er een procentuele stijging van het aantal (deels) gegronde klachten. Immers, voor 40,88% van de ontvankelijke klachten over de erfbelasting werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 31,37% in 2015.



## 6.4 Registratiebelasting

- Vanaf 1 januari 2015 werd de Vlaamse Belastingdienst bevoegd voor de inning van sommige registratiebelastingen:
  - Verkooprecht: overdracht ten bezwarende titel van onroerend goed, gelegen in het Vlaamse Gewest.
  - Recht op hypotheekvestiging: vestiging van een hypotheek op een onroerend goed, gelegen in het Vlaamse Gewest.
  - Verdeelrecht: onder meer gehele of gedeeltelijke verdelingen van onroerende goederen, gelegen in het Vlaamse Gewest.
  - Schenkbelasting: schenkingen onder de levenden van roerende of onroerende goederen door rijksinwoners met fiscale woonplaats in het Vlaamse Gewest. Bij een schenking door een niet-rijksinwoner is de Vlaamse Belastingdienst bevoegd voor de schenkingen die betrekking hebben op onroerende goederen, gelegen in het Vlaamse Gewest. Bij een schenking door een niet-rijksinwoner is de Vlaamse Belastingdienst bevoegd voor schenkingen die betrekking hebben op roerende goederen aan iemand die wel rijksinwoner is met fiscale woonplaats in het Vlaamse Gewest of als de akte van de schenking ter registratie wordt aangeboden in een registratiekantoor dat in het Vlaams Gewest ligt (in geval de begiftigde ook geen rijksinwoner is).

De Vlaamse Belastingdienst heeft de inning van de registratiebelasting zoveel mogelijk afgestemd op de inning van de andere gewestbelastingen. Er werd daarom geopteerd voor de inkohiering en de daaraan gekoppelde bezwaarprocedure.

In 2016 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 453.451 aanslagbiljetten registratiebelasting waarvan 91% betrekking heeft op een notariële akte, 9.800 herinneringen en 2.806 laatste herinneringen.

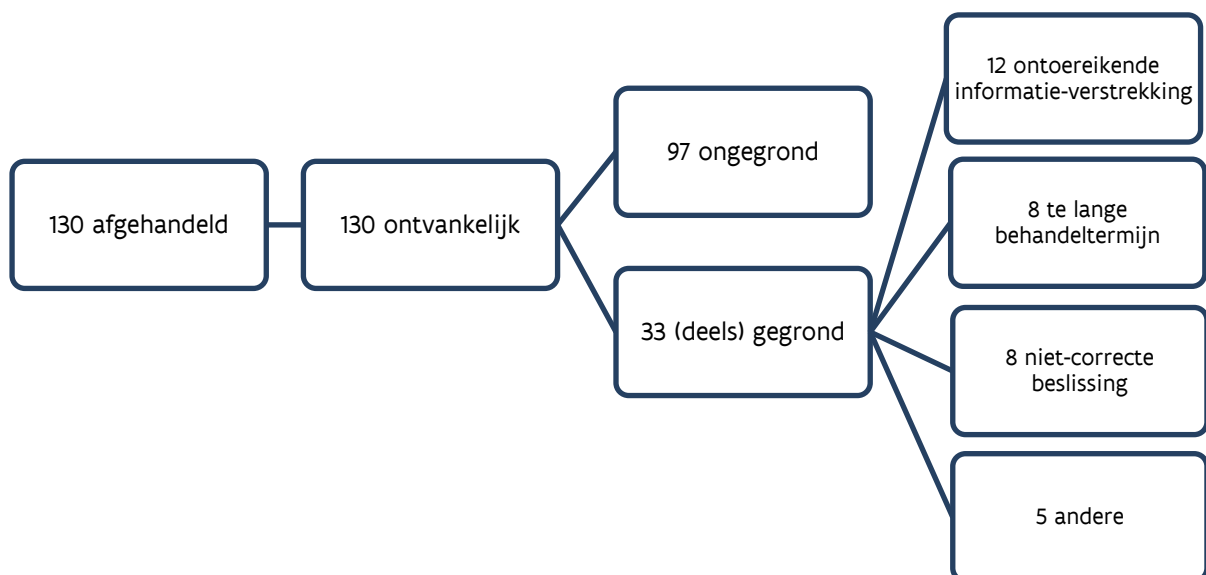
De administratie behandelde in 2016 19.668 aanvragen over een teruggave van registratiebelasting.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2016 12.631 bezwaarschriften en handelde 13.333 bezwaren af.

- Op het einde van het werkjaar 2015 stonden nog 5 klachten open, die werden afgesloten in 2016. De klachtendienst ontving in 2016 137 klachten over registratiebelasting (72 klachten in 2015). Op het einde van het werkjaar 2016 stonden nog 12 klachten open.

Dit betekent dat in 2016 130 klachten werden afgesloten. Deze kregen volgende evaluatie:

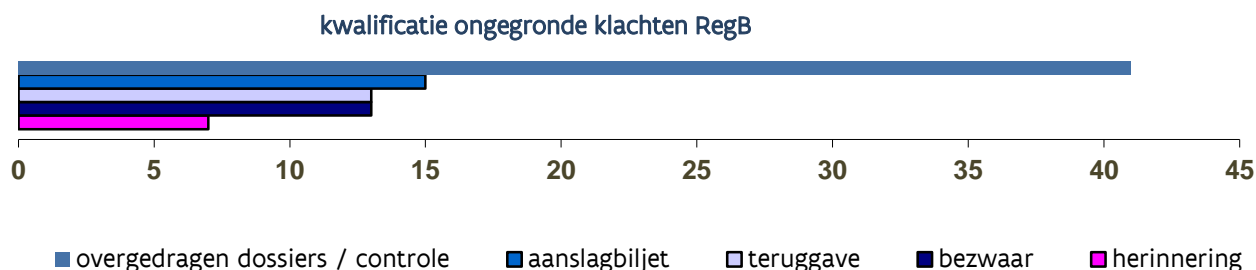
**130 ontvankelijk → 97 ongegrond + 13 deels gegrond + 20 gegrond.**



De klachtendienst kwalificeerde geen enkele klacht over de registratiebelasting als onontvankelijk.

#### Ongegronde klachten (97):

Deze klachten handelden over verschillende onderwerpen, waarvan de meest voorkomende (tenminste 3 klachten over het thema ontvangen) hieronder worden besproken:



#### ✓ Overgedragen dossiers door de FOD Financiën / administratieve controle.

Bij de overname van de inning van de registratiebelasting werden de openstaande dossiers door de FOD Financiën overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst. Dit betrof

→ dossiers met een nog openstaand bedrag dat bij de FOD Financiën werd afbetaald of door de FOD Financiën werd ingevorderd.

Deze schuld moest overeenkomstig de toepassing van de Vlaamse Codex Fiscaliteit worden ingekohierd en een aanslagbiljet worden verstuurd. De belastingplichtige diende het ingekohierde bedrag onmiddellijk te betalen.

Burgers klaagden omdat door de FOD Financiën vroeger een afbetalingsplan werd verleend zonder extra kosten.

Gezien de inning en invordering werd overgedragen aan de Vlaamse Belastingdienst kon desgewenst een afbetalingsplan worden aangevraagd bij de Vlaamse Belastingdienst.

De administratie kende in deze gevallen eveneens een afbetalingsplan toe, maar zo'n afbetalingsregeling schort de nalatighedsinterest niet op. De nalatighedsinterest werd terecht aangerekend omdat de Vlaamse Belastingdienst de wetgeving ter zake dient toe te passen en daarbij niet gebonden is door een eerdere beslissing van de FOD Financiën dat er geen kosten zouden verschuldigd zijn.

Een burger klaagde dat de schuld al volledig werd afbetaald aan de FOD Financiën, maar dat kon niet worden afgeleid uit het overgedragen dossier.

We hebben de bewijsstukken overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst voor registratie als bezwaar en voor verder onderzoek.

→ dossiers waar nog een administratieve controle moest worden uitgevoerd op het al dan niet naleven van voorwaarden van (een) eerder toegekende vermindering(en) of waar deze controle reeds was uitgevoerd, maar de aanvullende belasting nog verder moest worden ingevorderd.

Omwille van het niet-voldoen aan bepaalde voorwaarden was een aanvullende registratiebelasting verschuldigd én een belastingverhoging.

Deze klachten betroffen dossiers waarbij niet werd voldaan aan de voorwaarden van abatement, van meeneembaarheid, van klein beschrijf en van abatement + klein beschrijf. Het probleem stelde zich telkens in een niet-tijdige bewoning of in een te korte termijn van ononderbroken bewoning van het onroerend goed (bij klein beschrijf).

Burgers gingen niet akkoord met de aanslag omdat







het niet-voldoen aan de voorwaarden van het klein beschrijf (geen bewoning gedurende ten minste 3 jaar zonder onderbreking). Omwille van de aanvaarde overmacht waren de aanvullende rechten en de belastingverhoging niet verschuldigd. Er kon evenwel geen teruggave wederverkoop worden verleend omdat dit enkel mogelijk is als bij aankoop het normale tarief van 10% werd betaald. Doordat overmacht werd aanvaard, werd slechts 5% aan registratiebelasting betaald en niet de 10% die vereist is voor een dergelijke teruggave wegens wederverkoop.

✓ Bezwaren.

Burgers klaagden voornamelijk over het uitblijven van een beslissing op een ingediend bezwaarschrift bij de Vlaamse Belastingdienst.

Ook voor de registratiebelasting hanteren we een norm van maximaal 6 maanden voor de behandeling van bezwaren. Het betrof bezwaren waarbij de termijn van 6 maanden nog niet was verstreken op datum van de klacht of waarbij de beslissing effectief werd verstuurd binnen de 6 maanden na ontvangst van het bezwaar.

Eén burger klaagde over de aanrekening van nalatigheidsinterest ondanks het ingediende bezwaar en het aangevraagde afbetalingsplan. Het indienen van een bezwaar en/of afbetalingsregeling schort de nalatigheidsinterest echter niet op.

✓ Herinnering.

We ontvingen klachten over de ontvangst van een herinnering, terwijl

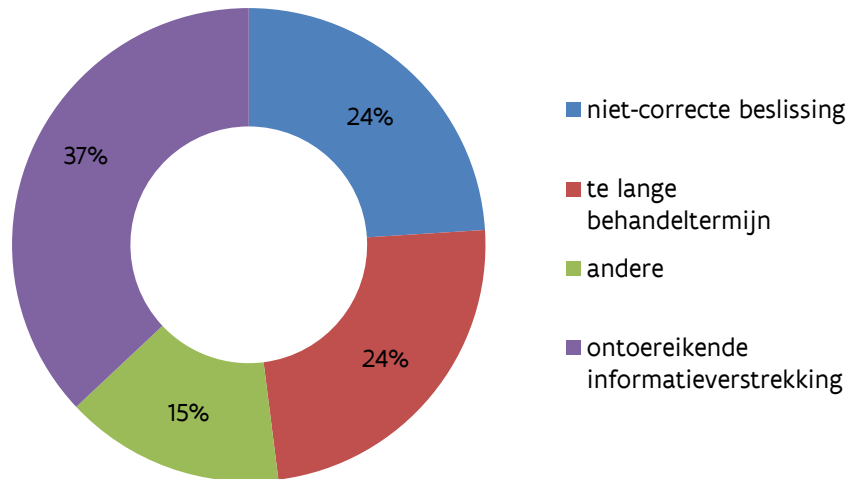
- men het origineel aanslagbiljet niet had ontvangen (klacht van notaris). Dit aanslagbiljet werd echter verstuurd naar het adres van het notaris kantoor en niet teruggestuurd door de post.
- er een bezwaar zou zijn ingediend, maar dat bezwaar werd pas verzonden en ontvangen ná verzending van de betalingsherinnering.
- de registratiebelasting reeds werd betaald, maar laattijdig:

In het ene geval dateerde het aanslagbiljet registratiebelasting van augustus 2015 (onmiddellijk te betalen), maar werd de betaling pas in december 2015 geregistreerd. De herinnering voor het bedrag aan nalatigheidsinterest werd dan ook terecht verstuurd.

In het andere geval ontving men in oktober 2016 een herinnering mét aanrekening van nalatigheidsinterest, terwijl men meende tijdig te hebben betaald binnen de vermelde 3 maanden. De 3 maanden had echter betrekking op de bezwaartermijn en niet op de betaaltermijn. Doordat de betalingen pas in oktober 2016 werden geregistreerd, was de nalatigheidsinterest effectief verschuldigd tot en met de maand oktober.

- de schenkbelasting reeds werd betaald via de notaris. Het betrof een notificatie van deze schuld aan de notaris. Naar aanleiding van de klacht heeft de Vlaamse Belastingdienst de notaris gecontacteerd, die het geld bij de verkoop had ingehouden maar nog niet had doorgestort op het moment van verzending van de betalingsherinnering.
- het bedrag al zou zijn betaald, maar er werd geen betaling geregistreerd. We raadden deze burger aan om een kopie van het rekeninguittreksel voor te leggen als bewijs dat de betaling werd uitgevoerd op het rekeningnummer van de Vlaamse Belastingdienst. Er volgde echter geen reactie meer.
- het aanslagbiljet vermeend foutief was verstuurd. Men klaagde dat het aanslagbiljet schenkbelasting niet naar de schenker werd gestuurd, maar naar de begunstigde terwijl in de overeenkomst uitdrukkelijk werd vermeld dat de schenker de schenkbelasting zou betalen. Wettelijk gezien is echter de begunstigde de belastingplichtige voor de betaling van de schenkbelasting. Een overeenkomst tussen partijen over de betaling is niet tegenstelbaar aan de Vlaamse Belastingdienst. Aanslagbiljet en herinnering werden dan ook correct verstuurd aan de begunstigde.

verdeling klachten registratiebelasting volgens ombudsnormen



a) ombudsnorm **ontoereikende informatieverstrekking**: 12 klachten (2 in 2015)

- 5 klachten over het uitblijven van informatie / de gegeven informatie:

\* Verzoekster vroeg in februari en in maart 2015 herhaaldelijk de teruggave van registratiebelasting, maar kreeg geen antwoord. Het dossier stond gesloten met verwijzing naar een overgedragen dossier van de FOD Financiën waarin sprake was van extra verschuldigde rechten in plaats van een teruggave.

Voor de extra rechten werden in januari 2016 aanslagbiljetten verstuurd aan verzoekster, terwijl door de Vlaamse Belastingdienst eerder, in december 2015, was beslist dat overmacht kon worden aanvaard. Hierdoor waren de aanslagbiljetten niet verschuldigd, maar dat heeft de Vlaamse Belastingdienst niet meer laten weten.

Naar aanleiding van de overmachtsituatie had verzoekster bovendien toch recht op een teruggave. De aanvraag werd echter niet opnieuw opgenomen.

Naar aanleiding van de klacht werd de teruggave verleend voor een bedrag van 9.110,00 euro: beslissing en teruggave dateren van maart 2016.

\* De notaris vroeg om een getuigschrift overeenkomstig artikel 3.10.5.2.3 VCF houdende verklaring dat geen enkele som eisbaar blijft als registratierecht of als boete uit hoofde van die veroordeling, vereffening of rangregeling. De Vlaamse Belastingdienst antwoordde dat de notaris hiervoor een notificatiebericht moest indienen.

Dergelijke vragen zouden in principe intern moeten worden doorgegeven. Naar aanleiding van de klacht werd de vraag concreet beantwoord door de Vlaamse Belastingdienst.

\* Verzoekster contacteerde de Vlaamse Belastingdienst via het contactformulier met een vraag over de toepasbare tarieven schenk- en erfbelasting in een welbepaalde situatie. De administratie antwoordde dat verzoekster dit moest bespreken met haar notaris. Ook een reactie van verzoekster kreeg geen concreet antwoord.

Het is effectief aan de Vlaamse Belastingdienst om dergelijke vragen te beantwoorden; de vraag werd echter foutief getypeerd. Naar aanleiding van de klacht werd aan verzoekster duidelijke informatie gegeven over welke tarieven in haar concrete situatie van toepassing zijn.

\* De notaris klaagde dat in de ontvangstmeldingen van bezwaren (en andere communicatie) van de Vlaamse Belastingdienst de referentie van het notariskantoor niet wordt overgenomen waardoor de documenten pas na lang speurwerk kunnen worden gelinkt aan het juiste dossier. Er werd verwezen naar een specifiek bezwaardossier waarin de notaris een referentie had meegegeven, maar dit niet werd vermeld in de ontvangstmelding.

We hebben aan de Vlaamse Belastingdienst gevraagd om bij het verwerken van correspondentie de

aandacht te vestigen op het overnemen van een vermelde referentie.

\* Verzoekers bezwaar tegen de registratiebelasting werd eind september afgewezen maar er werden twee beslissingsbrieven verstuurd, voor een verschillend te betalen bedrag (eentje met en eentje zonder nalatigheidsinterest voor de maand oktober). Verzoeker betaalde begin oktober het laagste bedrag en kreeg nadien een herinnering voor het bedrag aan nalatigheidsinterest voor de maand oktober.

In principe is de nalatigheidsinterest verschuldigd omdat de registratiebelasting onmiddellijk te betalen is, het indienen van een bezwaar de nalatigheidsinterest niet opschort en de nalatigheidsinterest pas eindigt op de laatste dag van de maand waarin de betaling wordt geregistreerd op de rekening van de Vlaamse Belastingdienst. Maar de verzending van 2 brieven in september, waaronder een beslissing met het openstaande bedrag van oktober, was verwarrend; best werd nog even gewacht en de brief in oktober verstuurd.

Naar aanleiding van de klacht heeft de Vlaamse Belastingdienst de nalatigheidsinterest voor de maand oktober kwijtgescholden.

- 4 klachten over de summie informatie op het aanslagbiljet:

Bij de overname van de inning van de registratiebelasting werden de openstaande dossiers door de FOD Financiën overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst.

Het betrof onder meer ook dossiers waar nog een administratieve controle moest worden uitgevoerd op het al dan niet naleven van voorwaarden van (een) eerder toegekende vermindering(en) of waar deze controle reeds was uitgevoerd, maar de aanvullende belasting nog verder moest worden ingevorderd.

Omwillen van het niet-voldoen aan bepaalde voorwaarden was een aanvullende registratiebelasting verschuldigd én een belastingverhoging.

Door de FOD Financiën werd in het verleden blijkbaar een achterstand opgebouwd voor dergelijke administratieve controles. De Vlaamse Belastingdienst is, gelet op de overname, deze achterstand aan het wegwerken, te starten met de oudste dossiers.

Het toenmalige Wetboek Registratierechten voorzag ruim tijd om de controles uit te voeren, nl. al naargelang het geval 10 jaar of 15 jaar om de aanvullende registratiebelasting te vorderen. Bij de overheveling van de inningsbevoegdheden kreeg de Vlaamse Belastingdienst zelf nog tot eind 2019 de tijd om deze specifieke dossiers af te handelen.

Deze klachten betroffen dossiers waarbij niet werd voldaan aan de voorwaarden van abattement, van meeneembaarheid en van abattement + klein beschrijf, voor onroerende goederen die werden aangekocht in 2003, 2004 en 2005. Het probleem stelde zich telkens in een niet-tijdige bewoning of in een te korte termijn van ononderbroken bewoning van het onroerend goed (bij klein beschrijf).

Het aanslagbiljet voor de aanvullende registratiebelasting en de belastingverhoging werd telkens correct verstuurd, maar de informatie op het aanslagbiljet was in deze gevallen zeer summier. De aanslagbiljetten maanden immers aan om de belasting onmiddellijk te betalen, terwijl informatie over de reden van deze belasting en over de bezwaarprocedure ontbrak.

- 3 klachten over 1700:

\* Verzoeker nam telefonisch contact op met 1700 met de vraag of hij al dan niet in aanmerking zou komen voor klein beschrijf. De voorlichter verwees hem door naar het Kadaster, terwijl het Kadaster hem eerder had verwezen naar 1700.

Het gesprek werd beluisterd waaruit bleek dat de voorlichter foutieve informatie verstrekke door de vraag onvoldoende af te bakenen en door niet door te schakelen naar het backoffice registratiebelasting.

\* Verzoeker nam telefonisch contact op met 1700 met een vraag over registratiebelasting, maar de voorlichter weigerde eerst door te schakelen. Toen de voorlichter uiteindelijk toch probeerde door te schakelen maar dat niet lukte, werd verzoeker verweten en het gesprek afgebroken.

1700 gaat ervan uit dat het voorval zich heeft voorgedaan zoals het door verzoeker werd omschreven. De voorlichters werden gewezen op het belang van een respectvolle en voorkomende bejegening van elke burger die met 1700 contact opneemt.

\* Op de website van 1700 stond foutief vermeld dat er een sociale correctie is bij de toepassing van het tarief van 1% aan verdeelrecht, terwijl dit enkel kan worden verleend als de verdeling nog belast wordt aan

// //

2,5%. Naar aanleiding van de klacht werd de informatie op de website aangepast.

b) ombudsnorm **niet-correcte beslissing**: 8 klachten (5 in 2015)

- 5 klachten over de ontvangst van 2 aanslagbiljetten voor eenzelfde schenking van roerend goed, voor eenzelfde aankoop of voor eenzelfde ruil. De akten bleken tweemaal te zijn geregistreerd bij de Vlaamse Belastingdienst.

In één van deze gevallen werden op dezelfde dag 2 aanslagbiljetten verstuurd, voor 2 verschillende bedragen aan registratiebelasting.

Naar aanleiding van de klachten werden bezwaren geregistreerd tegen deze aanslagbiljetten waarna de dubbele bedragen werden ontheven.

- 2 klachten over een foutief berekende schenkbelasting / foutief aangerekend recht op hypotheekvestiging:

\* De notaris ontving op 19/1/2016 een aanslagbiljet schenkbelasting voor de betaling van een bedrag van 345 euro. Het tarief bedroeg 3%, wat voor de geschonken geldsom neerkwam op 3.525 euro. Dit bedrag werd door notaris ook elektronisch meegeven als 'fiscale informatie', maar toch werd slechts 345 euro aangerekend.

Naar aanleiding van de klacht werd een bezwaar geregistreerd tegen deze foute berekening, voor de navordering van de verschuldigde rechten.

\* De notaris ontving een aanslagbiljet voor de betaling van het recht op hypotheekvestiging, terwijl in de akte uitdrukkelijk om de vrijstelling ervan werd gevraagd, nl. om de toepassing van artikel 2.11.6.0.1. VCF: de vrijstelling van het recht op hypotheekvestiging voor de gewaarborgde verbintenis die voortvloeit uit een overeenkomst waarop een registratiebelasting van minstens 1% is geheven.

Naar aanleiding van de klacht werd een bezwaar geregistreerd en verleende de Vlaamse Belastingdienst een volledige ontheffing.

- 1 klacht over de ontvangst van een dubbele teruggave voor eenzelfde aanvraag.

De aanvraag bleek tweemaal te zijn geregistreerd bij de Vlaamse Belastingdienst. Bij de verwerking van het tweede dossier werd niet opgemerkt dat eerder een identieke teruggave was gebeurd.

We hebben er bij de Vlaamse Belastingdienst op aangedrongen om de dossierbehandelaars extra te wijzen op een controle op dubbele dossiers en of er niet eerder een identieke teruggave werd uitgevoerd.

Verzoeker ontving nog een aanslagbiljet voor de betaling van het dubbel uitbetaalde bedrag.

c) ombudsnorm **te lange behandeltermijn**: 8 klachten (3 in 2015)

Ook voor de registratiebelasting hanteren we een norm van maximaal 6 maanden voor de behandeling van bezwaren / aanvragen tot teruggave:

- 6 klachten over het uitblijven van de beslissing over een bezwaarschrift:

Het betrof voornamelijk bezwaren tegen foutief berekende / aangerekende schenkbelasting waarvan soms geen ontvangstmelding werd verstuurd of waarbij de invordering soms niet werd geblokkeerd met de verzending van betalingsherinneringen tot gevolg.

De bezwaren dateerden allen van in 2015 en werden naar aanleiding van de klacht afgehandeld.

- 2 klachten over het uitblijven van een teruggave:

\* Verzoeker vroeg in de akte verkoop de teruggave van registratiebelasting wegens de wederverkoop binnen de 2 jaar. Deze akte werd bij de Vlaamse Belastingdienst ontvangen op 6/6/2015, maar de teruggave bleef uit.

Er werd pas eind februari 2016 een teruggavedossier wederverkoop geregistreerd. De beslissing over de teruggave dateerde van 7/4/2016.

\* Verzoekers vroegen in de akte verkoop de teruggave van registratiebelasting wegens de wederverkoop binnen de 2 jaar en wegens meeneembaarheid via teruggave. De akte werd bij de Vlaamse Belastingdienst ontvangen op 17/12/2015, maar de teruggave bleef uit.

Er werd pas in september 2016 een teruggavedossier geregistreerd naar aanleiding van een brief van de notaris. De behandeling van dit dossier sleepte ook aan omdat het een combinatie betrof van navorderingen (wegens het niet-voldoen aan de voorwaarden voor klein beschrijf) en van teruggaven en de verwerking ervan op dat moment technisch niet mogelijk bleek.

De brief over de teruggave en over de aanwending van een deel ervan op navorderingen werd door de Vlaamse Belastingdienst verstuurd op 15/12/2016.

d) ombudsnorm **andere**: 5 klachten (1 in 2015)

- 2 klachten over een foutieve storting van de teruggave registratiebelasting:

In beide gevallen klaagden de verzoekers over het uitblijven van een teruggave registratiebelasting, terwijl de Vlaamse Belastingdienst eerder had gemeld (respectievelijk op 9/7/2015 en op 8/12/2015) dat het bedrag zou worden teruggestort op verzoekers rekening, binnen de 2 maanden na verzending van de brief.

Er werd echter manueel een foutief rekeningnummer ingevoerd waardoor beide teruggaven niet werden uitgevoerd op de rekeningnummers, zoals opgegeven in de aktes en in de brieven van de Vlaamse Belastingdienst. Na reactie van de verzoekers werden de personen gecontacteerd die de betalingen onterecht hadden ontvangen.

In het ene geval werd het geld teruggestort waarna het bedrag op 30/5/2016 aan verzoeker werd terugbetaald op het juiste rekeningnummer.

In het andere geval bleek die persoon niet meer over het geld te beschikken en moest het onterecht gestorte bedrag via een afbetalingsregeling worden gerecupereerd. Verzoekster moest ofwel wachten tot men het volledige bedrag had teruggekregen, ofwel akkoord gaan met partiële doorstortingen van de deelbetalingen, wat ongeacht de optie zou resulteren in een volledige teruggave in ten vroegste januari 2017. Hier werd naar aanleiding van de klacht een boekhoudkundige ingreep toegepast om het geld op 4/10/2016 toch volledig aan verzoekster te betalen.

- 2 klachten over de invordering van registratiebelasting, terwijl eerder werd gereageerd bij de Vlaamse Belastingdienst:

\* Verzoekster ontving op 9/9/2016 een laatste herinnering voor de betaling van registratiebelasting, terwijl de notaris op 22/1/2016 via aangetekend schrijven bezwaar had ingediend omdat de verkoop onder het BTW-stelsel viel.

Desalniettemin bleef de invordering verderlopen en kreeg verzoekster rechtstreeks een laatste betalingsherinnering toegestuurd.

Naar aanleiding van de klacht werd de verdere invordering geblokkeerd en werd het bezwaar ingewilligd op 7/11/2016.

\* Verzoekster ontving op 9/9/2016 een herinnering voor de betaling van registratiebelasting, terwijl ze eerder op 3/5/2016 2 contactformulieren indiende na ontvangst van aanslagbiljetten registratiebelasting op haar naam en op naam van haar partner. Niettegenstaande de melding dat de e-mails werden doorgestuurd naar de bevoegde dienst en dat ze een antwoord zou ontvangen, werd haar bericht enkel geregistreerd tegen het aanslagbiljet op naam van de partner en niet tegen het aanslagbiljet op haar naam. De partner kreeg op 11/10/2016 een positieve beslissing: zijzelf kreeg de betalingsherinnering.

Naar aanleiding van de klacht werd haar bericht ook geregistreerd tegen het aanslagbiljet op haar naam en werd het bezwaar ingewilligd op 17/11/2016.

- 1 klacht over de invordering van registratiebelasting, die eerder was ontheven:

\* Verzoekster ontving een herinnering voor de betaling van registratiebelasting, terwijl haar bezwaar maanden eerder was ingewilligd en het bedrag werd ontheven. Het betrof een bezwaardossier waarvoor op het moment van de beslissing nog geen ontheffing/navordering kon worden geboekt. De vordering werd echter niet geblokkeerd waardoor verzoekster ten onrechte een herinnering heeft gekregen.

Naar aanleiding van de klacht werd de ontheffing ook effectief geboekt en het bedrag op nul gezet.

e) De ombudsnorm **onvoldoende bereikbaarheid** werd in 2016 niet toegekend (1 in 2015).

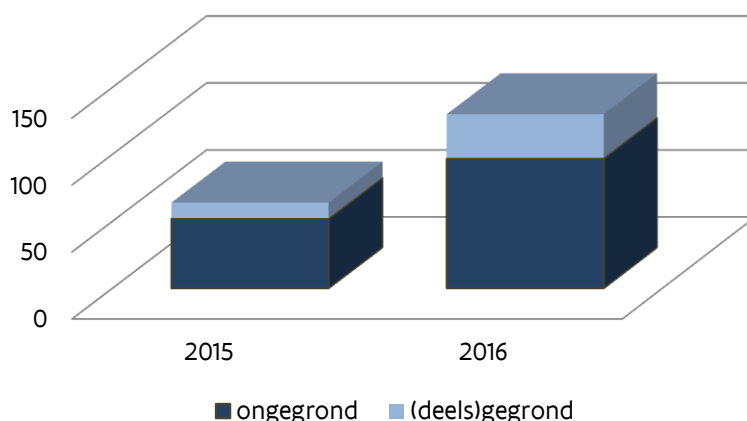
f) De ombudsnorm **onheuse bejegening** werd in 2016 niet toegekend (evenmin in 2015).

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid voor 2015, het eerste jaar dat de Vlaamse Belastingdienst de registratiebelasting heeft geïnd, en 2016:

////////////////////////////////////



### verhouding ongegronde - (deels) gegronde klachten registratiebelasting



De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten bedraagt 0,030%.

Ten opzichte van 2015 was er een procentuele stijging van het aantal (deels) gegronde klachten. Immers, voor 25,38% van de ontvankelijke klachten over de registratiebelasting werd een schending van één of meerdere ombudsnormen vastgesteld ten opzichte van 18,75% in 2015.

## 6.5 Andere

- De klachtendienst ontving in 2016 42 klachten over de sector 'andere' (57 klachten in 2015).

Op 1 klacht na waren deze klachten **onontvankelijk** omdat ze geen betrekking hadden op het beleidsdomein Financiën en Begroting (41). Meer informatie over de onontvankelijke klachten is terug te vinden onder punt 5.2.2.

Eén klacht was ontvankelijk → ongegrond: een e-mail, gericht aan de klachtendienst betrof een vraag over de consultatie van persoonlijke gegevens in het Rijksregister door de Vlaamse Belastingdienst. We hebben deze vraag overgemaakt aan de veiligheidsconsulent van het beleidsdomein Financiën en Begroting. Na onderzoek bleek dat de gegevens werden geconsulteerd in het kader van een specifiek dossier inzake verkeersbelasting.

## 6.6 Kilometerheffing

- Vanaf 1/4/2016 werd de kilometerheffing ingevoerd voor vrachtwagens van meer dan 3,5 ton. Elke vrachtwagen die zich op de Belgische wegen bevindt, moet sinds die datum over een werkende On Board Unit (OBU) beschikken. Deze registreert via GPS-technologie de gereden kilometers.

De houder van het voertuig sluit een dienstverleningsovereenkomst met een dienstverlener (service provider) die een OBU ter beschikking stelt.

De dienstverlener int de verschuldigde kilometerheffing bij de houder van het voertuig en stort dit bedrag door aan de bevoegde tolheffende instantie.

De eigenaars van een voertuig van meer dan 3,5 ton dat in één van de vrijstellingscategorieën valt, dient een aanvraag te doen bij het gewest waar het voertuig is ingeschreven. Vanaf 01/01/2016 kon een vrijstelling inzake kilometerheffing aangevraagd worden bij de Vlaamse Belastingdienst.

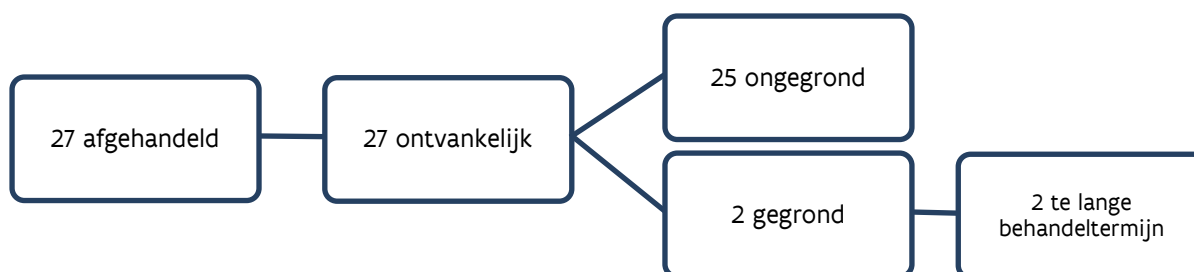


In wettelijk bepaalde gevallen kan de dienstverleningsovereenkomst worden geschorst door de dienstverlener, bijvoorbeeld als niet wordt voldaan aan de betalingsverplichting tegenover de dienstverlener of als men nalaat een defect aan de OBU te melden. De dienstverlener zal de houder van het voertuig en de Vlaamse Belastingdienst onmiddellijk op de hoogte brengen van de schorsing van de uitvoering van de dienstverleningsovereenkomst. In dat geval zal het handhavingssysteem in werking treden en door de Vlaamse Belastingdienst een proces-verbaal met uitnodiging tot betaling van de boete worden verstuurd of rechtstreeks overhandigd bij een controle op de weg. Er zal dan een administratieve geldboete van 1.000 euro worden opgelegd voor het totaal van de inbreuken die gepleegd zijn met hetzelfde voertuig en vastgesteld zijn binnen hetzelfde ononderbroken tijdvak van drie uur vanaf de eerste vaststelling van de overtreding.

We hebben begin 2017 aan Viapass de klachtenrapportage door de dienstverleners opgevraagd, maar op datum van deze rapportage hierover geen informatie ontvangen.

- De Vlaamse klachtendienst ontving in 2016 27 klachten over de kilometerheffing.

Deze 27 klachten werden afgesloten in 2016 en kregen volgende evaluatie:  
**27 klachten ontvankelijk → 25 ongegrond + 2 gegrond.**



**Ongegronde klachten (25):**

- 12 klachten over de werking van dienstverlener Satellic – problemen met de OBU.

Satellic behandelt zelf klachten over de dienstverlening, OBU's en dergelijke meer. Op het contactformulier van Satellic kan hiervoor de optie 'Ik wil een klacht indienen' worden aangeduid, met een keuze tussen verschillende thema's waaronder OBU, klantendienst, betaalmogelijkheden,....

We ontvingen 12 klachten die voor het overgrote deel (9 klachten) werden geregistreerd in de maand april 2016. De klachten handelden over een probleem met de OBU, over de levering van een OBU, over de facturatie, over de terugbetaling van een waarborg voor een OBU die naar een foutief adres werd verstuurd.

We hebben deze klachten overgemaakt aan Satellic met de vraag om de verzoekers zo snel mogelijk verder te helpen. Satellic heeft ons dan laten weten dat de dossiers in behandeling waren. Wijzelf hebben aan de verzoekers gemeld dat men ons opnieuw kon contacteren als het probleem zou aanslepen, maar dat is niet meer gebeurd.

Sommige van deze klachten bevatten veel te weinig informatie. We verwezen naar Satellic en boden ook telkens de mogelijkheid om ons extra informatie te bezorgen over het probleem opdat we dat konden voorleggen aan Satellic, maar daar werd ook niet meer op gereageerd.

- 6 klachten over het uitblijven van een antwoord van de Vlaamse Belastingdienst op een ingediende vrijstellingsaanvraag.

De aanvragen werden voornamelijk ingediend in februari 2016. We registreerden deze klachten als ongegrond omdat de burgers vóór de datum van inwerkingtreding van de kilometerheffing (1/4/2016) een brief hadden gekregen van de Vlaamse Belastingdienst over de vrijstelling van hun voertuig voor de kilometerheffing.

In één geval werd de vrijstelling pas later aangevraagd, nl. op 9/4/2016 en dateerde de beslissing over de toegekende vrijstelling van 12/4/2016.

- 6 klachten over de administratieve geldboete.

Het betrof 1 klacht over de ontvangst van een proces-verbaal met de uitnodiging tot betaling van een boete van 1.000 euro terwijl het voertuig een kampeerauto betreft. Uit de controle bleek echter dat het voertuig bij de DIV staat ingeschreven als vrachtwagen van meer dan 3,5 ton en niet over een OBU beschikte, terwijl het werd gebruikt op de openbare weg. Gelet op de inbreuk (geen afgesloten dienstverlenings-overeenkomst), werd een proces-verbaal verstuurd met aanrekening van een boete van 1.000 euro.

De burger contacteerde ook de Vlaamse Belastingdienst die besliste dat de boete terecht werd aangerekend omdat het voertuig bij de vaststelling stond ingeschreven als vrachtwagen en dus over een OBU moest beschikken. Verzoeker bezorgde ons nog een keuringsbewijs als kampeerwagen, maar het voertuig diende bij de DIV geregistreerd te staan als kampeerwagen wat niet het geval was op de dag van vaststelling van de overtreding. We hebben deze burger aangeraden om de boete te betalen en om zich in regel te stellen (correcte inschrijving bij de DIV) om nieuwe boetes te vermijden.

Het betrof 2 klachten over boetes, aangerekend door de Vlaamse Belastingdienst, maar waarover niets terug te vinden was in de bestanden van de Vlaamse Belastingdienst. We hebben dan ook telkens een kopie van de correspondentie over deze boetes voor de kilometerheffing opgevraagd bij de verzoekers.

In één geval (de belastingplichtige had bij de Vlaamse Belastingdienst wel boetes gekregen voor de verkeersbelasting voor niet-geautomatiseerde voertuigen omdat er voor het voertuig geen aangifte was gedaan vóór het gebruik ervan op de weg; maar waarvoor dus geen boetes terug te vinden waren over de kilometerheffing) werd er op onze vraag niet meer geantwoord.

In het andere geval kregen we de reactie dat de boete al zou zijn geannuleerd.

Het betrof 3 klachten na ontvangst van een proces-verbaal met de uitnodiging tot betaling van een boete van 1.000 euro omdat de dienstverleningsovereenkomst was geschorst, maar het voertuig toch werd gebruikt op de weg.

Men reageerde in 2 gevallen zowel bij de klachtendienst als bij de Vlaamse Belastingdienst. De Vlaamse Belastingdienst deed navraag bij de dienstverlener en besliste in één geval dat de boete kon worden kwijtgescholden; in het andere geval bleef de boete behouden (omdat de OBU op het ogenblik van de overtreding niet geactiveerd was en er in die periode geen contact werd opgenomen met de dienstverlener voor eventuele technische problemen).

Men contacteerde in één geval enkel de klachtendienst waarbij we onder meer hebben gewezen op de mogelijkheid om de boete te betwisten bij de Vlaamse Belastingdienst.

- 1 klacht over een ingediend bezwaar tegen een aangerekende boete.

Een Poolse firma klaagde dat men geen reactie kreeg op een ingediend bezwaar. Het bezwaar werd bij de Vlaamse Belastingdienst ontvangen op 16/11/2016 en er werd wel degelijk een ontvangstmelding verstuurd op 24/11/2016. De Vlaamse Belastingdienst stuurde op 9/12/2016 ook nog een e-mail dat het bezwaar in behandeling was.

#### Gegronde klachten (2):

a) ombudsnorm te lange behandeltermijn: 2 klachten

- 2 klachten over het uitblijven van een antwoord op 2 vrijstellingsaanvragen van de kilometerheffing voor landbouwvoertuigen.

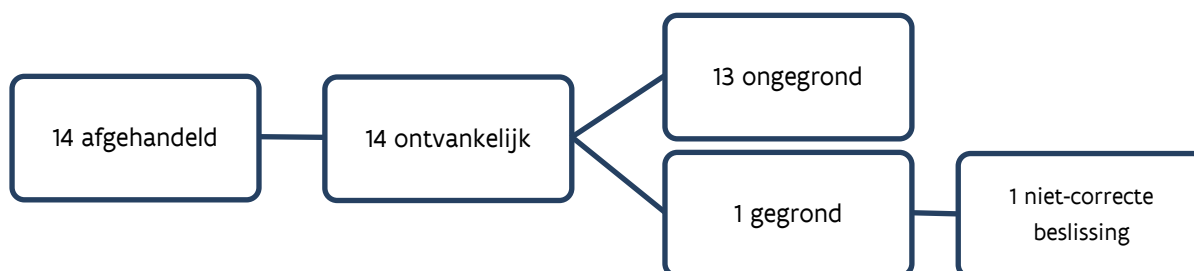
\* In het ene geval werd de aanvraag ingediend en ontvangen op 24/2/2016, maar deze aanvraag werd niet behandeld vóór de inwerkingtreding van de kilometerheffing waardoor de burger in het ongewisse bleef over het feit of hij al dan niet in regel was.

Naar aanleiding van de klacht werd de beslissingsbrief (toekenning vrijstelling) verzonden op 26/4/2016.

\* In het andere geval werd op 26/3/2016 een vrijstellingsaanvraag ingediend voor 2 tractoren. De vrijstelling werd eind april 2016 verleend voor de ene tractor, maar er volgde geen beslissing over de andere tractor. Naar aanleiding van de klacht werd ook de beslissingsbrief voor de tweede tractor (toekenning vrijstelling) verzonden, op 30/11/2016.

## 6.7 Verkrottingsheffing woningen en/of gebouwen

- In 2016 verstuurde de Vlaamse Belastingdienst 3.706 aanslagbiljetten (op basis van kohierartikel). Deze aanslagen hadden betrekking op het vierde kwartaal 2015, op het eerste, tweede en derde kwartaal 2016 en waren voornamelijk te wijten aan de opname van een pand op de lijst ongeschikt- / onbewoonbaar-verklaarde woningen 3.266 aanslagen). Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten bedroeg het totaal aantal verzonden aanslagbiljetten 5.488. De administratie verstuurde in 2016 eveneens 1.203 herinneringen. De Vlaamse Belastingdienst ontving in de loop van 2016 2.369 bezwaarschriften en nam een beslissing over 2.389 bezwaren.
- De klachtendienst ontving in 2016 14 klachten over de verkrottingsheffing woningen (17 klachten in 2015). Deze **14 klachten werden afgesloten** in 2016 en kregen volgende evaluatie:  
**14 klachten ontvankelijk → 13 ongegrond + 1 gegrond.**



We kwalificeerden geen enkele klacht over de verkrottingsheffing woningen als onontvankelijk.

### Ongegronde klachten (13):

- 6 klachten na ontvangst van een betalingsdocument/invordering:

\* 1 klacht na ontvangst van een aanslagbiljet: men ging niet akkoord met de heffing.

We hebben de burger erop gewezen dat het aanslagbiljet correct werd opgesteld op basis van de gegevens van de inventarisbeheerder en de klacht overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst voor registratie als bezwaar en voor verder onderzoek.

\* 1 klacht over de notificatie van de openstaande heffingen.

Er werd door de belastingplichtige geen bezwaar ingediend tegen de heffingen. Aan de notaris mogen alle schulden worden meegedeeld die aanleiding kunnen geven tot de inschrijving van een wettelijke hypotheek, dus ook eventueel betwiste schulden. Pas na notificatie werd bij de Vlaamse Belastingdienst een verzoek tot

ambtshalve ontheffing geregistreerd.

\* 1 klacht na ontvangst van een aanmaning via de gerechtsdeurwaarder.

Er werd geen bezwaarschrift ingediend en met betrekking tot de uitgevoerde renovatiewerken werd geen schorsing aangevraagd/toegekend door de inventarisbeheerder. We hebben verzoeker erop gewezen dat de toegekende vrijstelling wegens enige woonst geen invloed heeft op deze heffing omdat de vrijstelling dateerde van ná de verjaringsdatum van inventarisatie.

\* 3 klachten na ontvangst van een aangetekende herinnering.

Er werd door de belastingplichtige ofwel geen bezwaarschrift ingediend ofwel een laattijdig bezwaar. Het initieel te betalen bedrag werd inmiddels verhoogd met de kost van de aangetekende zending en met maandelijkse nalatighedsinteressen.

Men voerde aan dat het pand werd geschrapt, of verkocht, of dat er renovatiewerken werden uitgevoerd. We hebben verzoekers erop gewezen dat de schrapping / verkoop van het pand geen invloed heeft op de heffing omdat de schrapping / verkoop dateerde van ná de verjaringsdatum van inventarisatie. En dat er voor de uitgevoerde renovatiewerken geen schorsing werd aangevraagd/toegekend door de inventarisbeheerder.

- 6 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 betrof:

\* de verkoop van het pand vóór de verjaringsdatum van inventarisatie, maar dat de verkoop niet tijdig werd gemeld aan de Vlaamse Belastingdienst en aan de inventarisbeheerder.

\* een discussie over de aflevering van een conformiteitsattest door de stad Leuven, maar dat dateerde van ná de verjaringsdatum van inventarisatie.

\* het uitvoeren van renovatiewerken zonder dat hiervoor bij de inventarisbeheerder een schorsing werd aangevraagd/toegekend. De schrapping gebeurde ná de verjaringsdatum van inventarisatie.

\* een discussie over de schrappingsdatum omdat het belaste pand door de stad Gent uit de stedelijke inventarislijst werd geschrapt vóór de verjaringsdatum van inventarisatie, maar door de inventarisbeheerder uit de gewestelijke inventarislijst werd geschrapt ná de verjaringsdatum van inventarisatie. Uit onderzoek bleek de schrappingsdatum van de inventarisbeheerder wel degelijk correct te zijn, nl. op datum van ingang van het conformiteitsattest. Het conformiteitsattest werd immers na een eerste controle door de stad Gent geweigerd, terwijl de heffing toen al verschuldigd was.

\* de behandeling van een verzoek tot integrale kwijtschelding van de nalatighedsinterest, maar daar kon door de administratie niet op worden ingegaan omdat de belastingplichtige zich niet in een situatie van overmacht bevond en evenmin in een moeilijke financiële situatie.

\* de betwisting van een laattijdig verklaard bezwaar, maar het bezwaarschrift werd pas persoonlijk afgegeven bij de Vlaamse Belastingdienst op het moment dat de bezwaartermijn reeds was verstreken.

- 1 klacht over het uitblijven van een teruggave van verkrottingsheffingen:

\* Verzoekster had vele jaren geleden een geschil aangespannen tegen beslissingen van de Vlaamse Belastingdienst en zij had bericht gekregen dat de heffingen niet moesten worden betaald en dat men daarover papieren ging opsturen. Het betrof een gerechtelijke procedure tegen leegstandsheffingen voor 1998, 1999 en 2000. De Vlaamse Belastingdienst heeft in dit verband in 2013 vastgesteld dat de opname op de lijst leegstand niet correct was verlopen. De raadsman van de Vlaamse Belastingdienst heeft vervolgens verschillende malen verzoekster aangeschreven om haar instemming te bekomen om akkoordbesluiten op te maken en om zo de procedure via een akkoordvonnis te kunnen beëindigen. Maar de belastingplichtige gaf hiervoor pas in oktober 2016 een telefonisch akkoord. De akkoordbesluiten werden dan opgemaakt en door de raadsman van de Vlaamse Belastingdienst in november 2016 verstuurd aan verzoekster. Zij diende de akkoordbesluiten te ondertekenen en de ondertekende versie terug te bezorgen aan de raadsman van de Vlaamse Belastingdienst. De betaalde heffingen zullen pas kunnen worden terugbetaald nadat de rechter

het akkoordvonnis heeft uitgesproken.

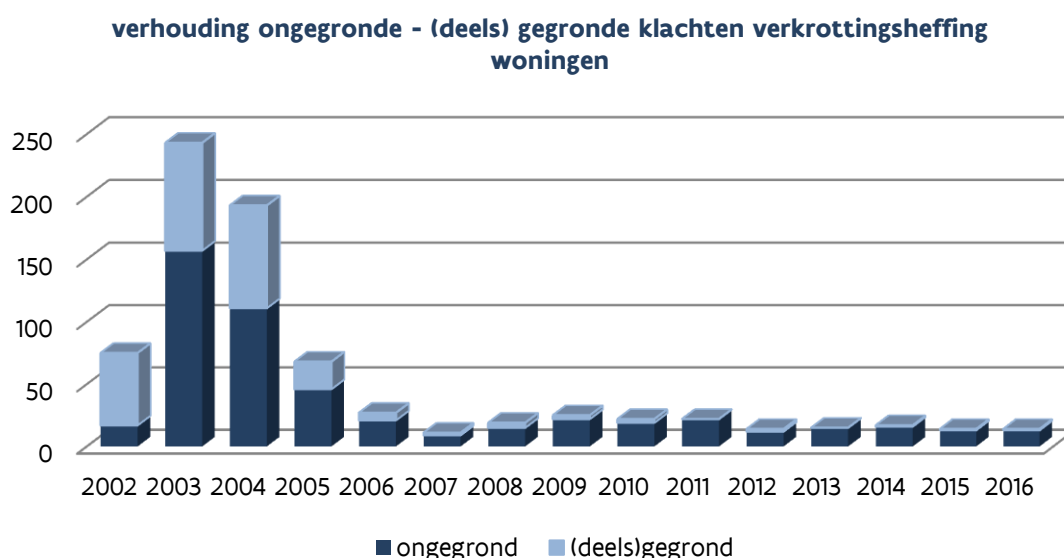
**Gegronde klachten (1):**

a) ombudsnorm **niet-correcte beslissing**: 1 klacht

\* Verzoekster klaagde dat op de echtelijke woonst een hypotheek werd genomen om aanslagen te waarborgen die op naam staan van haar echtgenoot, terwijl ze gehuwd zijn met scheiding van goederen. Het betreft openstaande schulden aan verkrottingsheffing woningen voor een ander pand, die enkel en volledig verschuldigd zijn door verzoeksters echtgenoot, terwijl de hypothecaire inschrijving werd genomen op de volledige eigendom. De hypotheek had bijgevolg enkel genomen mogen worden op het deel van de echtgenoot, dus op de helft.

Naar aanleiding van de klacht heeft de Vlaamse Belastingdienst aan het hypotheekkantoor laten weten dat er een gedeeltelijke doorhaling diende te gebeuren voor het aandeel op naam van verzoekster.

- Volgende grafiek toont een opsplitsing van de ontvankelijke klachten volgens de mate van gegrondheid vanaf 2002 tot 2016:



Het aantal klachten over de verkrottingsheffing woningen blijft sinds 2006 jaarlijks beperkt. We registreerden net zoals de voorbije jaren opnieuw slechts één (deels) gegronde klacht.

De verhouding ingediende klachten/verstuurde aanslagbiljetten bedraagt 0,26%.

## 6.8 Afdeling Vastgoedtransacties

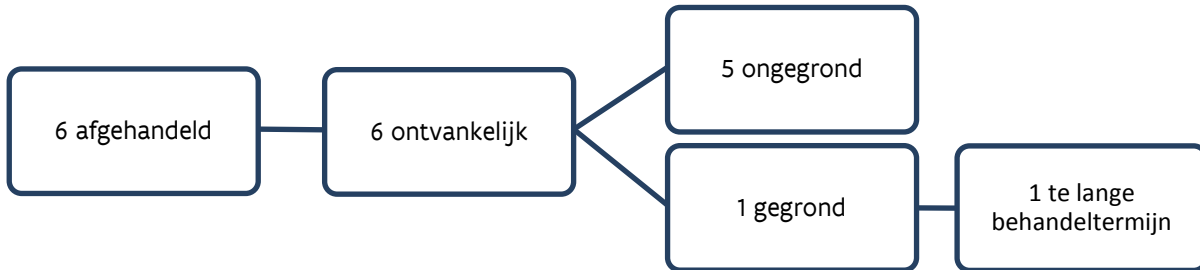
- Ten gevolge de zesde staatshervorming zijn de voormalige federale aankoopcomités ingekanteld bij de dienst vastgoedakten van de Vlaamse overheid. Deze dienst werd als een nieuwe afdeling 'vastgoedtransacties' ondergebracht bij de Vlaamse Belastingdienst.

Er werd een nieuwe decretale basis gecreëerd die bepalend is voor de bevoegdheidsafbakening en de werking van de afdeling vastgoedtransacties. De afdeling vastgoedtransacties kan hierdoor enkel opdrachten aanvaarden die kaderen binnen haar decretale opdrachten waarvan sprake is in de Vastgoedcodex van 19 december 2014. Daarbij is het noodzakelijk dat een opdracht die de afdeling vastgoedtransacties tot verwerven of vervreemden krijgt, steeds een volledige opdracht is, namelijk schatten, onderhandelen en het verlijden van de akte.

- De klachtendienst ontving in 2016 6 klachten over de afdeling vastgoedtransacties (2 klachten in 2015).

Deze klachten werden afgesloten en kregen volgende evaluatie:

**6 klachten ontvankelijk → 5 ongegrond + 1 gegrond**



**Ongegronde klachten (5):**

- een klacht over het uitblijven van een schattingsverslag.  
De schatting dateerde van november 2015 en het schattingsverslag werd naar aanleiding van de klacht doorgestuurd in januari 2016. Het schattingsverslag werd bijgevolg bezorgd binnen de 3 maanden na de schatting, wat niet als onredelijk lang kan worden beschouwd.
- een klacht over het uitblijven van een betaling na het verlijden van de akte in november 2015. De vergoeding was betaalbaar na registratie en overschrijving van de akte, binnen de 3 maanden vanaf de datum van akte.  
Deze klacht werd bekeken in het licht van de tussenkomst van de dienst vastgoedtransacties: de akte kon pas eind februari 2016 worden overgemaakt aan de Vlaamse Landmaatschappij -die instond voor de betaling- omwille van vertraging op het hypotheekkantoor. Er werd daarbij aan de Vlaamse Landmaatschappij gevraagd om de betaling spoedig uit te voeren. Naar aanleiding van de klacht heeft de afdeling vastgoedtransacties nogmaals contact opgenomen met de Vlaamse Landmaatschappij waarna de vergoeding werd gestort in mei 2016.
- een klacht over het uitblijven van het verlijden van akten met betrekking tot enkele grondinnemingen. Het betrof een dossier dat reeds in 2004 door het federale aankoopcomité Hasselt werd opgestart, maar daar werd afgesloten en niet mee werd overgedragen naar Vlaanderen. Gelet op de niet-overdracht, diende de Vlaamse Belastingdienst het dossier volledig opnieuw op te starten, wat ook is gebeurd: alle noodzakelijke inlichtingen werden opgevraagd aan de bevoegde diensten.
- een klacht over de weigering om een schattingsverslag over te maken aan een SHM. Er werd door de SHM verwezen naar een overdrachtenbesluit, maar dat heeft betrekking op schattingsverslagen die zijn opgemaakt door andere instanties. De afdeling vastgoedtransacties heeft echter noch de bevoegdheid overgenomen van de federale aankoopcomités (afdeling vastgoedtransacties is geen rechtsopvolger), noch de bevoegdheid van de ontvanger van de registratie. Het schattingsverslag van de afdeling vastgoedtransacties is voorts ook geen schattingsverslag in de definitie zoals voorzien in het overdrachtenbesluit, maar een geraamde verkoopwaarde.
- een klacht over het uitblijven van een reactie op een e-mail die aan de afdeling vastgoedtransacties werd toegestuurd, maar op het moment van klacht was de redelijke behandeltermijn nog niet direct overschreden. We hebben de vraag laten beantwoorden door de afdeling vastgoedtransacties.

### Gegronde klachten (1):

a) ombudsnorm **te lange behandeltermijn**: 1 klacht

\* Verzoekster klaagde over het uitblijven van een schattingsverslag. De schatting dateerde van september 2015, maar het was wachten op het schattingsverslag om de sociale koop af te ronden. Mailberichten van de SHM om naar de stand van zaken te informeren bleven onbeantwoord.

Naar aanleiding van de klacht werd het schattingsverslag doorgestuurd in januari 2016.

## 6.9 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.

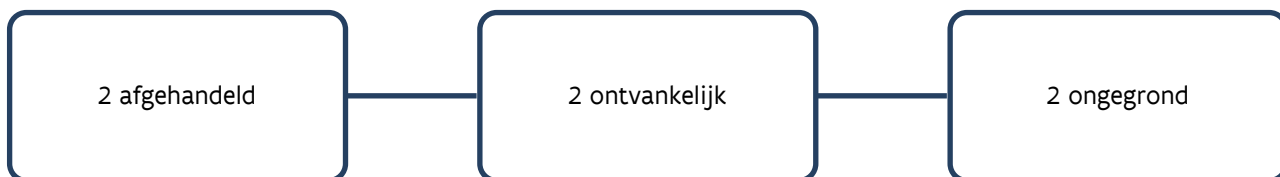
De CIC vervult een horizontale functie ten behoeve van andere beleidsdomeinen wanneer de Vlaamse regering daartoe beslist. Ze is opgericht om de invorderingsexpertise te centraliseren en treedt op wanneer bepaalde sommen niet meer geïnd kunnen worden door de behandelende administraties. Tussen de verzoekende administratie en het Agentschap Vlaamse Belastingdienst wordt telkens een samenwerkingsakkoord afgesloten.

Zo werden betreffende de samenwerking met het Zorgfonds 11.821 dossiers overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder.

- De klachtendienst ontving in 2016 2 klachten over de centrale invorderingscel (5 klachten in 2015).

Deze **2 klachten werden afgesloten** en waren ongegrond:

**2 klachten ontvankelijk → 2 ongegrond.**



### Ongegronde klachten (2):

De CIC behandelde de dossiers op een correcte wijze. Het betrof:

\* 1 klacht over de invordering van achterstallige bijdragen voor de Vlaamse zorgverzekering en van een geldboete in opdracht van het Vlaams Zorgfonds.

\* 1 klacht over de invordering van een administratieve boete 'energieprestatie en binnenklimaat' in opdracht van het Vlaams Energieagentschap.

## 6.10 Leegstandsheffing bedrijfsruimten

- In 2016 werden 737 aanslagbiljetten leegstandsheffing bedrijfsruimten (op basis van kohierartikel) verstuurd. Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten bedraagt het aantal verzonden aanslagbiljetten 1.058.

De administratie verstuurde in 2016 97 herinneringen.

Er werden in de loop van het jaar 243 bezwaarschriften ingediend. De administratie handelde 216 bezwaarschriften af.

- De klachtendienst ontving in 2016 geen enkele klacht over de leegstandsheffing bedrijfsruimten (2 klachten in 2015).

## 6.11 Planbatenheffing

---

- De Vlaamse Belastingdienst verstuurde in 2016 1.687 originele aanslagbiljetten inzake de planbatenheffing. Deze hadden betrekking op het aanslagjaar 2016. Gelet op de kennisgeving aan alle deelgenoten werden 2.836 aanslagbiljetten verstuurd.

De Vlaamse Belastingdienst ontving in 2016 423 bezwaren en handelde in de loop van 2016 326 bezwaren af.

- De klachtendienst ontving in 2016 geen enkele klacht over de planbatenheffing (1 klacht in 2015).

## 6.12 Dienst derdengeschillen

---

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

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

- De klachtendienst ontving in 2016 geen enkele klacht over de dienst derdengeschillen (evenmin klachten in 2015).



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

### **7.1 Natraject aanbevelingen 2015 van de Vlaamse Ombudsdienst**

Hieronder volgt de bespreking van enkele aandachtspunten uit het jaarverslag 2015 van de Vlaamse Ombudsdienst:

*Een nieuwe en zeer recente aanbeveling betreft de vordering in 2016 van klein beschrijf uit 2006 (aanbeveling 2016-3, raadpleegbaar op de website ombudsman, dossier 2016-1577). Burgers begrijpen niet waarom de overheid zolang wacht.*

Reactie van de Vlaamse Belastingdienst:

Wat betreft de navorderingen naar aanleiding van het niet naleven van de voorwaarden gunstregimes (de zogenaamde legger 67 dossiers), werd het voorbije jaar de nadruk gelegd op de verwerking van de oudste dossiers (aktes van 2006 en 2007). De informatie die op het aanslagbiljet wordt vermeld, werd uniform gemaakt zodat de belastingplichtigen beter begrijpen waarom ze een aanslagbiljet ontvangen. Op aktes van de andere jaren wordt simultaan gewerkt, zodat we korter op de bal kunnen spelen. De Vlaamse Belastingdienst zal ook meteen nadat het controlemoment is afgelopen de controle doen, zodat de navorderingen sneller kunnen verstuurd worden (concreet bv. indien aan de 1<sup>ste</sup> voorwaarde van klein beschrijf niet voldaan is, wordt de 2<sup>de</sup> niet meer afgewacht en kunnen er dus na een periode van 3 jaar aanvullende rechten worden gevestigd).

Vanaf de volgende verzending (februari 2017) wordt bij elk aanslagbiljet dat vertrekt uit de controle van de legger 67 een bijkomende toelichting meegestuurd (conform de tekst op de website) om burgers beter te informeren waarom er pas na al die tijd een navordering gestuurd wordt. In de brief wordt ook vermeld dat op eenvoudig verzoek een afbetaling kan worden toegestaan.

De Vlaamse Belastingdienst zet ook verder in op de automatische controle van deze dossiers: het voorbije jaar werden een aantal initiatieven genomen om de controle op basis van onze gegevens uit het Rijksregister op punt te zetten. We merken nu dat 70% van de dossiers door het systeem kan nagekeken worden.

*De Vlaamse Ombudsdienst zag verzoening bij de ontheffing van de verkeersbelasting voor een ingevoerde wagen met een aanslepende keuringsprocedure (dossier 2015-1371). Onduidelijkheid over het al dan niet al verkeersbelasting moeten betalen voor een ingevoerde wagen, is een klacht die wel vaker voorkomt. Als na de invoer niet meteen een inschrijving volgt bij de DIV (Dienst Inschrijving der Voertuigen), kan Vlabel ambtshalve een aanslag opleggen. Maar verkeersbelasting is (nog) niet verschuldigd als de wagen niet rijvaardig is of de wagen nog niet gebruikt kan worden op de openbare weg. Heel wat burgers zitten echter met vragen over welke bewijsstukken ze precies kunnen voorleggen. De informatie hierover is zeker voor verbetering vatbaar.*

Reactie van de Vlaamse Belastingdienst:

In de brieven die wij versturen naar de invoerder staat het volgende vermeld:

Als binnen een maand te rekenen van de derde werkdag volgend op de verzending van deze kennisgeving, dus vóór XX/XX/XXX, aangetoond wordt dat het voertuig niet rijvaardig is of om gegronde redenen niet kan worden gebruikt op de openbare weg, zal de ambtshalve aanslag niet gevestigd worden. U stuurt daarvoor de nodige bewijsstukken, aan de hand van het hierbij gevoegde formulier "Zenden van bewijsstukken", naar de Vlaamse Belastingdienst, Vaartstraat 16, 9300 Aalst of via e-mail naar invoer\_vlabel@fb.vlaanderen.be met als onderwerp uw naam, ons kenmerk en t.a.v. (naam dossierbehandelaar).

De bewijsstukken die kunnen voorgelegd worden, zijn afhankelijk van de feitelijke situatie. Zo kan het gaan om bijvoorbeeld een oldtimer waar nog restauratiewerken aan dienen uitgevoerd te worden of een recenter voertuig waar bijvoorbeeld een nieuwe motor in moet of een voertuig dat niet door de keuring geraakt.... Om de brief overzichtelijk en duidelijk te houden werd er voor gekozen om bovenstaande te vermelden.

De brief vermeldt echter een rechtstreeks telefoonnummer van de dossierbehandelaar. Heel vaak contacteert de burger onze diensten per mail, brief of telefoon om zijn situatie uit te leggen, waarna de dossierbehandelaar kan meegeven welke bewijsstukken wij nodig hebben in zijn specifiek geval.

Er wordt momenteel ook bekeken om de info onder een aparte rubriek op de website van de Vlaamse Belastingdienst te plaatsen.

*Gegevensafstemming met het Bevolkingsregister en het Kadaster.*

*Het dossier 2015-4379 is een merkwaardige verzoening. Verzoeker vindt zijn gebruikelijke vermindering wegens kinderen ten laste niet terug op zijn aanslagbiljet onroerende voorheffing en wijst er – tot en met in zijn bezwaar – tevergeefs op dat zijn straat recent hernummerd werd, waardoor hij niet langer op nummer 75 woont maar wel op nummer 71. Uiteindelijk blijkt dus in deze zaak dat een hernummering in het bevolkingsregister niets wijzigt aan de gegevens bij het Kadaster. Een betere afstemming van beide databanken zou heel wat efficiënter zijn.*

Reactie van de Vlaamse Belastingdienst:

Het ging om een dossier waar een belastingplichtige omwille van een hernummering van zijn woning zijn vermindering voor kinderen niet had gekregen. Kadasteradres en rijksregisteradres kwamen immers niet overeen.

De databank van zowel het Kadaster als van het Rijksregister zijn geen databanken die de Vlaamse Belastingdienst zelf beheert. De afstemming van beide ligt dus niet binnen de bevoegdheid van de Vlaamse Belastingdienst.

Dergelijke gevallen worden normaliter opgevangen door hernummeringen / straatnaamwijzigingen / ... op een koppelingslijst te zetten. Vervolgens worden rijksregisteradres en kadasteradres aan elkaar gelinkt in de databank van de Vlaamse Belastingdienst waardoor de verminderings automatisch kunnen toegekend worden.

*Ver-reken belastingen tussen verschillende niveaus.*

*Ten slotte twee opvallende klachten uit het rapport van de Klachtendienst Financiën. In beide gevallen aanvaardt de Vlaamse ombudsman dat er op dit moment weliswaar geen andere beslissing mogelijk is. Maar tegelijk wijst de ombudsman op het perspectief van “de burger dienen” en geven beide klachten een belangrijk signaal tot verbetering.*

...

*Een goede aanleiding om de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst uit 2013 nog eens voor te leggen: zorg voor één portaal waarop de burger precies kan zien wat hij nog tegoed heeft en wat hij nog verschuldigd is aan de overheid. Met daarbij de vraag: dienen we de burger echt door strak de hand te houden aan het principe dat het niet mogelijk is om belastingen van verschillende bevoegdheidsniveaus te verrekenen?*

Reactie van de Vlaamse Belastingdienst:

De mogelijkheid om achterstallige betalingen af te houden van tegoeden van de overheid kan worden bekeken op verschillende niveaus. Een eerste niveau is compensatie binnen eenzelfde heffing. Dit is voor de verkeersbelastingen (in bepaalde gevallen) al langer mogelijk: wanneer bv. iemand van voertuig verandert (met behoud van nummerplaat) wordt de teveel betaalde verkeersbelasting verrekend met de te betalen verkeersbelasting voor het nieuwe voertuig.

Een tweede niveau betreft de compensatie over de verschillende Vlaamse gewestbelastingen heen. Deze mogelijkheid is voorzien in het vernieuwde Vlaams Fiscaal Platform (VFP), het overkoepelend ICT-platform voor alle heffingen die door de Vlaamse Belastingdienst worden geïnd. In het vernieuwde VFP worden voorlopig enkel de erfbelasting, de registratiebelasting en de boetes voor de kilometerheffing afgehandeld. Binnen die belastingfamilies werd intussen 2 miljoen euro gecompenseerd. Vanaf eind 2017 worden ook andere Vlaamse gewestbelastingen (onroerende voorheffing, verkeersbelastingen, planbatenheffing en leegstandsheffingen) stelselmatig geïntegreerd in het vernieuwde VFP zodat compensaties zullen kunnen worden toegepast voor al die heffingen. Juridisch is er wat betreft de compensatie binnen de eigen heffingen geen probleem (cf. art. 3.4.7.0.2, §2 van de Vlaamse Codex Fiscaliteit van 13 december 2013). De

snelheid waarmee de andere heffingen kunnen worden geïntegreerd hangt echter af van de beschikbare ICT-middelen (analisten en programmeurs) enerzijds en van de beschikbare budgettaire middelen anderzijds.

Nog verder gaat de mogelijkheid van interfederale compensatie van openstaande en terug te betalen belasting(schuld)en. Dergelijke compensaties tussen de Vlaamse Belastingdienst en de federale overheid zijn op dit ogenblik nog niet operationeel. Hiervoor moet in de eerste plaats het wetgevend kader worden aangepast.

Na een bilateraal overleg tussen de Vlaamse Belastingdienst en de FOD Financiën eind 2015, kwam de zogenaamde fiscale balans kort aan bod op de Waarnemingspost Gewestelijke Fiscaliteit van midden 2016. Daar bleek alleszins bij alle partijen de bereidheid om compensatie mogelijk te maken. In een eerste fase zal het wetgevend kader moeten worden aangepast om de compensatie over de niveaus heen juridisch mogelijk te maken. Nadien moet ook onderzocht worden welke technische inspanningen noodzakelijk en mogelijk zijn.

Recent werd door onze Minister gevraagd aan de federale Minister van Financiën om een werkgroep op te richten voor de verdere uitwerking van zowel een aangepast reglementair kader als de technische aspecten.

## **7.2 Natraject aanbevelingen 2015 van de klachtendienst**

---

Voor de erfbelasting en de registratiebelasting hebben we in 2015 volgende aanbevelingen geformuleerd:

**AANBEVELING I (erfbelasting): De bijvoeglijke aangiftes van nalatenschap op afgewerkte, historische aangiftes bij de FOD Financiën zo snel mogelijk afhandelen.**

Dit betrof zowel bijvoeglijke aangiftes van nalatenschap (ter verbetering van de oorspronkelijke aangiftes) die eind 2014 werden ingediend bij de FOD Financiën en vervolgens overgemaakt aan de Vlaamse Belastingdienst als bijvoeglijke aangiftes van nalatenschap die in 2015 rechtstreeks werden ingediend bij de Vlaamse Belastingdienst en waarbij meestal spontane aangifte werd gedaan van de meerwaarde van een onroerend goed. De geschatte waarde van het onroerend goed in de oorspronkelijke aangifte van nalatenschap bleek immers lager te liggen dan de effectieve verkoopwaarde waardoor het actief van de nalatenschap diende te worden verhoogd.

Inzake de erfbelasting wordt de invordering van de belastingen en toebehoren gewaarborgd door een wettelijke hypotheek op al de goederen die vatbaar zijn voor hypotheek, door de erflater in België nagelaten. Om dergelijke hypotheek op een (ondertussen verkocht) onroerend goed van de erflater te vermijden, zal de notaris de verkoopsom bijhouden tot zekerheid van de betaling van de erfbelasting.

Begin 2015 bleek uit de klachten dat de registratietermijn opliep en hebben we de vraag gesteld om de bijvoeglijke aangiftes zo snel mogelijk te registeren. Eens geregistreerd, bleek het om technische redenen niet mogelijk te zijn om dit specifieke type van bijvoeglijke aangiftes (op afgewerkte, historische aangiftes bij de FOD Financiën waarbij de bijvoeglijke aangifte resulteerde in een bijkomende heffing) te behandelen.

Door het aanslepen van de behandeling van deze bijvoeglijke aangiftes, moesten de burgers lange tijd wachten op de vrijgave van de verkoopsom.

Eind 2015 kon worden gestart met de verwerking van deze dossiers waardoor sommigen hun aanslagbiljet nog kregen toegestuurd in 2015. Maar andere dossiers stonden eind 2015 nog open. Vandaar deze aanbeveling, met de extra vraag om, indien woonstkeuze werd gemaakt bij de notaris, het overzicht van de bijkomend verschuldigde erfbelasting met de respectievelijke aanslagbiljetten ook effectief naar de notaris te sturen en niet apart naar de individuele erfgenamen.

Reactie van de Vlaamse Belastingdienst:

Sinds eind september 2015 was het technisch mogelijk om deze aangiftes te verwerken. Intussen zijn deze dan ook allemaal verwerkt.

**AANBEVELING II (erfbelasting): Extra aandacht besteden bij het bepalen van de verwantschap van de geselecteerde erfopvolgers bij het uitblijven van een aangifte nalatenschap.**

Wanneer in een overlijdensdossier geen tijdige aangifte van nalatenschap wordt ontvangen, worden de erfopvolgers bepaald via het rijksregister. De dossierbehandelaar controleert de exacte verwantschap en schrijft de mogelijke erfopvolgers aan voor het indienen van de aangifte.

In een aantal gevallen werden personen aangeschreven die zelf reeds lange tijd overleden waren (en die zelfs daarvoor soms ook geen band meer hadden met de persoon waarvoor aangifte van nalatenschap moest worden ingediend). De ontvangst en inhoud van deze brief lag begrijpelijkerwijs zeer gevoelig bij de nabestaanden.

Reactie van de Vlaamse Belastingdienst:

Klachten hierover waren hoofdzakelijk het gevolg van vergissingen uit de beginperiode, voornamelijk te wijten aan onvoldoende vertrouwdheid met het nieuwe systeem. Dit werd aan de dossierbehandelaars meegegeven als extra aandachtspunt. Vergissingen blijven mogelijk maar zullen minimaal zijn.

**AANBEVELING III (erfbelasting en registratiebelasting): Een minimale automatische berekening voorzien waardoor tarieven met een percentage door het systeem worden berekend.**

Bepaalde tarieven, bijvoorbeeld de belastingverhoging wegens het laattijdig indienen van een aangifte van nalatenschap (erfbelasting) en de schenkbelasting op een schenking van roerende goederen (registratiebelasting) zijn vaste belastingtarieven die zich lenen tot een automatische berekening.

Uit de klachten bleek dat deze tarieven manueel worden berekend door de dossierbehandelaar, wat kan leiden tot een foute berekening en een te hoog aangerekende belasting.

Reactie van de Vlaamse Belastingdienst:

Voor de registratiebelasting werd een minimale automatische berekening voorzien: tarieven in percentages uitgedrukt worden door het systeem berekend voor zover de verkrijgers een aandeel in volle eigendom bekomen (vruchtgebruik kan niet berekend worden). Op de planning staat ook nog om de tarieven van de schenkbelasting te automatiseren (timing nog niet gekend).

Inzake de berekening van de rechten erfbelasting: de systeemberekening laat in de meeste gevallen toe om een correcte heffing met betrekking tot de juiste tarieven te doen. Manuele berekeningen blijven een risico, maar zijn minimaal. Voor wat betreft de belastingverhoging wegens laattijdigheid is er een tool aangemaakt in Excel die de dossierbehandelaars kunnen gebruiken om geen fouten te maken.

### 7.3 Evolutie klachtenbeeld

*Wat de verkeersbelastingen en de onroerende voorheffing betreft, toont volgende tabel een overzicht van het aantal (deels) gegronde klachten per ombudsnorm, gedurende de voorbije 6 jaar.*

Ombudsnorm / Jaar	Verkeersbelastingen						Onroerende voorheffing					
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Te lange behandeltermijn	195	59	5	2	1	2	73	48	6	6	7	20
Ontoereikende informatieverstrekking	75	36	15	9	5	2	12	14	8	7	1	3
Andere	67	25	10	29	9	4	19	14	6	2	2	2
Niet-correcte beslissing	10	11	7	4	3	6	16	19	6	7	9	11

Onvoldoende bereikbaarheid	8	6	1	2	0	0		11	1	5	3	1	0
Onheuse bejegening	1	2	0	0	0	0		2	0	0	0	0	0

Het procentueel aantal (deels) gegronde klachten (ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde klachten) is in 2016 opnieuw gedaald voor de verkeersbelasting, maar gestegen voor de onroerende voorheffing. Dit was voornamelijk te wijten aan de lange behandeltermijn van dossiers waarbij de eigendomsituatie werd betwist en waar het advies van het Kadaster nodig was voor de afhandeling ervan. Het advies sleepte aan met een lange doorlooptijd tot gevolg. Dergelijke bezwaren kunnen vanaf nu in principe sneller worden verwerkt omdat de Vlaamse Belastingdienst ten gevolge de inning van de registratiebelasting zelf in het bezit is van de geregistreerde aktes van verkoop. Al blijft ook in die gevallen een afstemming met de administratie van het Kadaster noodzakelijk voor een aanpassing van de inschrijving in de kadastrale bestanden.

*Wat de erfbelasting en de registratiebelasting betreft, toont volgende tabel een overzicht van het aantal (deels) gegronde klachten per ombudsnorm, in 2015 en 2016:*

Ombudsnorm / Jaar	Erfbelasting		Registratiebelasting	
	2015	2016	2015	2016
Te lange behandeltermijn	15	42	3	8
Ontoereikende informatieverstrekking	10	5	2	12
Andere	6	5	1	5
Niet-correcte beslissing	1	4	5	8
Onvoldoende bereikbaarheid	0	0	1	0
Onheuse bejegening	0	0	0	0

De overname van de inning van de registratie- en erfbelasting heeft, vergeleken met de overname van de inning van de verkeersbelasting, ook in 2016 geen uitzonderlijk sterke toename van het aantal ingediende klachten met zich meegebracht.

Het procentueel aantal (deels) gegronde klachten (ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde klachten) is in 2016 gestegen voor de erfbelasting en voor de registratiebelasting, wat wellicht te verklaren valt door het feit dat de inning en de bezwaarbehandeling in 2016 op snelheid is gekomen en er meer dossiers werden verwerkt.

## 7.4 Aanbevelingen 2016 van de klachtendienst

De Klachtendienst Financiën onderzoekt klachten over de werking van het hele beleidsdomein Financiën en Begroting. Net zoals in het verleden, hebben we ook in 2016 geconstateerd dat de ontvankelijke klachten voor de overgrote meerderheid betrekking hadden op de werking van de Vlaamse Belastingdienst. Logisch, want dit agentschap staat door de inning en invordering van de Vlaamse Gewestbelastingen (verkeersbelastingen, onroerende voorheffing, erfbelasting, registratiebelasting, verkrottingsheffing

woningen, leegstandsheffing bedrijfsruimten, planbatenheffing) in nauw contact met de burger. De klachten van 2016 weerspiegelen dan ook voornamelijk de bekommernissen van de burger over de werking van de Vlaamse Belastingdienst.

Alle (deels) gegronde klachten werden ook in 2016 tijdens de driemaandelijkse overlegvergaderingen besproken met de Vlaamse Belastingdienst.

Vele van die klachten hadden betrekking op individuele dossiers die na tussenkomst van de klachtendienst werden rechtgezet door de Vlaamse Belastingdienst.

Er waren daarnaast ook klachten die resulteerden in tussentijdse aanbevelingen, zoals klachten over - een foutief berekend minimumbedrag aan verkeersbelasting en aan aanvullende verkeersbelasting. We hebben gevraagd om te zorgen voor een aanpassing van de programmatie opdat de verkeersbelasting en de aanvullende verkeersbelasting na mutatie correct wordt herberekend indien het voertuig over een LPG-tank beschikt. Dit werd door de Vlaamse Belastingdienst overgemaakt aan het dienstencentrum voor een aanpassing van de programmatie.

- de behandeltermijn van aangiftes van nalatenschap met verwerpingen.

We hebben gevraagd om de programmatie voor de afhandeling van aangiftedossiers met verwerpingen uit te werken. En van zodra het technisch mogelijk was, deze dossiers bij voorrang te behandelen.

Dringende dossiers met verwerpingen werden al manueel berekend en met behulp van het vernieuwde berekeningsprogramma konden ondertussen vele openstaande dossiers met verwerpingen worden afgewerkt.

- de teruggave van een bedrag aan registratiebelasting dat op een foutief rekeningnummer werd uitbetaald. We hebben gevraagd om, indien de fout gelegen was bij de Vlaamse Belastingdienst (de belastingplichtige gaf een juist rekeningnummer door maar de administratie stortte op een andere rekening) bij de vaststelling direct een correcte uitbetaling te doen op de juiste rekening, tegelijk met de vraag tot teruggave, en om moratoriuminteressen toe te kennen. Ondertussen wacht men niet langer de effectieve terugbetaling af (door degene die het geld foutief heeft gekregen) vooraleer een rechtzetting te doen.

Als aanbeveling 2016 formuleren we één aanbeveling over de erfbelasting, nl. over de brieven waarin de burger uitgenodigd wordt om een aangifte in te dienen (laattijdige aangifte). Niettegenstaande de aangifte door de erfopvolgers in principe op eigen initiatief moet worden ingediend en deze brieven dus in feite een vorm van dienstverlening zijn naar de erfopvolgers toe om de belastingverhoging te beperken, stellen we volgende aanpassing voor voor die dossiers waar er slechts een verre verwantschap is tussen de erflater en de aangeschrevene: dat de brieven eerder in de voorwaardelijke wijze zouden worden opgesteld ("in het geval dat u erfopvolger bent" in plaats van "bent u gekend als erfopvolger") en dat er ook informatie wordt gegeven over de mogelijkheid om de nalatenschap te verwerpen.

Bij dergelijke dossiers zien we immers dat verre familieleden (al dan niet foutief) worden aangeschreven als bv. dichtere verwanten hebben verworpen, gelet op de vele schulden van de erflater. De verre familieleden zijn niet op de hoogte van het feit dat zij erfgenaam zouden zijn, en ook niet van de financiële toestand van de overledene. Best wordt in dergelijke brieven ook een rechtstreeks telefoonnummer vermeld van de dossierbehandelaar die duiding kan geven over het dossier.

## **7.5 Verzoening**

---

De aandachtige lezer van dit jaarverslag zal hebben opgemerkt dat deze klachtendienst ook in 2016 naar aanleiding van de geregistreerde klachten tal van dossiers heeft voorgelegd aan en besproken met de Vlaamse Belastingdienst. De klachtendienst treedt op die manier op als een soort van tussenpersoon tussen de burger enerzijds en de administratie anderzijds.

Onze tussenkomst heeft in vele gevallen geleid tot een bepaalde tegemoetkoming aan de burger (zie de inhoudelijke bespreking van alle (deels) gegronde klachten in hoofdstuk 6 van dit jaarverslag), soms zelfs tot een herziening van een administratieve beslissing en dit zonder dat hiervoor een gerechtelijke procedure aan te past moest komen.

Dit toont de meerwaarde aan van een klachtendienst, ook al is er een administratie beroepsprocedure voorzien via bezwaar / gerechtelijke procedures.

Een verzoening is trouwens niet enkel vast te stellen bij de klachten die we als gegrond of als deels gegrond hebben gekwalificeerd. Ook de vele burgers die een klacht indienden die we als ongegrond hebben beoordeeld, kregen elk apart een duidelijk antwoord op hun vragen en bemerkingen en gaven we de reden mee waarom de Vlaamse Belastingdienst volgens ons correct had gehandeld.

Dat onze antwoorden leiden tot een fiscaliteit die door de burger als aanvaardbaar wordt ervaren (de zogenaamde verhoging van de fiscale compliance) blijkt onder meer uit de reacties van de burgers, bijvoorbeeld dat ze nu begrijpen waarom een bepaalde vermindering niet kan worden verleend op het aanslagbiljet onroerende voorheffing of waarom ze toch nog een bedrag aan verkeersbelasting moeten betalen voor hun vorige wagen en dergelijke meer. Soms blijkt dit gewoon uit het feit dat de belasting na ons antwoord wel wordt betaald terwijl men dat voordien stug bleef weigeren.

## **8 Wat is veranderd / welke veranderingen zijn gepland?**

### **8.1 Vermindering van de onroerende voorheffing wat de ingrijpende energetische renovatie betreft.**

---

Een burger die over een energiezuinige woning beschikt, kan genieten van een vermindering op de onroerende voorheffing. Dit is een vermindering die automatisch wordt toegekend op het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing indien men aan de voorwaarden voldoet en dit vanaf het aanslagjaar dat volgt op het jaar waarin het E-peil wordt toegekend.

De bestaande vermindering van onroerende voorheffing wordt uitgebreid zodat ook ingrijpende energetische renovaties in aanmerking komen.

Momenteel komt immers enkel nieuwbouw in aanmerking voor een vermindering van onroerende voorheffing. Dit zal ook het geval worden voor een ingrijpende energetische renovatie; dit is een renovatie waarbij de technische installaties volledig worden vervangen en minstens 75% van de bestaande en nieuwe scheidingsconstructies die grenzen aan de buitenomgeving, worden (na)geïsoleerd.

Vanaf 2015 werd een E-peil-eis ingevoerd voor ingrijpende energetische renovaties. Op basis van het bepaalde E-peil wordt met deze maatregel dus ook een vermindering ingevoerd op de onroerende voorheffing bij ingrijpende energetische renovaties voor stedenbouwkundige vergunningen, aangevraagd vanaf 1 oktober 2016.

De bestaande regeling wordt uitgebreid in die zin dat voor stedenbouwkundige vergunningen, aangevraagd vanaf 1 oktober 2016:

- een E-peil ingrijpende energetische renovatie van maximum E90 recht zal geven op een vermindering van 50% gedurende 5 jaar.
- een E-peil ingrijpende energetische renovatie van maximum E60 recht zal geven op een vermindering van 100% gedurende 5 jaar.

### **8.2 Verlaging van de belastingverhoging inzake de registratiebelasting bij laattijdige registratie.**

---

Een belastingverhoging van 20% voor laattijdige registratie bij een laattijdigheid van maximaal 30 dagen wordt door de burger als onbillijk ervaren. Om hieraan tegemoet te komen wordt voor deze gevallen van beperkte termijnoverschrijding de belastingverhoging teruggebracht tot 1%, maar met een minimum van 100 euro.

### **8.3 De decentralisatie van de verkrottingsheffing naar het niveau van de gemeenten.**

---

De heffing op verwaarloosde gebouwen en woningen als onderdeel van de verkrottingsheffing wordt opgeheven vanaf aanslagjaar 2017. Dit wil zeggen dat indien de termijn van opname op de inventaris van twaalf opeenvolgende maanden verstrijkt vanaf 2017 het Vlaamse Gewest geen heffing meer zal vestigen. Het staat de lokale overheden op dat moment nog steeds vrij om zelf een gemeentelijke heffing op verwaarloosde gebouwen en woningen in te voeren of de bestaande gemeentelijke heffing af te schaffen of te behouden. Het heffen van opcentiemen door de lokale overheden op de gewestelijke heffing wordt door de opheffing immers de facto onmogelijk. Een dubbele heffing, zijnde een gewestelijke heffing enerzijds en een lokale heffing anderzijds, wordt vanaf aanslagjaar 2017 dus onmogelijk. De invorderings- en inningsprocedure met betrekking tot de gewestelijke heffing blijft voor eerdere aanslagjaren bestaan.

Het andere onderdeel van de verkrottingsheffing, de gewestelijke heffing op ongeschikte en onbewoonbare



woningen, blijft behouden voor de gemeenten zonder eigen gemeentelijke heffing. De 'verkrottingsheffing' wordt dan ook hernoemd naar 'heffing ongeschikte en onbewoonbare woningen'. Tegelijkertijd worden de contouren bepaald waarbinnen een gemeentelijke heffing op ongeschikte en onbewoonbare woningen zich moet situeren. Onder die voorwaarden zal het Vlaamse Gewest geen heffing meer vestigen. Ook hier wordt een dubbele heffing dus onmogelijk vanaf aanslagjaar 2017.

Dit wil zeggen dat vanaf 2017 het Vlaamse Gewest in deze gemeenten geen heffing op ongeschikte en/of onbewoonbare woningen meer zal vestigen indien de termijn van opname op de gewestelijke inventaris van ongeschikte en/of onbewoonbare woningen van twaalf opeenvolgende maanden verstrijkt. Een dubbele heffing, zijnde een gewestelijke heffing op ongeschikte en/of onbewoonbare woningen enerzijds en een lokale heffing anderzijds, wordt vanaf aanslagjaar 2017 dus onmogelijk in de gemeenten die een eigen reglement hebben op basis waarvan ongeschikte en/of onbewoonbare woningen belast kunnen worden. De invorderings- en inningsprocedure met betrekking tot de heffing op ongeschikte en/of onbewoonbare woningen blijft onverminderd voortbestaan.

#### **8.4 Vlaamse tijdelijke fiscale regularisatie.**

---

De tijdelijke fiscale regularisatie beoogt zowel aan de particulieren als aan de rechtspersonen de mogelijkheid te bieden om hun fiscale toestand inzake erfbelasting of registratiebelasting te regulariseren door spontaan de niet eerder bij de fiscale administratie aangegeven bedragen alsnog aan te geven, om zo fiscale als strafrechtelijke immuniteit te bekomen.

Tevens wordt voorzien via een samenwerkingsakkoord tussen de Federale Staat en het Vlaamse Gewest voor de fiscale regularisatie van niet uitsplitsbare bedragen. Dat biedt een oplossing voor bedragen waarbij de aangever geen opdeling meer kan maken tussen het deel dat valt onder de federale fiscale en sociale regularisatie, en het deel dat valt onder de Vlaamse tijdelijke fiscale regularisatie. Het moet wel duidelijk zijn dat het om bedragen gaat die hadden moeten worden onderworpen aan zowel federale als aan Vlaamse gewestelijke belastingen.

*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...?); De medewerkers van de Klachtendienst Financiën zijn vlot toegankelijk: onder meer per e-mail /klachtenformulier, per telefoon, per brief.

De gegevens van de Klachtendienst Financiën staan vermeld op de website van de Vlaamse Belastingdienst. 1700 kan klachten via e-mail escaleren naar de Klachtendienst Financiën.

O mate waarin de organisatie in dagdagelijkse processen attendeert op het bestaan van interne klachten- of klantendienst (bv. Verwijzing naar klachtenprocedure bij briefwisseling).

In tal van correspondentie van de Vlaamse Belastingdienst wordt gewezen op het bestaan van de Klachtendienst Financiën en op de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

Ook op de website van de Vlaamse Belastingdienst kan men informatie over de klachtenprocedure terugvinden en staan het online klachtenformulier en ons e-mailadres ter beschikking.

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

Alle ontvangen klachten worden effectief beantwoord. We hebben geen weet van klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst die door ons onterecht niet zouden worden behandeld of onterecht niet zouden worden (h)erkend.

## 3. Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. Verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekregen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard &amp; werking bestuursinstelling...).

Het zit volgens ons goed met de klachtencaptatie. Immers, van alle geregistreerde klachten wist ruim 71% rechtstreeks de weg te vinden naar de Klachtendienst Financiën. Ruim 14% werd ons doorgestuurd via de Vlaamse Ombudsdienst.

*Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsvolle klachtenbehandeling'*

## 1. Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig.

De klachtenbehandelaars zijn bekend binnen de organisatie; het doorloopschema is aanwezig.

## 2. Doorlooptijd klachtenbehandeling.

In 2016 bedroeg de gemiddelde wachtperiode voor de verzending van een ontvangstmelding 0,8 dagen. De burger mocht in 2016 een antwoord verwachten na gemiddeld 32 dagen. Slechts 2 burgers (0,2%) kregen een antwoord buiten de termijn van 45 dagen.

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

De klachtenbehandelaars hebben toegang tot bepaalde databanken van de Vlaamse Belastingdienst waardoor zij een autonoom onderzoek kunnen voeren.

We trachten elke klacht op zo een duidelijk en verstaanbaar mogelijke manier te beantwoorden, in relatief eenvoudig bewoordingen, maar zonder hierbij de kwaliteit van het antwoord uit het oog te verliezen.

De burger kan ons ook steeds telefonisch bereiken met vragen om uitleg of vragen om bijkomende informatie.

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

In onze antwoorden wordt systematisch verwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst.

Kenmerkend voor de betrokken fiscale materie is de administratieve beroepsprocedure: het feit dat de belastingplichtige een bezwaarschrift kan indienen bij de Vlaamse Belastingdienst. We maken voor elke klacht de inschatting of we al dan niet moeten verwijzen naar deze bezwaarprocedure. Soms sturen we de klacht zelf door naar de Vlaamse Belastingdienst om daar verder te worden behandeld, bijvoorbeeld als bezwaar, als aanvraag voor het bekomen van een afbetalingsplan, ....

Om de doorlooptijd van een dossier te verkorten, zullen we aan de burger desgevallend ook uitdrukkelijk meegeven welke stukken hij moet voorleggen om te genieten van een bepaalde vermindering, vrijstelling of ontheffing.

*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 is aanwezig, omschrijft de nodige competenties van de klachtenbehandelaar en vormt de basis voor de jaarlijkse planning en evaluatie.

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 Klachtendienst Financiën omvat 2 klachtenbehandelaars. Er is een continue samenwerking en aanhoudend overleg tussen de 2 klachtenbehandelaars.

De Klachtendienst Financiën neemt deel aan het netwerk klachtenmanagement, waar de werking van andere klachtendiensten wordt toegelicht en waarvan steeds iets kan worden opgestoken.

Qua kennisdeling hebben de klachtenbehandelaars toegang tot de procedureboeken, gebruikt door de Vlaamse Belastingdienst, die continu worden bijgewerkt in functie van gewijzigde regelgeving /standpunten.

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

Binnen het beleidsdomein Financiën en Begroting is geen aparte kwaliteitsmanager aanwezig en ook geen 'netwerk' van klachtenbehandelaars daar er slechts 2 klachtenbehandelaars zijn. Wij waken evenwel mee over de kwaliteit van de geleverde diensten via onze voorstellen tot verbeteracties (zie verder punt 6).

4. Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.

De Klachtendienst Financiën rapporteert maandelijks aan het management over het aantal geregistreerde en afgehandelde klachten in de voorbije maand.

Driemaandelijks vindt een overlegvergadering plaats met de Vlaamse Belastingdienst waar de terechte klachten worden besproken en nieuws wordt uitgewisseld.

Het jaarverslag wordt voorgelegd aan het management van het beleidsdomein Financiën en Begroting, alvorens het over te maken aan de Vlaamse Ombudsdienst.

5. Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.

Het jaarverslag wordt opgesteld door de 2 klachtenbehandelaars zelf en jaarlijks in de maand februari overgemaakt aan de Vlaamse Ombudsdienst.

6. Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport.

De terechte klachten worden besproken met de Vlaamse Belastingdienst tijdens de driemaandelijks overlegvergaderingen. We trachten in deze terechte klachten bepaalde patronen te herkennen en hieruit verbeteracties te destilleren. Deze worden dan tijdens de overlegmomenten geformuleerd als 'tussentijdse aanbevelingen'. Uit deze tussentijdse aanbevelingen worden een of meerdere aanbevelingen weerhouden die besproken worden in het jaarrapport.

7. Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport.

Zie hoofdstuk 7 in dit en vorige jaarrapporten.



8. Periodieke bespreking van beleidsklachten + -traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars.

Er is een continue samenwerking en aanhoudend overleg tussen de 2 klachtenbehandelaars. Een 'netwerk' van klachtenbehandelaars is niet aanwezig binnen het beleidsdomein Financiën en Begroting daar er slechts 2 klachtenbehandelaars zijn.

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

Zie hoofdstuk 7 in dit en vorige jaarrapporten.

10. Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers.

Een van de klachtenbehandelaar is lid van de stuurgroep netwerk klachtenmanagers; beide klachtenbehandelaars nemen deel aan het netwerk klachtenmanagers.

**10 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.

Voor de verkeersbelastingen is het aantal (deels) gegronde klachten in 2016 numeriek en procentueel opnieuw gedaald, voor de onroerende voorheffing noteerden we een stijging.

Het aantal ingediende klachten over de erfbelasting was lichtjes verhoogd ten opzichte van 2015; voor de registratiebelasting registreerden we een sterkere stijging. Bij de behandeling kwalificeerden we méér (deels) gegronde klachten over beide belastingen.

We streven ernaar de burger te verzoenen met zijn belastingen, ook in de vele gevallen dat die effectief te betalen zijn.

De Klachtendienst Financiën,

Els Moens en Charlotte Delrue

Lijst met afkortingen

AND	Andere
AZF	Algemene Zaken en Financiën
BIV	Belasting op Inverkeerstelling
BS	Belgisch Staatsblad
BTW	Belasting op de toegevoegde waarde
CIC	Centrale Invorderingscel
CO <sub>2</sub>	Koolstofdioxide
CNG	Compressed Natural Gas
DDG	Dienst Derdengeschillen
DIV	Directie Inschrijvingen Voertuigen
e-ID	Elektronische Identiteitskaart
E-peil	Energiepeil
ErfB	Erfbelasting
FAQ	Frequently Asked Questions
FOD	Federale Overheidsdienst
GPS	Global Positioning System
ICT	Informatie- en Communicatietechnologie
IVA	Intern Verzelfstandigd Agentschap
KBO	Kruispuntbank van Ondernemingen
kg	Kilogram
KI	Kadastraal Inkomen
LB	Leegstandsheffing bedrijfsruimten
LPG	Liquefied Petroleum Gas
MTM	Maximale Toegelaten Massa
NGV	Niet-geautomatiseerd Voertuig
OBU	On Board Unit
OV	Onroerende voorheffing
PBH	Planbatenheffing
PK	Paardenkracht
PV	Proces-verbaal
RegB	Registratiebelasting
SHM	Sociale Huisvestingsmaatschappij
VCF	Vlaamse Codex Fiscaliteit
VFP	Vlaams Fiscaal Platform
VGT	Vastgoedtransacties
VHW	Verkrottingsheffing woningen
V(K)B	Verkeersbelastingen
Vlabel	Vlaamse Belastingdienst
VR	Vlaamse Regering

**Overige, waaronder  
Gender en mensenrechten**

**674 klachten**

## Klachtenrapport 2016

### Agentschap Overheidspersoneel

De klachtencoördinator van het Agentschap Overheidspersoneel behandelde in 2016 10 klachten conform het klachtendecreet en geregistreerd in register.

Alle klachten werden binnen de decretaal voorgeschreven termijn van 45 kalenderdagen afgehandeld.

Klachtenhandeling wordt los van de 'AgO-business', overkoepelend bij de leidend ambtenaar gesitueerd, waar een adviseur de rol opneemt van klachtencoördinator. Klachten m.b.t. de AgO dienstverlening kunnen rechtstreeks aan deze klachtencoördinator gericht worden (communicatie hieromtrent via de eigen website, Infolijn, Ombudsdienst, specifieke communicaties van Rekrutering en Selectie die ook nadrukkelijk op klachtenmogelijkheid wijst via website Werken voor Vlaanderen). In een aantal gevallen kwam de klacht bij betrokken dienst binnen, die aan de klachtencoördinator overmaakte conform de voorziene formele procedure binnen het agentschap.

Als we de klachten en meldingen die de klachtencoördinator behandelde, analyseren komen we tot volgende clustering en overzicht:

M.b.t. de hospitalisatieverzekering voor de Vlaamse ambtenaren was er klacht omtrent de niet terugbetaling door de verzekering van een borstreconstructie met eigen weefsel. Als resultaat van de procedure werd de medische ingreep alsnog terugbetaald. In de voorbereiding van het nieuwe contract die momenteel loopt, wordt meegenomen dat borstreconstructie met eigen weefsel naar aanleiding van een ernstige ziekte in de toekomst door de verzekering zou worden gedekt. Hiermee wordt een structurele oplossing ten gronde uitgewerkt. Deze klacht bereikte ons via de Ombudsdienst, die zelf tijdens het proces ook nadrukkelijk zijn rol opnam.

M.b.t. de dienstverlening rekrutering en selectie

- Klacht i.v.m. het verloop van een herplaatsingstraject; in samenspraak met de uitsturende entiteit werd dit begeleidingstraject voor het personeelslid dat niet tevreden was uiteindelijk stopgezet. De uitsturende entiteit was wel tevreden over de geboden dienstverlening.
- Klacht: Niet akkoord met eindbeoordeling van een sollicitatie; aan verzoeker werden de proceduremogelijkheden toegelicht, maar er werd verder geen klacht ten gronde ingediend.
- Klacht: Vermeende discriminatie op basis van herkomst in een selectieprocedure; deze werd behandeld door de dienst diversiteitsbeleid, die oordeelde dat er geen sprake was van discriminatie.

M.b.t. de dienstverlening personeelsadministratie

- Klacht i.v.m. niet valorisatie voorgaande diensten wegens ontbreken tewerkstellingsattesten; op basis van de beschikbare stukken werd het beslissingsdossier overgemaakt aan de bevoegde leidend ambtenaar voor beslissing. Die oordeelde dat de anciënniteit kon worden toegekend. (Deze klacht bereikte ons via de Ombudsdienst die doorverwees naar agentschap in eerste lijn).

- Klacht over laattijdige uitbetaling loon van maart 2016; hierop werd geanticipeerd met toelichting omtrent de laattijdigheid en de nodige vervolgacties om dit in de toekomst structureel te voorkomen.
- Klacht over informatie i.v.m. anciënniteit bij overstap n.a.v. 6de staats hervorming; tijdens deze procedure bleek dat verzoeker informatie zelf verkeerd had geïnterpreteerd en de juiste juridische toelichting werd gegeven door het Juridisch Kenniscentrum van AgO. (Deze klacht bereikte ons via de Ombudsdienst die doorverwees naar agentschap in eerste lijn).
- Klacht rond herberekening verlofdagen van ene naar andere Vlaamse instelling; na juridische aftoetsing kon er aan verzoeker bevestigd worden dat het vakantieverlof wel kon worden overgedragen en het probleem was zo opgelost.
- Klacht over onvoldoende informatie m.b.t. omstandigheidsverlof; waarna extra informatie werd voorzien aan verzoeker en afronding van de klacht.
- Klacht n.a.v. rechtzetting van teveel toegekende loopbaanonderbreking waardoor betrokkene in onzeker rechtspositie terecht kwam. Samen met de betrokken leidend ambtenaar werd hier een oplossing uitgewerkt. (Deze klacht bereikte ons via de Ombudsdienst die doorverwees naar agentschap in eerste lijn).

Naast deze klachten waren er bij de klachtencoördinator van AgO ook nog 4 klachten die niet voor AgO waren, en die doorgestuurd werden naar betreffende dienst voor behandeling.

m.b.t. rekrutering en selectie:

- klacht omtrent een procedure
- klacht omtrent communicatie van de selecterende leidend ambtenaar
- klacht i.v.m. sollicitaties bij lokale besturen

m.b.t. statuut/tewerkstelling

- Iemand die een ontslag wilde aanvechten

Ook waren er nog 3 meldingen bij de klachtencoördinator:

- Vraag/melding voor duidelijker vermelden van klachtenprocedure bij dienstencentrum personeelsadministratie
- Vraag/melding omtrent het ontbreken van een fiscaal attest nav het krijgen van presentiegelden
- Vraag/melding om te bekijken of een examen bij een Vlaamse instelling waar er een lager slaagpercentage was dan verwacht opnieuw te kunnen organiseren.



Tenslotte werken de dienstverleningen van AgO ook met een CRM-systeem (Customer Relationship Management) waar vragen en meldingen van klanten intensief in de dienstverlening aan bod komen.

## Klachtenrapport 2016

### Agentschap Het Facilitair Bedrijf

#### **Inleiding**

Het Agentschap Facilitair Bedrijf heeft als missie het verstrekken van facilitaire dienstverlening met het oog op het kwaliteitsvol, effectief, marktconform en zuinig uitbouwen en beheren van het patrimonium en het aanbieden van ICT-diensten, producten en advies om de dienstverlening van de organisatie-entiteiten binnen de beleidsdomeinen en van de provinciale en lokale besturen te ondersteunen, en zo bij te dragen tot de optimale werking van de Vlaamse overheid als geheel.

Het Facilitair bedrijf hecht veel belang aan klachten omdat het structureel oplossen van klachten leidt tot een hogere klantentevredenheid. Het Facilitair bedrijf gebruikt verschillende methoden om klachten te capteren.

Zo beschikt Het Facilitair bedrijf over een team Klantenbeheerders. Dit team gaat op regelmatige basis langs bij de klant. Tijdens dit bezoek wordt de volledige dienstverlening van het Facilitair voorgesteld en capteren de klantenbeheerders de noden, wensen en tevredenheid van de klant. Klantenbeheerders maken geen algemeen tevredenheids/klachtenrapport op maar bespreken de noden, wensen, klachten en complimenten van de klant rechtstreeks met de betrokken productmanagers. Wel worden de klanten gestimuleerd om klachten te melden via de centrale webportaal 'Facilipunt'.

Via dit webportaal 'facilipunt' kunnen de klanten van het Facilitair Bedrijf (aan)vragen stellen op vlak van huisvesting, schoonmaak, catering, digitaal drukwerk, goederen- en contractbeheer, post en transport, ICT en facilitair advies. Ook kunnen zij klachten via dit webportaal melden. Met dit systeem capteert Het Facilitair Bedrijf de dagdagelijkse problemen van de klant worden deze klachten opgevolgd. De klachten worden aan de productmanagers van Het Facilitair bezorgd, die een antwoord formuleren op de klachten van de klant.

#### **VKC's verdeling per klant**

In 2016 ontving Het Facilitair Bedrijf in totaal 2765 'Vragen klachten en complimenten' (VKC). Het Facilitair Bedrijf groepeerde de VKC en in 4 soorten groepen: de burger, klant(VO-ambtenaar), leverancier en lokaal bestuur. Onderstaande tabel toont aan dat Het Facilitair voornamelijk veel VKC's krijgt van de Vlaamse ambtenaren (2597), dan volgen de VKC's van de lokale besturen (108), daarna de VKC's van de leveranciers van Het Facilitair bedrijf (48) en tot slot de VKC' van de burgers.

Klant (VO-ambtenaar)	2597
Lokaal bestuur	108
leverancier	48
Burger	12
Eindtotaal	2765

#### **VERDELING VKC's: klachten versus vragen**

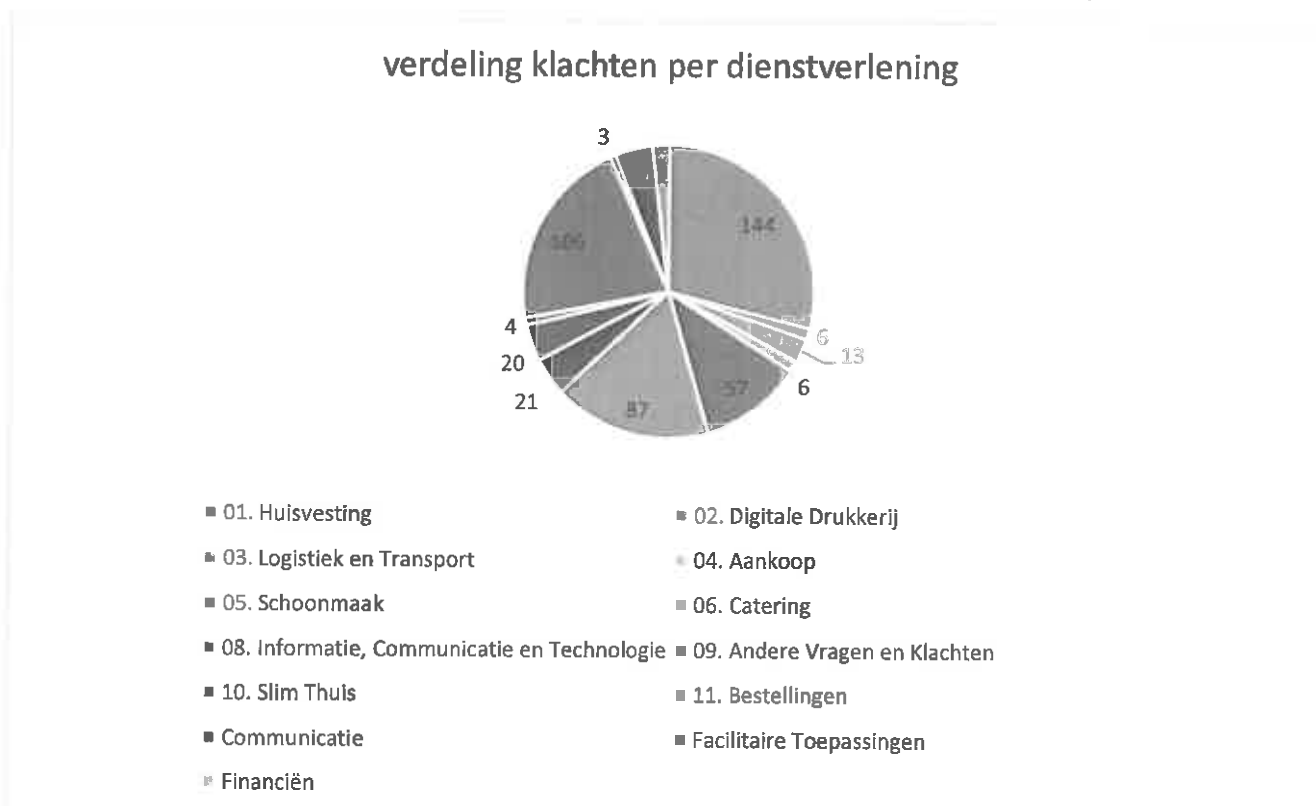


#### Toelichting

Belangrijk bij VKC's is dat er een onderverdeling wordt gemaakt tussen vragen en klachten. In 2016 waren 83% van alle VKC's van Het Facilitair vragen van klanten. De overige 17% waren klachten. Doorvertaalt naar aantallen komt dit neer op 2487 vragen en 497 klachten.

#### VERDELING klachten

Het Facilitair Bedrijf maakt voor de klachten die ze ontvangt ook een onderverdeling per dienstverlening. De visuele onderverdeling wordt in onderstaande grafiek en tabel weergegeven.



Tabel:

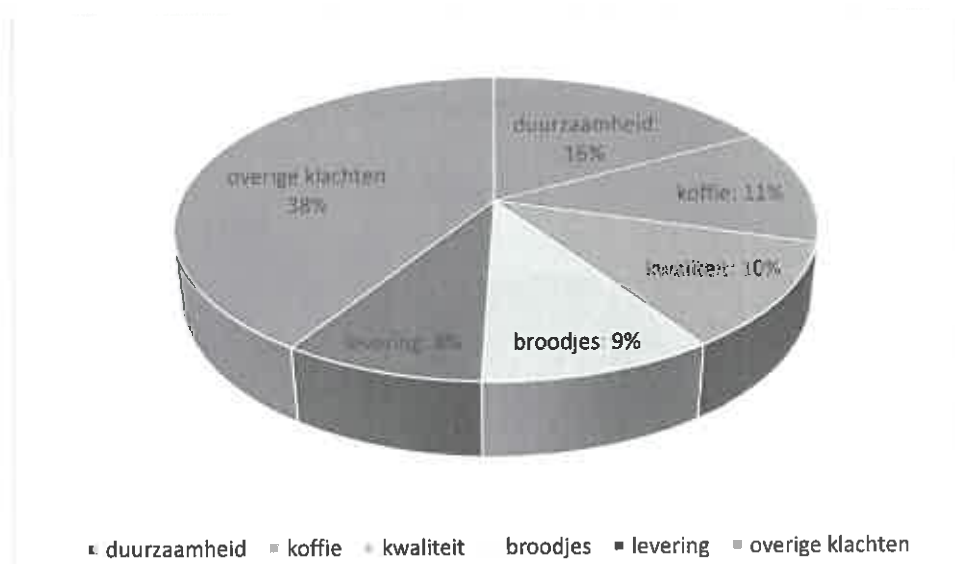
01. Huisvesting	144	29%
02. Digitale Drukkerij	6	1%
03. Logistiek en Transport	13	3%
04. Aankoop	6	1%
05. Schoonmaak	57	11%
06. Catering	87	18%
08. Informatie, Communicatie en Technologie	21	4%
09. Andere Vragen en Klachten	20	4%
10. Slim Thuis	4	1%
11. Bestellingen	106	21%
Communicatie	3	1%
Facilitaire Toepassingen	21	4%
Financiën	9	2%

Uit deze tabel blijkt dat het Facilitair Bedrijf vooral klachten krijgt over huisvesting, catering, bestellingen en schoonmaak. Uit analyse van deze klachten blijkt dat voor **huisvesting** het gros van de klachten gaat over binnenklimaat (te koud, te warm), het parkeerbeleid van Het Facilitair bedrijf.

Wat betreft de klachten over **bestellingen** gaan 75% van de klachten over levertermijnen en het foutief leveren van producten

Klachten over **schoonmaak** gaat vooral over de periodieke schoonmaak van onze gebouwen.

Met betrekking tot **catering** kunnen de klachten als volgt worden onderverdeeld:



- Duurzaamheidsklachten: verpakking broodjes, aanbod vegetarische maaltijden/broodjes, ...
- klachten over broodjes: broodjes zijn te klein, te weinig beleg op de broodjes, prijs
- klachten over koffie gaat over de smaak van de dranken uit de koffieautomaten
- klachten over levering omvatten foutieve levering bij catering voor professionals
- Onder overige klachten worden vooral klachten genoteerd over het afficheren allergenen, het aanbieden van overrijp/rot fruit en defecten aan vaatwassers en waterkoelers.

## DOORLOOPTIJDEN Klachten 2016

Vóór 1/oktober 2016 was de doorlooptijd om te antwoorden op klachten vastgelegd op 10 werkdagen.

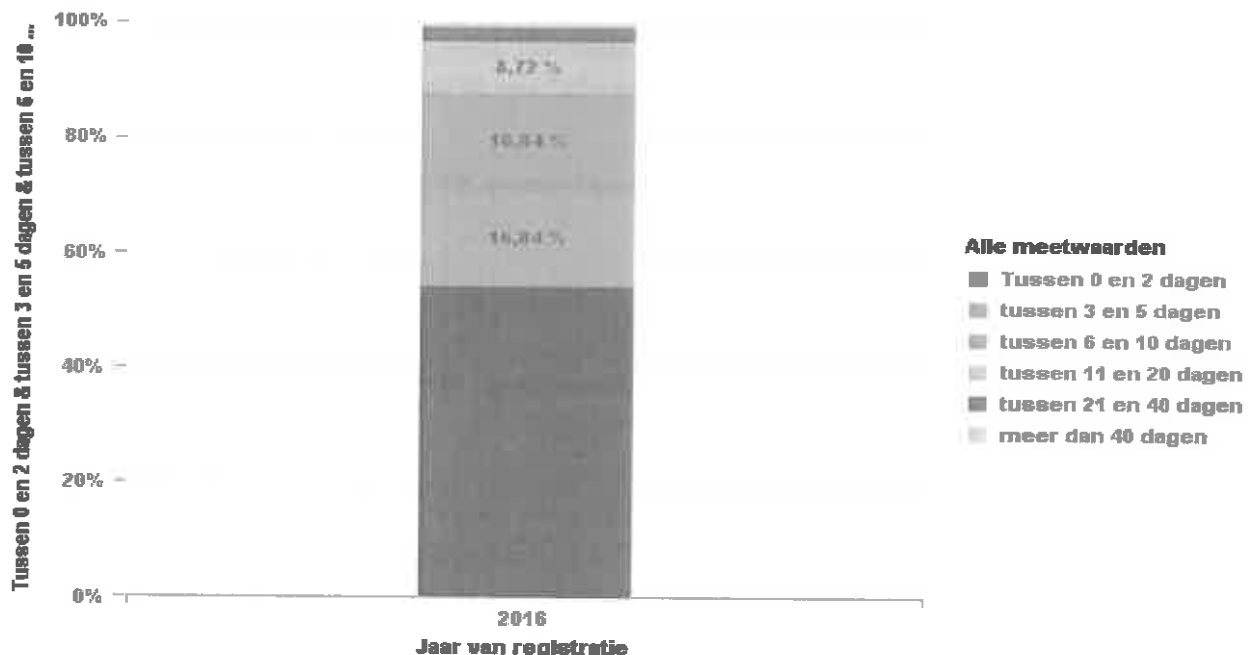
Doordat we merkten dat onze klanten sneller een reactie wensen op hun klachten hebben we de doorlooptijd stelselmatig ingekort.

Vanaf 1/oktober 2016 waren de doorlooptijden als volgt bepaald:

- **90% van de klachten wordt binnen de 5 werkdagen** beantwoord
- **10% van de klachten wordt tussen de 6 à 10 werkdagen** beantwoord

Vanaf 1/januari 2017 willen we volgende doorlooptijden van de klachten

- **90% van de klachten wordt binnen de 2 werkdagen** beantwoord
- **10% van de klachten wordt tussen de 3 à 5 werkdagen** beantwoord



### Cijfers & analyse:

267 klachten (54%) werden in 2016 binnen de 2 werkdagen beantwoord.

83 klachten (17%) werden tussen de 3 à 5 werkdagen beantwoord.

83 klachten (17%) werden tussen de 6 à 10 werkdagen beantwoord.

43 klachten (9%) werden tussen de 11 à 20 werkdagen beantwoord.

13 klachten (3%) werden tussen de 21 à 40 werkdagen beantwoord.

4 klachten kregen pas na 40 werkdagen een antwoord.

In 2016 werden

- \* 71% binnen de 5 werkdagen beantwoord.
- \* 17% tussen de 6 à 10 werkdagen beantwoord.
- \* 12% werd na langer dan 10 werkdagen beantwoord.

### ACTIES 2016

Elke klant die bij ons een klacht meldt via Facilipunt, krijgt van ons een antwoord (alle antwoorden vindt u terug in de pdf in bijlage).

Team Facilipunt gaat in kwartaal 1/2017 samenzitten met alle productmanagers om te bepalen welke acties er dienen ondernomen te worden in 2017 aan de hand van de klachten in 2016, betreffende hun dienstverlening.

Volgende acties zijn reeds genomen in 2016 nav de klachten die geregistreerd werden in Facilipunt:

#### **1) Huisvesting:**

Acties nav klachten binnenklimaat: Er is intern afgesproken dat ons team van uitbating gebouwen bij een klacht over binnenklimaat meteen of uiterlijk de dag zelf metingen voert op de plek betreffende de klacht om op basis daarvan de juiste afstellingen te doen. Indien de metingen binnen de norm zijn, geven we deze informatie door aan onze klanten.

#### **2) Bestellingen**

Acties nav klachten over levertermijnen en het foutief leveren van producten:

- we hebben de communicatie verbeterd naar onze klanten en geven sinds november 2016 aan elke klant die bij ons een bestelling plaatst een levertermijn door in de mail die hij/zij ontvangt vanuit Facilipunt.

- Vanaf juni 2016 wordt bij elke melding over foutief geleverde klachten of ongekende levertermijnen wordt een officiële klacht gemaakt in Facilipunt, zodat we pijnpunten beter kunnen detecteren en rapporteren naar onze leveranciers. Voorheen werden dergelijke klachten vooral telefonisch doorgegeven zonder officiële registratie.

#### **3) Schoonmaak**

Acties nav klachten over periodieke schoonmaak: in de meeste gevallen wordt er meteen contact opgenomen met de firma aan wie de schoonmaak is uitbesteed of met onze eigen schoonmaakcollega om de klacht meteen op te lossen. In 2016 hebben we heel wat klachten gekregen over onze nieuwe tissues in de WC's. In derde kwartaal van 2016 zijn we reeds begonnen met een proefproject om over te schakelen op handdrogers ipv tissues nav deze klachten.

#### **4) Catering:**

Acties nav klachten over koffieautomaten: we hebben in 2016 een proeverij gehouden voor alle collega's van de Vlaamse Overheid en hebben nav de resultaten van deze proeverij het aanbod in onze koffieautomaten gewijzigd.

Acties nav duurzaamheid: in de tweede helft van 2016 hebben we de mogelijkheid aangeboden om broodjes die genuttigd worden in het restaurant niet te verpakken, maar op een bord aan te bieden aan de klant. Het aanbod vegetarische maaltijden wordt verder uitgewerkt/uitgebreid in 2017.

## 5) Doorlooptijden van antwoorden op Vragen en klachten

Zie boven, doorlooptijden

### Bijlage 1: klachten ontvangen van burgers 2016

Aard	Benaming	Datum van ontvangst	Antwoord naar klant
Voertuigenbeheer	gele auto Vlaamse Overheid klacht	18/11/2016 10:14 klacht	auto is niet meer van overheid
Vastgoedbeheer	Klacht: Onterechte aanmaning	27/09/2016 9:19 klacht	<p>De brief werd vandaag, 12/10, verstuurd door ons vastgoedteam. Eerder werd reeds telefonisch bevestigd door ons dat ze deze aanmaning mogen negeren, want dat deze niet correct is.</p> <p>Beste mevrouw,</p> <p>Wij kunnen enkel extra informatie bieden aan personeelsleden van de Vlaamse Overheid.</p> <p>U bent echter bij een privéfirma tewerkgesteld, veronderstel ik?</p> <p>U kunt eventueel eens navraag doen bij de leverancier van de e-maaltijdkaart/maaltijdcheques, namelijk Edenred (of Sodexo, veronderstel ik)</p> <p>Hierbij de link naar de webpagina waar een aantal FAQ's van hen opgesteld staan:</p> <p><a href="http://be.benefits-rewards.sodexo.com/nl/werknemers/sodexo-card">http://be.benefits-rewards.sodexo.com/nl/werknemers/sodexo-card</a></p> <p><a href="http://www.myedenred.be/Views/MultiSelection.aspx">http://www.myedenred.be/Views/MultiSelection.aspx</a></p> <p>Hopend u hiermee toch van antwoord te zijn.</p>
09. Andere Vragen en Maaltijdchequeskaart vernield		23/09/2016 10:09 klacht	

**Klachtenrapport 2016**  
**Audit Vlaanderen**



Audit Vlaanderen ontving 1 klacht in 2016. Het betrof een klacht die door klager werd omschreven als "discriminatie, laster en eeroof daar de Vlaamse administratie mijn klachten niet behandeld maar seponeert".

Het betrof een melder die niet tevreden was met het gevolg (geen verder onderzoek) dat door een personeelslid van Audit Vlaanderen werd gegeven na onderzoek van haar melding.

De administrateur-generaal heeft de klacht onderzocht en kwam tot de conclusie dat de onderzoeker de melding op een correcte manier heeft afgehandeld.

## Klachtenrapport 2016

### Departement Kanselarij en Bestuur

#### Cijfergegevens

		Aantal
<b>Totaal aantal klachten:</b>		2
<b>Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord</b>	<b>0-45 dagen:</b>	2
	meer dan 45 dagen: gemiddelde:	
<b>Aantal onontvankelijke klachten:</b>		0
<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>		2
<b>Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid</b>	<b>gegrond:</b>	2
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
<b>Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing</b>	<b>opgelost:</b>	2
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0
<b>Grond</b>		
		<b>Aantal</b>
Niet-correcte beslissing: Te lange		1

	behandeltermijn: Ontoereikende informatieverstrekking:	1		
	Onvoldoende bereikbaarheid: Onheuse bejegening:	1		
	Andere:			
<b>Aantal klachten volgens de drager</b>			brief:	
			mail:	2
			telefoon:	
			fax:	
			bezoek:	

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

## **Klachtenbeeld 2016**

### **Klacht 2016/1**

Personeelslid met loopbaanonderbreking, afdelingshoofd bij het Departement Kanselarij en Bestuur, voelt zich onheus bejegend door een interview met de secretaris-generaal dat verschenen is in HRSquare en waarin de voormalige afdelingshoofden in het departement in een slecht daglicht worden gesteld met mogelijk een negatief effect op samenwerking met bedrijven en op een mogelijke nieuwe functie bij de Vlaamse overheid.

Deze klacht is behandeld door de HR-businesspartner van het departement. Hij heeft verschillende gesprekken gevoerd met de secretaris-generaal en met de klager. In deze gesprekken zijn volgende thema's aan bod gekomen: de impact van veranderprocessen op mensen, het vinden van passende jobs en communicatie. Na afronding van deze gesprekken is de klacht met wederzijdse instemming afgesloten.

### **Klacht 2016/2**

Burger klaagt over vertragingen in zijn rechtszaak tegen het Vlaams Gewest, te wijten aan regeringswissel en niet gemelde adreswijzigingen. Hij pleit voor een uniek adres voor het bezorgen van gerechtelijke betekeningen.

De Kanselarij wijst erop dat de gedragslijn binnen de Vlaamse overheid is dat men de tegenpartij tijdig op de hoogte brengt van adreswijzigingen of regeringswissels in de loop van een procedure. In rechtsgedingen met korte proceduretermijnen is het ook gebruikelijk om "woonplaats te kiezen" bij de advocaat of bij de bevoegde administratieve entiteit opdat procedurestukken zo snel mogelijk op de juiste plaats terecht komen. Uit de

klacht blijkt dat er op deze punten een en ander is misgelopen.

De mogelijkheid om een centraal adres te kiezen voor alle betekeningen bestaat vandaag ook al. Gedinginleidende stukken worden verplicht aan het kabinet van de minister-president betekend. Voor alle andere exploitaten bestaat de keuze tussen betekening aan het kabinet van de minister die het geding voert of betekening op het centrale adres, het kabinet van de minister-president. Gerechtelijke betekeningen die betekend worden aan het kabinet van de MP worden door de Kancelarij steeds binnen 24 uur doorgestuurd naar de inhoudelijk bevoegde dienst met kopie aan de bevoegde minister.

## **Concrete realisaties en voorstellen**

In het kader van de transitie van het Departement Kancelarij en Bestuur van een hiërarchisch aangestuurde organisatie naar een zelfsturende netwerkorganisatie wordt het klachtenbeheer in het departement in 2017 gereorganiseerd.

## **Klachtenrapport 2016**

### **Agentschap Binnenlands Bestuur**

De klachtenbehandelaar van het Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB) behandelde in 2016 6 klachten (> 8 klachten in 2015), die alle binnen de decretaal voorgeschreven termijn van 45 kalenderdagen werden afgehandeld:

1. Een eerste klacht handelde over het uitblijven van een voor de klager bevredigend antwoord op een in 2011 reeds ingediende (en nadien herhaaldelijk opnieuw ingediende) klacht over vermeende onregelmatigheden bij de opmaak van een gemeentelijk ruimtelijk structuurplan. De klacht werd ongegrond verklaard, omdat de gouverneur reeds in 2011 op deze klacht afdoende heeft geantwoord en de bevoegde minister zich schriftelijk bij het standpunt van de gouverneur heeft aangesloten. Omdat de klager sinds 2011 frequent klachten over steeds dezelfde problematiek bij ABB en andere instanties blijft indienen, zodat hier terecht mag gesproken worden van cyberstalking, heeft ABB het advies van de Vlaamse Ombudsman gevraagd over hoe hier verder mee om te gaan. Na een persoonlijk gesprek van de Vlaamse Ombudsman met de klager, heeft ABB op advies van de Vlaamse Ombudsman het e-mailadres van de klager geblokkeerd.
2. Een tweede klacht betrof de behandeling in het kader van het bestuurlijk toezicht van een klacht over een stedelijke ombudsdienst. De klachtenbehandelaar van ABB kon na intern onderzoek geen tekortkomingen of onregelmatigheden vaststellen in de behandeling van deze klacht in het kader van het bestuurlijk toezicht. Het komt de klachtenbehandelaar verder niet toe om de werking van een onafhankelijke stedelijke ombudsdienst te beoordelen noch een oordeel te vellen over het inhoudelijke dossier (i.c. een conflict van een huurder met een sociaal verhuurkantoor).
3. De derde klacht betrof de klacht van een gemeenteraadslid tegen de behandeling door de provinciegouverneur van een klacht in het kader van het bestuurlijk toezicht tegen een vergunningsbeslissing genomen door het schepencollege. Deze klacht werd aan de klachtenbehandelaar van ABB bezorgd door de Vlaamse ombudsdienst die de klager zelf al had geantwoord en de gouverneur in dit specifieke geval in het gelijk heeft gesteld. De Vlaamse ombudsdienst wijst ABB er evenwel op enige voorzichtigheid aan de dag te leggen bij het behandelen van soortgelijke klachten in de toekomst. ABB had namelijk de klacht van het gemeenteraadslid doorgestuurd naar de deputatie die als beroepsinstantie voor bouwberoepen fungeert, maar gelet op de specifieke ontvankelijkheidsvoorwaarden voor bouwberoepen is dit niet in alle gevallen de juridisch correcte werkwijze. Dit kan alleen wanneer er door anderen al identieke bouwberoepen aanhangig zijn gemaakt bij de deputatie, zoals in deze specifieke case het geval was. De klachtenbehandelaar van ABB heeft het standpunt van de Vlaamse ombudsdienst in deze overgemaakt aan de inhoudelijk bevoegde afdeling van ABB zodat hiermee in de toekomst rekening wordt gehouden.

4. Een vierde klacht handelde over verschillende sollicitaties bij lokale overheden waarover de klager bij de provinciegouverneur al meerdere keren had geklaagd, maar volgens eigen zeggen nooit gehoor vond. De klachtenbehandelaar stelde na onderzoek vast dat de toezichthoudende overheid (gouverneur en minister) evenals ABB steeds correct hebben geantwoord op de klachten.
5. De volgende klager, financieel beheerder van een stad, meldde een aantal onvolkomenheden van het digitaal loket 'Mijn Binnenland' aan de klachtenbehandelaar van ABB. De bemerkingen van de klager werden bezorgd aan de toepassingsbeheerder van het digitaal loket. Aan de klager werd meegedeeld dat in de mate van het technisch mogelijke de digitale toepassing zal worden aangepast aan zijn bemerkingen.
6. De laatste klacht van het jaar 2016 betrof een klacht wegens eerroof tegen een medewerker van ABB. De klager was van oordeel niet correct te zijn behandeld toen hij een klacht kwam indienen in het kader van het bestuurlijk toezicht en eiste sancties tegen het betrokken personeelslid. De klacht werd ingediend bij het diensthoofd van het personeelslid, die de klacht via zijn afdelingshoofd aan de klachtenbehandelaar bezorgde. De klager is evenwel geen onbekende voor ABB. De klacht werd door de klachtenbehandelaar van ABB niet ontvankelijk verklaard voor wat het aspect 'eerroof' betreft (want hiervoor is enkel de correctionele rechtbank bevoegd) en bovendien ongegrond bevonden. Volgens de informatie die door de hiërarchische meerderen van betrokken medewerker werd verstrekt, was het immers enkel tot een woordenwisseling gekomen tussen de klager en de medewerker en staat de eis om aan de medewerker een sanctie op te leggen niet in verhouding tot de feiten die zich hebben voorgedaan. Deze argumenten werden per brief meegedeeld aan de klager. De klacht die hij in het kader van het bestuurlijk toezicht kwam indienen, is verder in behandeling genomen door de bevoegde inhoudelijke afdeling.

Naast deze klachten ontving de klachtenbehandelaar van ABB in 2016 nog 5 andere klachten, die bij nader onderzoek geen klachten bleken te zijn over de werking van het Agentschap Binnenlands Bestuur of het handelen van zijn personeelsleden, maar wel klachten die kaderen in de procedure van het bestuurlijk toezicht zoals bepaald in de organieke decreten van de lokale besturen en die verkeerdelijk bij de klachtenbehandelaar werden ingediend. Ze werden steeds doorgestuurd naar de inhoudelijk bevoegde afdeling van ABB voor verdere behandeling in het kader van het bestuurlijk toezicht.

**Klachtenrapport 2016**  
**Agentschap Informatie Vlaanderen**

**Klachtenrapport Informatie Vlaanderen:**

**Veerle Van den Brande**

**Opgemaakt: 1/2/2017**

**Klachtencoördinator afdeling Informatiekanalen:**

**Suzan Vangossum**

**Klachtenbehandelaars afdeling Informatiekanalen:**

**Leen Reyniers, Nicky Van Geel, Elke Laenens, Koen Nottebaert en Veerle Van den Brande**

**Inleiding**

Een nieuwe organisatie

Het agentschap Informatie Vlaanderen werd opgericht op 1 januari 2016. Het departement Informatie Vlaanderen werd samengevoegd met het agentschap voor Geografische Informatie Vlaanderen (AGIV).

Het Regeerakkoord 2014-2019, voorziet één agentschap met als missie *'een coherent overheidsbreed informatiebeleid uit te bouwen en de transitie van de Vlaamse overheid naar een informatiedreven overheid te ondersteunen en mee te realiseren.'*

Het agentschap bestaat uit vijf afdelingen:

- de afdeling Informatiekanalen (1700 en VLAANDEREN.be)
- de afdeling Informatiebeleid
- de afdeling Relatiebeheer
- de afdeling Project- en productmanagement
- de afdeling Gegevens- en Dienstenintegratie

De **afdeling Informatiekanalen** (vroegere **afdeling Vlaamse Infolijn**) is met het gratis nummer 1700 en de website VLAANDEREN.be het generieke contact- en informatiepunt van de Vlaamse overheid voor vragen van burgers, bedrijven en organisaties.

Klachtenpatroon binnen Informatie Vlaanderen

Binnen Informatie Vlaanderen werd in 2016 nog geen gecoördineerd klachtenmanagement georganiseerd, aangezien het agentschap pas op 1 januari 2016 van start ging.

Elke afdeling binnen Informatie Vlaanderen nam het klachtenbeheer zelf op.

Enkel de afdeling Informatiekanalen registreerde en behandelde in 2016 klachten. De andere afdelingen hebben weinig rechtstreekse contacten met burgers, bedrijven en organisaties. Zij registreerden in 2016 geen klachten.

## I. Cijfers klachten 2016

Met enkele cijfers schetsen we een overzicht van de klachten die bij Informatie Vlaanderen in 2016 werden gemeld en behandeld.

Bijna alle klachten gaan over de werking van het gratis nummer 1700.

Aantal, kanaal van ontvangst en behandeltijd

	Aantal
<b>Totaal aantal klachten:</b>	<b>21</b>

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is ontvangen	rechtstreeks van de burger *	11
	via de Vlaamse Ombudsdienst	6

	via een andere dienst van de Vlaamse overheid	4
--	---	---

\* Van de 11 rechtstreekse klachten, ontving de afdeling Informatiekanalen er:

- 8 rechtstreeks bij de klachtencoördinator via telefoon, mail of brief
- 3 doorgespeeld vanuit het contactcenter 1700

De **behandeltijd** van de klachten in 2016 was **gemiddeld 6 dagen**. De meeste klachten werden binnen enkele dagen behandeld. Enkele klachten hadden meer onderzoek nodig en hadden daardoor een langere behandeltijd.

Beoordeling van de klachten op ontvankelijkheid en gegrondheid

We kregen 21 klachten. Alle klachten werden onderzocht.

	Aantal klachten
Ontvankelijk en gegrond	15
Onontvankelijk	6
Totaal	21

- De 15 klachten die ontvankelijk waren, bleken na onderzoek ook alle 15 gegrond. Van deze 15 klachten bleken **12 klachten** ook duidelijk **over de werking van 1700** zelf te gaan. Deze klachten werden volgens de geldende klachtenprocedure behandeld en beantwoord.
- Van de 15 klachten die als gegrond werden beschouwd, kon van **drie klachten het gesprek niet worden teruggevonden**. Er was in die periode een technisch probleem bij het contactcenter, waardoor niet alle gesprekken werden opgenomen. Dit probleem werd gesignaleerd aan het contactcenter, onderzocht en opgelost. Nadien werden weer alle gesprekken opgenomen. Deze klachten werden om die reden wel als ontvankelijk en gegrond beschouwd en volgens de geldende klachtenprocedure behandeld en beantwoord:
  - *Eén klacht ging over de **Examencommissie secundair onderwijs**: de klager gaf aan dat hij **verkeerde informatie** gekregen had van 1700 en dat dit nu voor hem **nadelige gevolgen** had. De vraag luidde 'welke punten tellen mee', de laatst behaalde punten of de hoogst behaalde punten? Omdat het gesprek niet kon worden beluisterd, werd met de Examencommissie afgesproken dat de klager het voordeel van de twijfel kreeg en dat in dit geval de hoogste punten zouden meetellen, terwijl volgens het examenreglement de laatste punten meetellen.*
  - *Eén klacht ging over een **afbetalingsplan voor de verkeersbelasting** waarbij de beller aangaf dat hij zeer **onvriendelijk behandeld** werd. Het gesprek kon niet worden teruggevonden. De klager werd opgebeld en kon zich wel nog herinneren dat hij door een medewerker van 1700 werd doorgeschakeld naar de Vlaamse belastingdienst. We namen contact op. De Vlaamse belastingdienst heeft de klacht verder opgenomen. En afgehandeld.*
  - *Eén klacht handelde over de **registratierechten**. De beller vroeg om doorgeschakeld te*



*worden naar de Vlaamse belastingdienst, ondertussen liet de voorlichter zich over de beller in kwetsende taal uit tegen een collega. De voorlichter was zich duidelijk niet bewust dat de beller dit nog kon horen. De beller wilde hiervoor excuses. Dit gedrag druist in tegen onze kwaliteitsstandaard. Aangezien we het gesprek niet konden beluisteren, gaan we ervan uit dat het voorval zoals beschreven door de burger zich heeft voorgedaan en hebben we onze excuses aangeboden voor deze onaangename dienstverlening. We hebben naar aanleiding van deze klacht al onze voorlichters gewezen op het belang van een respectvolle behandeling van elke beller die met 1700 contact opneemt.*

- Bij **6 klachten** bleek na onderzoek dat ze onontvankelijk waren. Deze klachten gingen **niet over de werking van 1700**, maar over de werking van een andere dienst waarmee 1700 nauw samenwerkt. Deze klachten werden als '**onontvankelijk**' gekwalificeerd voor wat betreft onze dienstverlening en telkens doorgegeven aan de betrokken dienst waar ze verder onderzocht en behandeld werden.

Dienst	Aantal klachten
Studietoelagen	2
Verkeersbelasting	2
Vitalink	1
Kmo-portefeuille	1

Beoordeling van de klachten op schending van de Ombudsnorm

Ombudsnormen	
	Aantal
Correcte bejegening	11
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	4

**Opmerking:**

Er werden in 2016 geen meldingen of klachten ontvangen die verband hielden met discriminatie of genderidentiteit.

Alle klachten die we in 2016 ontvingen op 1700, kunnen ondergebracht worden in twee categorieën van Ombudsnormen die geschonden werden:

- de houding van de contactcentermedewerker (Correcte bejegening)
- de correctheid en volledigheid van de informatie (Doeltreffende algemene informatieverstrekking).

In tegenstelling tot 2015, waren er in 2016 **geen klachten over de bereikbaarheid**. De bereikbaarheid in 2016 was gemiddeld genomen voor 1700 ook een stuk beter dan in 2015. In

2016 haalden we een **gemiddelde bereikbaarheid van 95,55%**, terwijl dat in 2015 90,71 % bedroeg. Er waren in 2016 ook minder onvoorziene grote druktepieken die een negatieve impact hadden op de bereikbaarheid.

Een andere verklaring voor het uitblijven van klachten over de bereikbaarheid kan gevonden worden bij de **invoering** begin 2016 van de **'neem's op'** functie. Na 2,5 minuten wachten kan de beller ervoor kiezen om zijn nummer achter te laten en teruggebeld te worden binnen de twee werkdagen.

Het gebruik hiervan blijft echter beperkt. Aangezien we onze diensten op een gratis nummer aanbieden, blijven de meeste oproepers ook bij iets langere wachttijden de voorkeur geven aan het wachten om een medewerker te spreken.

1700 ondertekende het charter voor klantvriendelijkheid m.b.t. klantendiensten nog niet, maar houdt wel rekening met alle bepalingen die in het Charter voor klantvriendelijkheid. m.b.t. klantendiensten zijn opgenomen.

Inhoudelijke thema's van de klachten

Als je naar 1700 belt, krijg je eerst een keuzemenu te horen. Dit keuzemenu is opgezet om de grootste volumes van vragen over een zelfde materie onmiddellijk af te leiden naar de juiste groep van getrainde voorlichters:

- **Keuze 1:** Vragen over verkeersbelasting, onroerende voorheffing, registratie- of erfbelasting 352.003 contacten **(39,71 %)**
- **Keuze 2:** vragen over studietoelagen of andere vragen over onderwijs 216.106 contacten **(24,38 %)**
- **Keuze 3:** Andere vragen 318.370 contacten **(35,91 %)**

Omwille van het geringe aantal klachten kunnen we geen nuttige analyse maken over de inhoudelijke thema's waarover we klachten ontvingen. De klachten in 2016 gingen over diverse inhoudelijke onderwerpen, verspreid over de 3 keuzeknoppen: studietoelagen, verkeersbelasting, registratiebelasting, Examencommissie secundair onderwijs, Vitalink, handicap, erkenning van een buitenlands diploma's,...

Er is een nauwe samenwerking met de klachtendienst van de Vlaamse Belastingdienst, aangezien deze dienst 1700 als nummer communiceert op alle brieven en aanslagbiljetten. Als de Vlaamse Belastingdienst klachten ontvangt, worden de gesprekken of contacten bij 1700 opgevraagd om de klacht te kunnen analyseren. De meeste klachten worden verder door de inhoudelijk bevoegde dienst afgehandeld.

Ook voor studietoelagen is er een nauwe samenwerking met de klachtendienst van de bevoegde dienst. Ook de Afdeling studietoelagen communiceert 1700 als haar nummer. Als de klachtendienst van studietoelagen een klacht ontvangt, vraagt ze steeds het betrokken gesprek of contact bij 1700 op. Omwille van de nauwe samenwerking is het vaak niet duidelijk of de klacht over de dienstverlening van 1700 gaat dan wel over de dienstverlening van

studietoelagen. Meestal gaat het om een combinatie van beide. Om die reden heeft 1700 een afspraak met de klachtendienst van studietoelagen dat zij de meeste klachten na onderzoek beantwoorden. Dit maakt dat het aantal klachten bij 1700 over studietoelagen een onderschatting is van de het reële aantal klachten over het thema studietoelagen.

## **II. 1700 en haar intern klachtenbeheer**

---

De cijfers geven aan dat Informatie Vlaanderen en vooral het gratis nummer 1700 weinig klachten heeft ontvangen in 2016. 21 klachten op **886.479 contacten**. Dat is **0,002%**. Dit neemt niet weg dat we elke klacht zeer ernstig nemen en permanent inzetten op het verbeteren van onze dienstverlening.

### Interne klachtenbehandeling

Het grote aantal contacten dat 1700 jaarlijks heeft met burgers, organisaties en bedrijven, zorgt ervoor dat 1700 veel aandacht moet besteden aan het opvolgen van de kwaliteit van haar dienstverlening. Dit vraagt een constante inspanning van alle medewerkers, zowel van de medewerkers van de afdeling informatiekanaalen als van de contactcentermedewerkers. Daarom hecht 1700 ook veel belang aan het correct behandelen, onderzoeken en beantwoorden van de klachten die ze ontvangt. Naast de andere instrumenten, geven klachten over de eigen dienstverlening, een indicatie van het kwaliteitsniveau en aanwijzingen waar nog ruimte voor verbetering is.

De basis van de behandeling van de klacht bestaat steeds uit het **opsporen van het gesprek, de mail of de chat**. Alle gesprekken in het contactcenter worden gedurende 12 maanden bewaard. Als de klacht gaat over een contact dat langer dan 12 maanden geleden is, kan de klacht niet meer onderzocht worden en zal dit ook aan de klager meegedeeld worden.

Na het **analyseren van het gesprek, de mail of de chat**, noteren we wat er juist is gebeurd is, welke de omstandigheden waren, of er een correct en duidelijk antwoord werd gegeven en of dit op een vriendelijk en klantgerichte manier gebeurde volgens de gemaakte afspraken en binnen de vastgelegde termijn.

Na intern overleg en eventueel overleg met de betrokken dienst waarover de klacht inhoudelijk handelde, wordt **een antwoord aan de klager** opgemaakt en verstuurd.

Op basis van de vaststellingen uit de analyse van de klacht bekijken we wat er is mis gegaan en hoe we deze situatie in de toekomst kunnen vermijden. Op basis van concrete klachten nemen we onmiddellijk concrete acties om kort op de bal te spelen. Dit kunnen zowel individuele als groepsacties zijn, maar ook structurele veranderingen of nieuwe afspraken. Voorbeelden zijn coaching of training op inhoudelijk thema's, omgaan met moeilijke gesprekken, vraaganalyse, klantgericht telefoneren of hoe geef ik een antwoord op maat. Daarnaast kan er ook actie nodig zijn om de informatie beter, duidelijker of gestructureerder aan te bieden voor de voorlichters van 1700.

Van behandelen van klachten naar voorkomen van klachten

Het uitgangspunt is steeds dat we dezelfde klachten in de toekomst proberen te vermijden. Naast de acties die genomen worden naar aanleiding van een effectieve klacht worden ook permanente acties opgezet om de kwaliteit permanent te bewaken, op te volgen en te verbeteren.

Over de jaren heen is het duidelijk geworden dat de klachten bijna uitsluitend gaan over:

- ✓ de **informatieverstrekking** (volledigheid en correctheid van het antwoord)
- ✓ de **houding** van de voorlichter (vriendelijkheid en behulpzaamheid).

In de werking van 1700 staat een goede, toegankelijke en correcte dienstverlening steeds voorop en in dat streven wil 1700 **niet wachten op klachten**, maar ze eerder proberen te voorkomen. Daarom nam 1700 tal van initiatieven en acties om de vinger aan de pols te houden en om nauwlettend toe te zien op de tevredenheid van de klanten en de kwaliteit van onze contacten, gesprekken, mails, chats ...

Volgende acties werden in de loop der jaren uitgewerkt en worden permanent opgevolgd:

- het opzetten van een **goede operationele organisatie**. Dit betekent o.a. dat het aantal contacten zo goed mogelijk vooraf moet ingeschat worden (forecasting), zodat het aantal voorlichters met de juiste opleiding, zo efficiënt mogelijk kan ingepland worden om alle contacten binnen de afgesproken termijn te behandelen.
- continu zorgen voor een **goede bereikbaarheid**. De grote uitdaging hierbij is om onvoorziene drukmomenten zo goed en snel mogelijk op te vangen zodat bellers niet te lang aan de lijn hoeven wachten. Hiervoor zijn een aantal mogelijkheden uitgewerkt die snel kunnen ingezet worden als een bereikbaarheidsprobleem opduikt:
  - snel extra voorlichters kunnen inzetten (upstaffen)
  - tijdelijk bepaalde onderwerpen op een extra keuzeknop laten toekomen, zodat de andere thema's geen negatieve invloed ondervinden.
  - In april 2016 werd de '**neem's op**'-optie operationeel. Dit is een terugbelfunctie, waarbij de oproeper na 2,5 minuten in wacht, kan kiezen om zijn nummer na te laten en teruggebeld te worden binnen de 2 dagen.
- de **tevredenheid van de klanten** continu opvolgen. Na elke oproep of mail wordt een tevredenheidsonderzoek (CSAT) aangeboden dat peilt naar volgende 4 aspecten: wachttijd, beleefdheid, informatie en de aanbeveling van 1700. De scores en antwoorden van deze enquêtes geven nuttige feedback om de dienstverlening te verbeteren. Zo werkten we in 2016 op basis van deze feedback aan het geven van een antwoord op maat, goede vraaganalyse en omgaan met moeilijke gesprekken.
- zorgen voor **goede en regelmatige opleiding** zodat de medewerkers blijven. We voorzien een intensieve opleiding voor nieuwkomers. Pas na het slagen in een starterstest mogen de nieuwe mensen effectief aan de lijn zitten. Daarnaast worden opleidingen voorzien voor nieuwe materies of gewijzigde regelgeving, refreshopleidingen voor moeilijke materies, individuele of groepstrainingen voor omgaan met moeilijke gesprekken en vraaganalyse.
- **permanent opvolgen van de kwaliteit** van de dienstverlening door regelmatige meeluistersessies en kwaliteitsmetingen (scoring) te organiseren. Dit doen we voor onze

verschillende informatiekanalen (telefoon, mail of chat) zowel op het niveau van individuele voorlichters als op niveau van bepaalde inhoudelijke materies. Hieruit kunnen zowel acties volgen om voorlichters bij te sturen via feedback, coaching of training als om de voorziene informatiescripts bij te stellen.

Tot slot

Door te luisteren naar de vragen van burgers, hen een antwoord te geven, verder te helpen, door te verwijzen naar de juiste dienst of een timing te kunnen meegeven i.v.m. de behandeling van hun dossier, kan 1700 heel wat diensten ontlasten, burgers helpen en zo klachten voorkomen

26 JANUARI '17

# **RAPPORT 2016 OVER HET KLACHTENMANAGEMENT**

**AGENTSCHAP INTEGRATIE EN INBURGERING**

**BELEIDSDOMEIN KANSELARIJ EN BESTUUR**

## Inhoudsopgave

---

Inleiding	3
<hr/>	
1. Het Agentschap Integratie en Inburgering	3
<hr/>	
2. Klachtenprocedure	4
<hr/>	
3. Overzicht klachten	5
<hr/>	
3.1. Algemeen	5
3.2. Indeling naar thema	6

## Inleiding

Vanuit een positief klantgerichte ingesteldheid hecht het Agentschap Integratie en Inburgering veel belang aan input van gebruikers van de dienstverlening. Meldingen, suggesties en klachten zijn in deze context uiterst waardevolle signalen die duiden op betrokkenheid op de werking. Meldingen, suggesties en klachten hebben een feedback- en signaalfunctie.

Het Agentschap Integratie en Inburgering beschouwt meldingen, suggesties en klachten als een opportuniteit om de werking te verbeteren. Deze zijn een onderdeel van het klachtenbeleid en dit past binnen een breder organisatie- en kwaliteitsbeleid.

Dit rapport geeft een overzicht van alle klachten die het Agentschap Integratie en Inburgering heeft ontvangen tussen 01.01.2016 en 31.12.2016.

In deel 1 wordt de opdracht van het Agentschap Integratie en Inburgering gesitueerd. In deel 2 wordt de klachtenprocedure geschetst. Deel 3 omvat een overzicht van de klachten.

### 1. Het Agentschap Integratie en Inburgering

Het Agentschap Integratie en Inburgering is een extern verzelfstandigd Agentschap (EVA) van de Vlaamse overheid. Het werd opgericht in de vorm van een private stichting, op 22 november 2013, op basis van het Decreet betreffende het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid van 7 juni 2013.

Burgers, diensten en beleid kunnen bij het Agentschap Integratie en Inburgering terecht voor de volgende diensten: integratie, inburgering, sociaal tolken en vertalen, juridische dienstverlening en Huizen van het Nederlands (behalve diensten in de steden Gent en Antwerpen en het Huis van het Nederlands Brussel).

De juridische basis voor het klachtenbeleid is het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen (klachtendecreet) gewijzigd bij:

- decreten van 20 februari 2004, 17 juni 2011 en 21 juni 2013;
- het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst gewijzigd bij decreet van 9 november 2012 (ombudsdecreet);
- de 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.



De Cel Tevredenheid en Klachten maakt deel uit van de Dienst Organisatieontwikkeling binnen de Staf van de Algemeen Directeur. De taken zijn als volgt verdeeld:

Klachtenmanager	Expert tevredenheid en klachten	Ioana Covaci
Klachtencoördinator	Expert tevredenheid en klachten	Ioana Covaci
Klachtenbehandelaars	Expert tevredenheid en klachten Experten kwaliteitsbeleid	Ioana Covaci Anne-Marie Recour Conny Schröder Kathy Deconinck Lisbeth Boussier Marie Van Wayenbergh Zvezdana Dukec

## 2. Klachtenprocedure

De klachtenprocedure bestaat uit volgende onderdelen:

### 2.1.1. Informele melding

Bij een melding uit een verzoeker een bepaalde tekortkoming op mondelinge, schriftelijke of elektronische wijze. Dit kan een ontevredenheid zijn, maar evengoed een suggestie voor verbetering. Een medewerker be vraagt expliciet wat de verwachtingen zijn van de verzoeker en probeert tot een bevredigende oplossing te komen.

De melding wordt altijd gerapporteerd aan de klachtencoördinator, en aan de betrokken dienst indien er opvolging nodig is. Indien de verzoeker niet tevreden is, licht de medewerker hem in over de formele klachtenprocedure. Indien de verzoeker geen formele klacht indient, stopt de procedure.

### 2.1.2. Formele klacht

Een klacht is een manifeste, formele uiting van een ontevredenheid van een verzoeker over de (niet-) dienstverlening. Het gaat om een verrichte of verzuimde handeling of prestatie.

De klacht moet formeel worden ingediend per brief, webformulier of mail bij de Cel Tevredenheid en Klachten. Personen die het Nederlands of het westers schrift niet machtig zijn, kunnen mondeling een klacht indienen bij een medewerker die in samenspraak met de verzoeker een klacht opstelt.

De klachtenbehandelaar oordeelt over de ontvankelijkheid van de klacht. Als de klacht ontvankelijk is, neemt de klachtenbehandelaar contact op met de verzoeker om de vraag te verduidelijken en verwachtingen uit te klaren.

Vervolgens wordt de klacht behandeld. De klachtenbehandelaar kan partijen samenbrengen in een bemiddelingsgesprek of bijkomende informatie opvragen. Daarna neemt hij onafhankelijk en autonoom een besluit. Elke klacht wordt bijgehouden in het klachtenregister.

### 3. Overzicht klachten

#### 3.1. Algemeen

In 2016 ontving het Agentschap Integratie en Inburgering 13 klachten en 50 meldingen.

Totaal aantal meldingen	50
Totaal aantal formele klachten	13

Van de 13 klachten waren er 9 ontvankelijk.

Totaal aantal ontvankelijke klachten	9
Totaal aantal niet-ontvankelijke klachten	4
Reden niet-ontvankelijkheid: betrekking andere organisatie	1
Reden niet-ontvankelijkheid: behandeld als beroep	1
Reden niet-ontvankelijkheid: betrekking wetgeving	1
Reden niet-ontvankelijkheid: melding	1

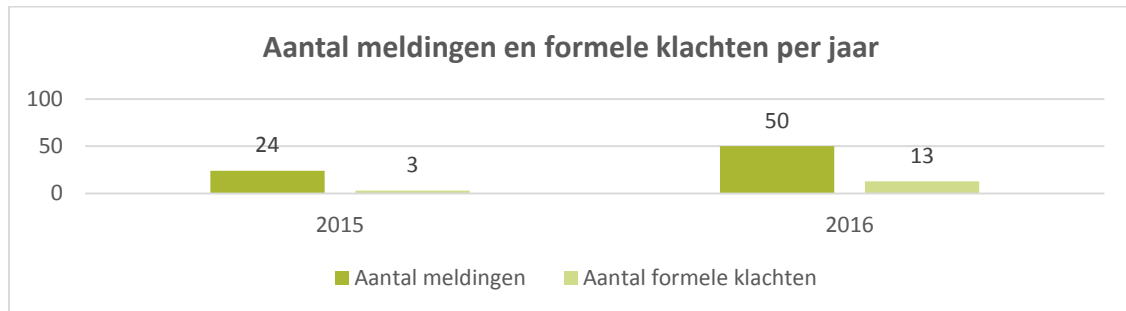
Van de 9 ontvankelijke klachten was er 1 klacht gegrond, 1 gedeeltelijk gegrond en 7 ongegrond.

AFHANDELING	
Gegronde klacht	1
Deels gegronde klacht	1
Ongegronde klacht	7

De gemiddelde behandeltermijn<sup>1</sup> van een formele klacht is 15 kalenderdagen, wat ruimschoots onder de norm is van 45 kalenderdagen.

Voor een Agentschap met 800 medewerkers is het aantal formele klachten (13) laag. Anderszijds is er een verdubbeling van het aantal meldingen en klachten ten opzichte van 2015.

<sup>1</sup> Behandeltermijn: aantal kalenderdagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de datum van het versturen van het eindbesluit.



De klachtenprocedure is beter bekend bij de medewerkers en duidelijker op de website<sup>2</sup> geplaatst. Dit verklaart de stijging.

### 3.2. Indeling naar thema

De meldingen en formele klachten zijn in functie van hun aantallen in te delen in een aantal thema's.

Thema	Aantal meldingen	Aantal formele klachten
Vrijstellingstoets Maatschappelijke Oriëntatie	6	3
Terugbetaling onkosten inburgeringstraject	3	2
Cursus Maatschappelijke Oriëntatie	3	1
Verplichte doelgroep		3
Juridische dienstverlening	4	
Trajectbegeleiding	5	
Sollicitatie	3	
Andere	26	4

Hieronder volgt een verduidelijking per thema aan de hand van voorbeelden.

#### 3.2.1. Vrijstellingstoets Maatschappelijke Oriëntatie

De verzoekers van drie klachten en zes meldingen gingen niet akkoord met het resultaat van de vrijstellingstoets Maatschappelijke Oriëntatie. Dit is met 15% het grootste aandeel in het totaal aantal meldingen en formele klachten.

De belangrijkste gronden bij de argumentatie waren:

- "ik heb te weinig tijd gekregen";
- "de vragen en antwoorden zijn voor interpretatie vatbaar en te weinig op Brussel georiënteerd";

<sup>2</sup> <http://www.integratie-inburgering.be/vraag-melding-klacht-of-beroep>

- “ik zou graag de vrijstellingstoets mondeling afleggen”;
- “ik vind de toets veel te moeilijk en ik had de indruk dat er opzettelijk vragen instaan om de inburgeraars niet te laten slagen. Bovendien vielen de computers twee keer uit en was er te weinig tijd”.

#### *Situatie 1*

De verzoeker vraagt een kopie van de vrijstellingstoets Maatschappelijke Oriëntatie. Dit is hem geweigerd. De verzoeker wijst op het niet voldoen aan de motiveringsplicht.

#### *Analyse*

In de handleiding bij de vrijstellingstoets Maatschappelijke Oriëntatie staat uitdrukkelijk dat er “geen kopie wordt meegegeven van de vrijstellingstoets, om verspreiding van de toetsen tegen te gaan”. Uit onderzoek is gebleken dat de afgelegde toets ingekeken kon worden en dat dit gebeurd is. De motiveringsplicht is voldaan bij het inkijken van de vrijstellingstoets.

#### *Situatie 2*

De verzoeker meldt te weinig tijd gekregen te hebben om de vrijstellingstoets Maatschappelijke Oriëntatie af te leggen. Volgens betrokkene zou hij maar 40 minuten gekregen hebben, terwijl volgens de richtlijnen hiervoor een uur moet voorzien worden.

#### *Analyse*

Conform de handleiding voor het afleggen van de vrijstellingstoets is er 20 minuten voorzien om een inleidende sessie over de toets te geven, gevolgd door een uur voor de eigenlijke toetsafname. Na onderzoek van de omstandigheden waarin de toets is afgenomen en gesprekken met betrokkenen, bleken er geen materiële bewijzen te zijn die kunnen aantonen dat de vraag gegrond is.

#### Algemene conclusie

De inburgeraars die de vrijstellingstoets afleggen, worden vooraf geïnformeerd over het feit dat er geen voorbeeldtoetsen of afgelegde toetsen kunnen meegegeven worden. Dit aspect is opgenomen in de standaardcommunicatie voorafgaand aan het afleggen van de toets. Het aftoetsen of de inburgeraar de richtlijnen goed begrepen heeft voor de toets begint, verdient extra aandacht.

### **3.2.2. Terugbetaling onkosten inburgeringstraject**

De verzoekers van twee klachten en drie meldingen waren niet akkoord met de regels omtrent de terugbetaling van de onkosten in het kader van een inburgeringstraject.

De verzoekers meenden een beroep te kunnen doen op de terugbetaling van bepaalde onkosten, maar hielden geen rekening met een aantal voorwaarden die eraan gekoppeld zijn, zoals het respecteren van specifieke termijnen.

#### *Situatie*

Betrokkene vraagt de terugbetaling van de inschrijvingsgelden voor de lessen Nederlands. Hij wordt hierover geïnformeerd bij de aanvang van de lessen Nederlands Tweede Taal.

#### *Analyse*

Onderzoek van de klacht leert ons dat de desbetreffende cursus niet onder het inburgerings-traject viel. Er vond een gesprek plaats met betrokkene voor duiding en toelichting.

#### Algemene conclusie

De regels zijn duidelijk, maar kunnen nog beter onder de aandacht gebracht worden door het Agentschap Integratie en Inburgering en scholen die Nederlands Tweede Taal aanbieden.

### **3.2.3. Cursus Maatschappelijk Oriëntatie**

Betreffende de lessen Maatschappelijke Oriëntatie zijn er drie meldingen en een klacht ingediend.

De belangrijkste gronden bij de argumentatie waren:

- “ik begrijp de leerkracht niet”;
- “de leerkracht is te subjectief”.

#### *Situatie*

Een klas Maatschappelijke Oriëntatie bestond uit een mix van cursisten (Iraniërs, Afghanen, hoog- en laaggeschoolden). Volgens de cursist die de klacht indiende, kon de docent, van Iraanse afkomst, zich niet steeds begrijpelijk maken naar alle cursisten toe. Het bleek dat er (laaggeschoolde) Afghaanse cursisten waren die de uitleg niet begrepen.

#### *Analyse*

Omwille van de grote instroom inburgeraars werd de cursus Maatschappelijke Oriëntatie voor Dari- en Farsi-sprekenden in één groep georganiseerd. Gezien dat Dari en Farsi twee varianten zijn van dezelfde taal, zou er vanuit gegaan kunnen worden dat men elkaar verstaat. Doch is

de verstaanbaarheid afhankelijk van de geografische regio waarvan men afkomstig is, alsook van de scholingsgraad van de cursisten.

#### Algemene conclusie

Er dient voor de aanvang van een cursus een goede indeling te gebeuren naar taal en eventueel specifiek dialect, zodat de cursisten ten alle tijde de leerkracht begrijpen.

#### **3.2.4. Verplichte doelgroep**

In 2016 gingen drie klachten over de verplichting om de cursus Maatschappelijke Oriëntatie te volgen. Telkens hadden de inburgeraars een inburgeringscontract ondertekend, maar konden door persoonlijke omstandigheden de aangeboden cursussen Maatschappelijke Oriëntatie niet volgen waardoor zij verzaakten aan de inburgeringsplicht.

#### *Analyse*

In het inburgeringsdecreet zijn de voorwaarden zeer duidelijk opgenomen die verbonden zijn aan het inburgeringscontract. De verzoekers konden niet aantonen dat zij recht hadden op een flexibel inburgeringstraject, uitstel of opschorting van het inburgeringscontract.

#### Algemene conclusie

De situaties waarin een inburgeraar aanspraak kan maken op een flexibel inburgeringstraject, uitstel of opschorting van het inburgeringscontract zijn duidelijk beschreven in het inburgeringsdecreet<sup>3</sup>. Redenen van persoonlijke aard voor het niet-volgen van de cursussen Maatschappelijke Oriëntatie worden niet aanvaard. Doch zou het aanbod van de cursussen flexibeler mogen zijn.

#### **3.2.5. Juridische dienstverlening**

Er waren vier meldingen over linken die niet werkten op de website<sup>4</sup> of telefoonlijnen van de juridische helpdesk die uitvielen. Telkens werd het probleem doorgegeven aan de dienst ICT die hiervoor het nodige deed. De behandeltijd bedroeg gemiddeld twee kalenderdagen. De oplossingen werden telkens teruggekoppeld naar de melders.

#### Algemene conclusie

.....  
<sup>3</sup> 29 JANUARI 2016. - Besluit van de Vlaamse Regering houdende de uitvoering van het decreet van 7 juni 2013 betreffende het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid

<sup>4</sup> <http://www.kruispuntmi.be/thema/vreemdelingenrecht-internationaal-privaatrecht>

De behandeltijd van twee kalenderdagen is te lang indien de basisdienstverlening door technische problemen hapert. Het oplossen van dit soort technische problemen dient prioritair behandeld te worden.

### **3.2.6. Trajectbegeleiding**

In totaal ontving de Cel Tevredenheid en Klachten in 2016 vijf meldingen over trajectbegeleiding. De verzoekers klaagden over het niet behulpzaam zijn van de medewerker en te lang moeten wachten voor een afspraak.

#### *Situatie 1*

Een anderstalige krijgt een eerste afspraak met een medewerker 49 dagen na het eerste contact.

#### *Analyse*

De verzoeker kwam langs tijdens een drukke periode omwille van de verhoogde instroom van asielzoekers. De agenda's lieten niet toe om tegemoet te komen aan de snelle vraag van de verzoeker.

#### *Situatie 2*

De echtgenoot van een anderstalige moest lang wachten voor een eerste contact en voelde zich voorbijgestoken door anderen.

#### *Analyse*

De onthaalmedewerker heeft geen zicht op de drukte of volgorde van aanmeldingen bij de dienst Nederlands Leren. Er werd op dat moment niet op afspraak gewerkt. Er is sprake van een druk moment waarbij er geen systeem van aanmelden wordt gehanteerd.

#### Algemene conclusie

Het is wenselijk te anticiperen op drukke periodes en een beter systeem van aanmelden te voorzien.

### **3.2.7. Sollicitatie**

Drie meldingen betroffen een onduidelijke afhandeling van sollicitaties. De betrokkenen werden onvoldoende of te laat geïnformeerd over de opvolging na het opsturen van een sollicitatiebrief of het voeren van een sollicitatiegesprek.

#### Algemene conclusie

De communicatie naar aanleiding van sollicitaties is voor verbetering vatbaar.

//  
//



Vlaamse  
overheid

Het Agentschap Integratie en Inburgering ondersteunt het Vlaams integratiebeleid. In het Agentschap vind je alle diensten voor integratie, inburgering, sociaal vertalen en tolken, en de Huizen van het Nederlands (behalve de diensten in de steden Gent en Antwerpen, en het Huis van het Nederlands Brussel). Het Agentschap is een private stichting en werd in 2014 opgericht door de Vlaamse overheid als extern verzelfstandigd Agentschap. Meer info vind je op **[www.integratie-inburgering.be](http://www.integratie-inburgering.be)**.

//  
//



# Beleidsrapport klachtenprocedure Inter, Private Stichting Toegankelijk Vlaanderen – Februari 2017

## Inleiding

Inter, Toegankelijk Vlaanderen werd per decreet opgericht 28/03/2014. De oprichting ging gepaard met een fusie van vijf verschillende vzw's. In 2015 ging alle focus naar deze transitie.

In 2016 ontwikkelde Inter een klachtenprocedure. Deze werd afgestemd op het klachtendecreet van 1 juni 2001 dat van toepassing is op de privaatrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigde agentschappen.

## Gegevens klachtenregister

Gezien de recente ontwikkeling van een klachtenprocedure zijn er voor 2016 nog geen cijfers beschikbaar. Er werd wel een klachtenregister aangemaakt.

## Toelichting bij klachtenregister

Het klachtenregister wordt vanaf 2017 operationeel.

## Korte beschrijving klachtenprocedure Inter

### Visie:

Een klachtensysteem hebben, is een element van een klantgerichte cultuur. We bieden een kwaliteitsvol aanbod aan en staan daarbij open voor aanmerkingen van de gebruiker. Ongenoegens, storingen, frustraties zijn steeds bespreekbaar. We willen steeds in dialoog, samen naar oplossingen zoeken. Blijft iemand zich onheus behandeld voelen, dan kan de klachtenprocedure gebruikt worden. Een open houding ten aanzien van knelpunten helpt de werking te verbeteren en helpt om ons product aantrekkelijker te maken.

### Definitie klacht:

Dit is een ontevredenheid die geuit wordt door een burger, organisatie betreffende een handeling, of het nalaten van een handeling door Inter. Er wordt een opsomming gegeven wanneer de klachtenprocedure niet van toepassing is. Het onderscheid tussen klacht, melding en infovraag wordt gemaakt.

### De klachtenprocedure:

#### Stap 1

Ontvangst van een klacht (hetzij per brief, mail of telefonisch). Onderscheid maken tussen klacht, melding en infovraag. Klachtvragen worden onmiddellijk bezorgd aan de klachtencoördinator. Versturen van ontvangstmelding binnen 10 dagen.

#### Stap 2

Onderzoek van de klacht: dit gebeurt door de klachtenbehandelaar of klachtencoördinator. Allereerst wordt er onderzocht of de klacht ontvankelijk of onontvankelijk is. Het onderzoek gebeurt op basis van de bekomen informatie, en indien nodig in gesprek met betrokken partijen.

#### Stap 3

Opmaken en versturen van een antwoord op de klacht binnen de 45 dagen. Informeren over klachtmogelijkheid bij ontevredenheid met het bekomen antwoord.

### Beschouwingen bij de interne klachtenbehandeling

Gezien de recente ontwikkeling van de klachtenprocedure zijn er nog geen beschouwingen.

### Conclusies

De klachtenprocedure is operationeel vanaf 2017. Alle benodigde documenten worden klaargemaakt, alsook de bekendmaking op de website van Inter ([www.inter.vlaanderen](http://www.inter.vlaanderen)).

Voorstellen tot bijsturing van de dienstverlening, procedures  
De klachtenprocedure zal geëvalueerd worden op haar werking na één werkjaar (voorjaar 2018).

Inter Private Stichting	<b>KWALITEITSSYSTEEM</b> Procedures <u>Klachten procedure</u>	code: IOC
-------------------------	---	--------------

Goedgekeurd en goedgekeurd: coördinatoren  
Besluit daterleg 14/11/2016

Uitvoerdig vanaf: 21/02/2017

## 1. DOEL

- Creëren van openheid en transparantie opdat de gebruiker met klachten terecht kan.
- Verbeteren van de kwaliteitswerking van Inter.

## 2. TOEPASSINGSGBIED

### Visie:

Een klachtensysteem hebben, is een element van een klantgerichte cultuur. We bieden een kwaliteitsvol aanbod en staan daarbij open voor aanmerkingen van de gebruiker. Ongenoegens, storingen, frustraties zijn steeds bespreekbaar. Blijft iemand zich onheus behandeld voelen dan kan de klachtenprocedure gebruikt worden. Een open houding ten aanzien van knelpunten helpt een werking te verbeteren en helpt om ons product aantrekkelijker te maken.

Elke Inter medewerker neemt klachten serieus, heeft een luisterende houding en geeft alle informatie die de klacht-hebber kan vooruit helpen. Als Inter willen we een voorbeeldrol opnemen om gebruikers te stimuleren hun mening te verwoorden (dit kadert in de strategische doelstelling 3. Participatie).

### Definitie van begrippen:

Wat is een klacht? Dit is een ontevredenheid die geuit wordt door een burger, of organisatie betreffende een handeling, of het nalaten van een handeling door Inter.

Wanneer is de klachtenprocedure niet van toepassing?

- Bij een algemene klacht over regelgeving;
- Bij een algemene klacht betreffende het gevoerde beleid van de overheid;

- Klachten over beleidsvoornemens;
- Wanneer het probleem reeds juridisch in beroep zit;
- Wanneer er bestaande beroepsmogelijkheden zijn om het probleem aan te pakken;
- Als het een klacht betreft die reeds behandeld werd;
- Als de feiten langer als 1 jaar geleden plaatsvonden;
- Als de klacht ongegrond is;
- Als de verzoeker geen belang kan aantonen;
- Als het een melding of info vraag betreft.

Wat is een melding? Een bepaald gebrek in de samenleving wordt gesignaleerd, een tekortkoming wordt gemeld (en Inter heeft daarin geen verantwoordelijkheid). Zie hiervoor de samenwerking met UNIA.

Wat is een info vraag? Dit kan een vraag zijn naar informatie, het kan te maken hebben met een ontevredenheid in de samenleving. Een info vraag dient zo snel mogelijk beantwoord of doorverwezen worden.

Klachten kunnen schriftelijk (per brief of elektronisch) of telefonisch bezorgd worden. In gesprek kan een klacht ook aan bod komen. In dat geval wordt er in eerste instantie goed geluisterd en krijgt de klacht hebbende informatie hoe de klacht kan overgemaakt worden.

#### Wie kan een klacht indienen?

- De gebruiker: dit is bijvoorbeeld een persoon met een beperking (voornamelijk bij de evenementwerking), een architect, of andere partners (bij de advies- en dienstverlening).
- Klachten van personeel/vrijwilligers binnen de werking van Inter worden hiermee **niet** behandeld. Bij ontevredenheid of knelpunten zijn er binnen de werking van Inter communicatiekanalen zoals de coördinator, of het syndicaal overleg. Binnen de Vlaamse overheid is er 'Spreekbuis' dit is een laagdrempelig loket voor personeelsleden van de Vlaamse overheid met vragen, meldingen en klachten over welzijn en integriteit op het werk).

### 3. VERANTWOORDELIJKHEID

- Elk personeelslid van Inter
- Klachten coördinator en klachten behandelaar

#### 4. VERWANTE DOCUMENTEN

Documenten	Vindplaats
Klachten register; Standaardbrief ontvangstmelding; Standaardbrief antwoord; 5 beoordelingsnormen Vlaamse ombudsman Jaarverslag	Tag klachten share point; teamleader

#### 5. PROCEDURE: schriftelijke klacht

Wat	Wie	Hoe
<b>Stap 1</b> Ontvangst van een klachtenbrief	Op elke afdeling degene die post opent	Inscannen van de brief en doorsturen naar de mailbox van de klachtencoördinator
<i>Verder verloop zie klacht via mail</i>		

#### 6. PROCEDURE: telefonische klacht

Wat	Wie	Hoe
<b>Stap 1</b> Ontvangen van de oproep	Elkeen met permanentie	<p>Onderscheid maken: is het een melding of een klacht.</p> <p><b>Indien</b> een melding: doorverwijzen naar de juiste persoon/organisatie.</p> <p><b>Indien</b> een klacht: in teamleader een ticket-klacht maken, de naam, telefoon, adres, mail van de klacht hebber en de klacht noteren. Vermelden dat de klacht wordt doorgegeven aan de klachtencoördinator (met naam).</p>
<i>Verder verloop zie klacht via mail</i>		

## 7. PROCEDURE: klacht via mail

<i><b>Wat</b></i>	<i><b>Wie</b></i>	<i><b>Hoe</b></i>
<b>Stap 1</b> <b>Ontvangen van de klacht</b>	Klachten coördinator (KC)	Via mailbox klachtencoördinator@inter.vlaanderen
<b>Onderzoeken of het een klacht dan wel een melding betreft</b>	KC	Op basis van de gegevens, eventueel na contact met de persoon met een klacht. <b>Indien</b> het een melding betreft verder doorverwijzen. <b>Indien</b> het een klacht betreft volgende stappen ondernemen:
<b>Versturen van een ontvangstmelding</b>	KC	We streven ernaar om de ontvangstmelding zo snel mogelijk en schriftelijk te realiseren en uiterlijk binnen de <b>10 dagen na ontvangst</b> , met: datum ontvangst; naam klachten coördinator (en klachtenbehandelaar) info i.v.m. wat als ik mij niet gehoord voel – Vlaamse Ombudsdienst, met coördinaten.  Op basis van een standaardantwoord. <b>Indien</b> de klacht verwezen wordt naar de domeincoördinator (= de klachtenbehandelaar) bezorgt de KC alle informatie en deadline.
<b>Registreren in register</b>	KC	Volgnummer, ontvangstdatum, klacht; deadline Volgens de omzendbrief 4.3
<b>Stap 2</b> <b>Onderzoeken van de klacht</b>	KC/ klachtenbehandelaar met personeelslid, klachtmelder	Verzamelen van alle nodige informatie om een zicht te krijgen op de klacht. <b>Indien</b> de klacht onontvankelijk is, wordt de verzoeker hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht (kan per mail). Is de klacht ontvankelijk dan gebruikt de KC de 5 beoordelingsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst als leidraad. <b>Bij voorkeur</b> wordt er bemiddeld, ondersteund om de klachthebber rechtstreeks in communicatie met het

		<p>personeelslid of vrijwilliger te laten zoeken naar een oplossing. De klachthebber moet op voorhand meedelen wanneer hij niet wil dat de klacht met de betrokkene wordt besproken.</p> <p>Indien dit onmogelijk is neemt de KC de klacht zelf in handen, of betreft bij voorkeur de team coördinator van het betreffende domein waarbinnen de klacht zich voordoet. Deze laatste is dan de klachtenbehandelaar. In het laatste geval blijft het de verantwoordelijkheid van de KC om de opvolging te doen en erop toe te zien dat er een antwoord komt binnen de 45 dagen na de ontvangst van de klacht.</p> <p><b>De klachtenbehandelaar is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen. De klachtenbehandelaar mag nooit betrokken zijn in de feiten.</b></p>
<b>Stap 3 Opmaken en versturen van een antwoord op de klacht</b>	KC/klachtenbehandelaar	Schriftelijk en binnen de 45 dagen brengt de KC/behandelaar de klachthebber op de hoogte van de bevindingen van het onderzoek, en motiveert het antwoord. Een kopie bezorgen aan de persoon waarbij de klacht ontstond (en de domeincoördinator).
<b>Aanvullen van het klachtenregister</b>	KC	Zorgen dat alle informatie van het klachtenregister aangevuld wordt.
<b>Afsluiten dossier</b>	KC	Afchecken of alle noodzakelijke handelingen gebeurden en dossier afronden.

## 8. PROCEDURE: Rapportage Vlaamse ombudsman

<b>Wat</b>	<b>Wie</b>	<b>Hoe</b>
<b>Onderzoeken van de klachten op jaarbasis</b>	KC	Op basis van het register analyseert de KC de klachten en onderzoekt verbeterpunten

<p><b>Bespreken van bevindingen</b></p>	<p>KC op CO</p>	<p><b>(december).</b>  Voorstelling van de bevindingen op een coördinatorenoverleg van <b>januari</b> (op basis van de elementen uit de omzendbrief), bevindingen worden uitgewisseld en er wordt gezocht welke mogelijke verbeterpunten hieruit kunnen gehaald worden om in de werking op te pakken.</p>
<p><b>Verwerken van alle gegevens in een verslag voor de Vlaamse ombudsman.</b>  <a href="http://www.vlaamseombudsdienst.be">www.vlaamseombudsdienst</a></p>	<p>KC</p>	<p>Eindrapport wordt <b>voor 10/02/</b> van elk jaar verstuurd <a href="mailto:info@vlaamseombudsdienst.be">info@vlaamseombudsdienst.be</a>, Leuvenseweg 86, te 1000 Brussel (0800 24050) en wordt ook opgenomen in het eigen <b>jaarverslag</b></p>



**Overige, waaronder  
Gender en mensenrechten**

**674 klachten**



# JAARVERSLAG KLACHTENMANAGEMENT

BELEIDSDOMEIN  
INTERNATIONAAL VLAANDEREN

**2016**



**Flanders**  
State of the Art

# Klachtenmanagement beleidsdomein internationaal Vlaanderen

## Jaarverslagverslag 2016

---

### Inhoudstafel

Inleiding .....	2
Wijzigingen werking 2016 .....	2
Cijfergegevens 2016 .....	3
Evolutie van de kerngetallen (2012-2016) .....	4
Procedure, klachtenbeeld en concrete realisaties .....	5
Aantal klachten .....	5
Behandeltermijn .....	5
Drager en kanaal .....	5
Onontvankelijke klachten .....	5
Ontvankelijke klachten .....	6
Bijlage 1: Servicemeter van het beleidsdomein internationaal Vlaanderen .....	7
Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'klachtencaptatie' .....	7
Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsvolle klachtenbehandeling' .....	9
Indicatoren bij de kwaliteitsstandaard 'kwaliteitsmanagement' .....	10

## Inleiding

Het jaarverslag 2016 rapporteert over het klachtenmanagement binnen de drie afzonderlijke entiteiten: Departement internationaal Vlaanderen<sup>1</sup>, Flanders Investment & Trade (FIT) en Toerisme Vlaanderen (TVL) die samen het beleidsdomein internationaal Vlaanderen vormgeven en 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 stelde een klachtencoördinator aan. De klachtencoördinator van FIT fungeert als centrale klachtencoördinator voor het beleidsdomein iV. Met het oog op een gecoördineerde aanpak gebruiken de drie entiteiten eenzelfde centraal e-mailadres voor klachten, nl. [klachten@iv.vlaanderen.be](mailto:klachten@iv.vlaanderen.be). Dit e-mailadres wordt vermeld op de website van de drie entiteiten van het beleidsdomein.

Op suggestie van de Vlaamse Ombudsdienst worden de servicemeters van de drie entiteiten gebundeld op het niveau van het beleidsdomein naar analogie met het jaarverslag (bijlage 1).

In 2016 werden 10 ontvankelijke klachten ontvangen. Dit is vergelijkbaar met het aantal van 2015.

## Wijzigingen werking 2016

De hierboven geschetste werkwijze werd in de loop van 2015 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 drie entiteiten hebben hun werking verder op elkaar afgestemd. Zowel FIT als TVL hebben in 2015 hun website vernieuwd. Een aparte klachtenpagina, alsook een online klachtenformulier zijn nu voorzien. DiV zal hetzelfde doen in 2017.

<http://www.flandersinvestmentandtrade.com/export/contact/klacht>

<http://www.vlaanderen.be/int/klachtenbehandeling>

<http://www.toerismevlaanderen.be/klachtenformulier>

DiV en TVL werkten de klachtenpagina verder uit met een omschrijving van de klachtenprocedure en FIT lanceerde een online klachtenformulier. Op de sites is ook een link voorzien naar de klachtenprocedure van de Vlaamse overheid. De DiV klachtenpagina verwijst de klachten met betrekking tot toeristische logies nu rechtstreeks door naar de betrokken dienst. Op die manier wordt de doorlooptijd zo kort mogelijk gemaakt.

Deze nieuwe accenten wierpen hun vruchten af in 2016. In de praktijk merken we dat klachten nu, meer dan in het verleden, rechtstreeks bij de bedoelde instantie terecht komen en zo sneller kunnen opgevolgd worden (zie verder, de gemiddelde behandeltermijn is sterk gedaald).

---

<sup>1</sup> Vanaf 1 januari 2017 heet het Departement internationaal Vlaanderen officieel Departement Buitenlandse Zaken.

## Cijfergegevens 2016

Dept. iV	FIT	Toer. VI.	Totaal
-------------	-----	--------------	--------

Totaal aantal klachten	8	9	10	27
------------------------	---	---	----	----

Aantal klachten opgedeeld naar <b>behandeltermijn</b> (som van de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord)	0 – 15 dagen	6	4	8	18
	16 – 30 dagen	2	4		6
	31 – 45 dagen		1	2	3
	meer dan 45 dagen				
	antwoord niet verzonden				

Aantal klachten volgens de <b>drager</b>	brief				
	e-mail	8	9	10	27

Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van de burger	6	9	9	23
	via Vlaamse overheid (Vlaamse infolijn, etc.)			1	1
	via Vlaamse Ombudsdienst	2			2

Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten	6	4	7	17
--	---	---	---	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens <b>reden</b> van onontvankelijkheid	Ongegronde klacht		1		1
	Geen Vlaamse overheid	6	3	6	14
	Geen betrekking op het beleid/werking van de entiteit			1	1

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten	2	5	3	10
--------------------------------------	---	---	---	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond		3	2	5
	deels gegrond				
	ongegrond	2	2	1	5

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost		3	2	5
	deels opgelost				
	Onopgelost				

Dept. iV	FIT	Toer. VI.	Totaal
-------------	-----	--------------	--------

Verdeling van de <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens <b>ombudsnormen</b>	Onheuse bejegening (ombudsnorm 6)			1	1
	Geen deugdelijke correspondentie (ombudsnorm 8)		2		2
	Geen goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid (ombudsnorm 11)		1	1	2

## Evolutie van de kerngetallen (2012-2016)

Dept. iV	FIT	Toer. VI.	Totaal
-------------	-----	--------------	--------

Totaal aantal klachten				
2012	20	12	53	85
2013	24	4	23	51
2014	26	1	24	51
2015	10	7	7	24
2016	8	9	10	27

Aantal onontvankelijke klachten				
2012	18	1	15	34
2013	23	1	16	40
2014	26	1	11	38
2015	9	4	4	17
2016	6	4	7	17

Aantal ontvankelijke klachten				
2012	2	11	38	51
2013	1	3	7	11
2014			13	13
2015	1	3	3	7
2016	2	5	3	10

## Procedure, klachtenbeeld en concrete realisaties

### Aantal klachten

Het totaal aantal klachten blijft stabiel. In 2016 waren er 27 klachten (in 2015, 24). Deze klachten zijn ongeveer gelijk verdeeld over de 3 entiteiten van het beleidsdomein. Op middellange termijn daalde het totaal aantal klachten van 85 in 2012 tot 27 in 2016. De drie entiteiten blijven 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. Waar mogelijk wordt een klacht informeel afgehandeld en dit naar de letter en de geest van de omzendbrief. In de omzendbrief betreffende leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement VR 2014/20 staat: *'Om nodeloze formalisering te voorkomen, moet zo veel mogelijk worden gestreefd naar een informele afhandeling van een klacht. Het is immers mogelijk dat de verzoeker alleen een rechtzetting of tegemoetkoming vanwege de dossierbehandelaar wil verkrijgen, en de dossierbehandelaar die rechtzetting door een relatief kleine inspanning kan verlenen. Als de verzoeker daarover tevreden is, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht.'*

Kwaliteit en klantgerichtheid zijn belangrijk voor elk personeelslid. Gezien de aard van de dienstverlening is het namelijk noodzakelijk om snel en alert op te treden bij uitingen van ontevredenheid. Elk personeelslid fungeert dan ook als aanspreekpunt voor uitingen van ontevredenheid van onze klanten. In de meeste gevallen is het voldoende dat de betrokken dienst en/of dossierbehandelaar de persoon in kwestie verder helpt of door overleg een eenvoudige oplossing vindt. Indien de klager van mening is dat hij/zij onvoldoende geholpen is, dan zal het personeelslid doorverwijzen naar de klachtenbehandelaar of naar de website.

Bij FIT zijn tussen de klachtenbehandelaar en de verantwoordelijke sociale media afspraken gemaakt voor wat betreft negatieve uitlatingen op de sociale 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 sociale media verantwoordelijke de klager naar de officiële klachtenbehandelaar van FIT.

### Behandeltermijn

Sinds 1 januari 2012 gebeuren binnen het beleidsdomein internationaal Vlaanderen de registraties centraal bij FIT, waardoor voor alle klachten een correcte inschatting van de behandeltermijn mogelijk is. Een klacht wordt in 2016 gemiddeld binnen de 13 dagen afgehandeld. Dit is een substantiële verbetering ten overstaan van de vorige jaren. Er waren in vergelijking met 2015 ook geen klachten meer die de behandeltermijn van 45 dagen overschreden.

### Dragers en kanaal

Ook in 2016 komt het overgrote deel van de klachten rechtstreeks van de burger. Een klein deel van de klachten wordt aangeleverd door andere overheden: de Vlaamse overheid en de Vlaamse Ombudsdienst. In 2016 werden alle klachten via e-mail verstuurd.

### Onontvankelijke klachten

In 2016 werden de meeste klachten geklasseerd als onontvankelijk (63%). De voornaamste reden van onontvankelijkheid is dat ze geen betrekking hebben op de werking van DiV, TVL of FIT. TVL en Div ontvangen vaak onontvankelijke klachten die gericht zijn tot toeristische logies. Niettegenstaande dergelijke klachten als onontvankelijk geregistreerd worden, nemen de bevoegde diensten de inhoud van de klachten wel zeer ter harte. Zo worden er bijvoorbeeld naar aanleiding van klachten regelmatig (her)inspecties uitgevoerd. Bij FIT komen dan weer klachten binnen van bedrijven die misnoegd zijn over de niet-toekenning van subsidies of de deelname aan economische missies of groepsstanden. Vaak zijn deze verzoeken onontvankelijk maar FIT probeert de verzoeker altijd met raad en daad bij te staan. Vaak resulteren ook onontvankelijke klachten in een begeleidingstraject met bedrijven (zie verder). Vragen tot

informatie vinden ook hun weg tot de klachtenbehandelaars. Deze verzoeken worden dan steeds beantwoord in samenspraak met bevoegde collega's.

## Ontvankelijke klachten

Zoals hierboven werd vermeld ontving het beleidsdomein 10 ontvankelijke klachten: 3 voor TVL, 5 voor FIT en 2 voor DiV. In wat volgt wordt dieper ingegaan op de aard van de ontvankelijke klachten en hun afhandeling. Ter bescherming van de privacy van de verzoekers wordt zo weinig mogelijk detailinformatie over de klacht vermeld. Er zijn enkele opvallende verschillen ten overstaan van 2015. Alle ontvankelijke klachten bij FIT en TVL gaan over kleine operationele kwesties waar onvoldoende opvolging aan werd gegeven. Deze konden zeer snel en adequaat opgelost worden. In 2015 ontving TVL nog drie ontvankelijke klachten met betrekking op de dienstverlening rond 'toerisme voor Allen', meer bepaald de door Toerisme voor Allen erkende jeugdverblijven. In 2016 werden hier geen klachten meer over ontvangen.

Twee ontvankelijke klachten van TVL waren gegrond en hadden betrekking op twee acties van de afdeling bestemmingspromotie waar onvoldoende gevolg aan was gegeven. Deze werden na ontvangst van de klacht onmiddellijk opgelost. Een derde was ontvankelijk maar ongegrond wegens de mogelijkheid tot administratieve beroepsprocedure bij de niet-toekenning van een subsidie.

De vijf ontvankelijke klachten van FIT hadden zowel betrekking op de werking van het hoofdkantoor als de buitenlandkantoren. De drie gegronde klachten hadden betrekking op de werking van FIT of een private onderaannemer binnen een bestaande raamovereenkomst. Twee hadden betrekking op ongewenste correspondentie en een derde op registratieproblemen met een website. De twee ongegronde klachten hadden betrekking op dienstverlening in het buitenland. Een bedrijf was niet tevreden over de aangeleverde dienstverlening bij de organisatie van B2B's. Maar dit had eerder te maken met een slechte match tussen de diensten die werden aangeboden en de marktmogelijkheden. FIT kon hier weinig aan verhelpen. De laatste klacht had betrekking op het taalgebruik in een buitenlands kantoor. Maar hier werden geen onregelmatigheden vastgesteld.

De twee ontvankelijke klachten bij DiV waren ongegrond. De ene klacht ging om de administratieve beroepsprocedure voor toeristische logies. Maar hier werden geen onregelmatigheden vastgesteld. Het andere dossier had betrekking op de uitbating van een kampeerverblijfplaats. De aangehaalde argumenten hadden geen betrekking op de bestaande regelgeving.



## Bijlage 1: Servicemeter van het beleidsdomein internationaal Vlaanderen

### 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...).

### Vlotte bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar/procedure

De klachtencoördinator van FIT fungeert ook als centrale klachtencoördinator voor het beleidsdomein Internationaal Vlaanderen, 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 en de rapportering voor de Vlaamse Ombudsdienst voor het volledige beleidsdomein internationaal Vlaanderen door de Centrale Klachtencoördinator bij FIT.

De Vlaamse infolijn beschikt over de naam van het aanspreekpunt van de drie entiteiten in het geval zij verzoekers aan de lijn hebben die een klacht hebben over de dienstverlening. Wijzigingen worden telkens stipt doorgegeven aan zowel de Vlaamse infolijn als de Vlaamse Ombudsdienst.

Zowel TVL, FIT als DiV hebben in 2015 hun website vernieuwd en/of aangepast. Een aparte klachtenpagina is ontwikkeld. FIT voegde ook een online klachtenformulier toe. Begin 2017 vernieuwt DiV haar website en zal dit ook klachtenformulier ook toevoegen. Op alle sites is ook een link voorzien naar de klachtenprocedure van de Vlaamse overheid:

<http://www.vlaanderen.be/nl/vlaamse-overheid/werking-van-de-vlaamse-overheid/een-klacht-over-een-vlaamse-overheidsdienst>.

In de algemene deelnamevoorwaarden voor acties (bv. groepszakenreizen of beurzen) 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.

Een interne klachtenprocedure is beschikbaar op intranet en ook de klachtenbehandelaar is bekend bij de personeelsleden van de drie entiteiten.

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

In 2016 werden geen dergelijke klachten ontvangen.

## **Realistisch aantal klachten in functie van context (bv. Verhouding klachten binnengekomen via burger versus binnengekomen via de Vlaamse Ombudsdienst, aantal burgercontacten, aard & werking bestuursinstelling,..)**

De drie entiteiten registreerden een realistisch aantal klachten in functie van de context.

## 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.

### **Klachtenbehandelaar bekend binnen organisatie en doorloopschema aanwezig**

De klachtenbehandelaar is bekend binnen de verschillende entiteiten. De rollen zoals bepaald in de Omzendbrief VR 2014/20 worden uitgeoefend door één en dezelfde persoon. Een doorloopschema is eveneens aanwezig. In 2015 maakte TVL werk van extra sensibilisering van de personeelsleden. Via een nieuwe infograph werden de diensten die het meest in aanmerking komen met klachten extra geïnformeerd. DiV en FIT volgden dit voorbeeld in 2016.

### **Doorlooptijd klachtenbehandeling**

Er wordt zoals voorgaande jaren voor elke klacht gestreefd naar een zo kort mogelijke doorlooptijd van de klachtenbehandeling. Zo komen personen met klachten over logies nu zonder omwegen bij de bevoegde dienst terecht.

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

Er bestaat een gezonde dynamiek rond klachtenbehandeling. Bij problemen (en dus potentiële klachten) richt de overgrote meerderheid zich tot zijn dossierbehandelaar, die dit op vlotte, informele en professionele wijze oplost. Een begrijpelijk taalgebruik is een absolute vereiste in de communicatie met burgers, organisaties en bedrijven en dus ook in de formulering van antwoorden aan zij die een klacht hebben geuit. Het beleidsdomein heeft klachten ontvangen naast het Nederlands, in het Frans en Engels. Dus anderstaligen vinden ook hun weg naar de klachtenbehandelaar.

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

In definitieve antwoorden aan de indienaars van klachten wordt systematisch verwezen naar bezwaarmogelijkheden via de Vlaamse Ombudsdienst.

## 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.

### **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. De functie van klachtenbehandelaar bij DiV was voorzien in de functiebeschrijving van de tot eind 2014 in dienst zijnde titularis. De functies van klachtenbehandelaar, -coördinator en -manager werden voor de nieuwe titularis (vanaf 01.01.2015) nog niet opgenomen in diens functiebeschrijving.

### **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 standaard interne wijzigingen op het vlak van de klachtenvoorziening binnen de entiteit en de interne klachtenprocedure op het niveau van het beleidsdomein internationaal Vlaanderen. Deze overlegvergaderingen zijn ook bedoeld als intervisie- en kennisdelingsmoment. Deze overlegmomenten zijn belangrijk in het kader van het verder professionaliseren van de klachtenbehandeling.

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

Geen enkele van de drie entiteiten beschikt over een kwaliteitsmanager. FIT organiseert op systematische basis klantenbevragingen zoals na afloop van missies en beurzen.

### **Mogelijkheid tot rapportage aan leidend ambtenaar/directiecomité/minister.**

Het klachtenrapport wordt jaarlijks aan de leden van het Managementcomité bezorgd.

## **Aanwezigheid gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst**

De centrale klachtencoördinator staat in voor het afleveren van een gecoördineerd jaarlijks klachtenrapport ten behoeve van de Vlaamse Ombudsdienst.

## **Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport**

Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties komen indien nodig en in overleg met de klachtencoördinatoren van de entiteiten aan bod in dit gecoördineerd klachtenrapport.

Meer specifiek kunnen we verwijzen naar:

- De lancering van de nieuwe website van DiV is doorgeschoven naar begin 2017. Hierbij heeft men aandacht voor de zichtbaarheid en gebruiksgemak van de klachtenpagina, o.m. door het gebruik van een onlineklachtenformulier te bekijken.

## **Bij aanwezigheid beleidsaspect: analysetraject en conclusie in klachtenrapport**

Dit is tot dusver nog niet noodzakelijk gebleken.

## **Periodieke bespreking van beleidsklachten + -traject/conclusie op netwerk klachtenbehandelaars**

Er waren geen beleidsklachten in 2016.

## **Opvolging ombudsaanbevelingen voorgaand kalenderjaar en tijdige rapportering aan Vlaamse Ombudsdienst.**

Er waren geen aanbevelingen.

## **Deelname aan Vlaams netwerk klachtenmanagers**

De drie klachtenmanagers maken deel uit van het netwerk en we streven er naar dat minimum één van ons aanwezig is op de netwerkmomenten. Er werd telkens achteraf teruggekoppeld op het overleg tussen de klachtenmanagers van het beleidsdomein.

Titel: Klachtenrapportage 2016  
Datum: 24/01/2017

---

Auteur: Inse Jehaes – Wim Stoop  
Entiteit: Departement Landbouw en Visserij  
Afdeling: Afdeling Beleidscoördinatie en Omgeving  
E-mail: [inse.jehaes@lv.vlaanderen.be](mailto:inse.jehaes@lv.vlaanderen.be) of [wim.stoop@lv.vlaanderen.be](mailto:wim.stoop@lv.vlaanderen.be)  
Telefoon: 02 552 74 15- 02 552 77 12

---

Aan: Vlaamse Ombudsdienst

---

Inhoudstafel:	<b>INLEIDING</b>	1
	<b>VERSLAG</b>	1
	GLOBAAL VERSLAG	1
	DETAILVERSLAG	2
	<b>Departement Landbouw en Visserij</b>	2
	<b>ILVO</b>	3
	<b>VLAM</b>	3

---

## 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.

In het verslag zal er naast het departement Landbouw en Visserij ook op VLAM (Vlaams Centrum voor Agro- en Visserijmarketing vzw) en ILVO (Instituut voor Landbouw - en Visserijonderzoek) worden ingegaan.

## VERSLAG

### GLOBAAL VERSLAG

In 2016 zijn er bij de entiteiten van het beleidsdomein 97 klachten ingediend. In totaal werden 16 dossiers onontvankelijk verklaard. 1 dossier werd deels onontvankelijk, deels ontvankelijk doch ongegrond verklaard

80 dossiers waren ontvankelijk en van deze dossiers werden er 54 gegrond en 4 deels gegrond bevonden. 22 dossiers werden ongegrond bevonden.

Hieronder kunt u per entiteit van het beleidsdomein een detailverslag vinden.

## DETAILVERSLAG

### **Departement Landbouw en Visserij**

In 2016 werd door het Departement Landbouw en Visserij verder gewerkt aan het project van nieuwe klachtenbehandeling met volgende doelstellingen:

- De stap tot het indienen van een klacht voor de burger te vergemakkelijken (klachtencaptatie).
- De klachtenherkenning bij het personeel van het departement te versterken en ervoor te zorgen dat de juiste stappen in de klachtenbehandeling gezet worden (klachtencaptatie);
- De visie over klachten te wijzigen zodat ze gezien zullen worden als een kracht, een signaal waardoor het departement zijn klanten beter leert kennen en zijn dienstverlening kan verbeteren, en waardoor het een betere partner wordt voor de agro-ondernemer (klachtencaptatie).
- De maturiteit van het departement te verhogen op vlak van kwaliteitsvolle klachtenbehandeling en kwaliteitsmanagement inzake klachten.

Een nieuw dienstorder, [dienstorder Dept. LV/2016/4 Beroepen, bezwaren en klachten](#) werd opgemaakt, goedgekeurd en trad in werking.

De eerste bedoeling van deze dienstorder was dat het personeel van het Departement LV klachten beter zou herkennen en dat de juiste stappen in de klachtenbehandeling gezet zouden worden. Om het begrip 'klacht' goed te kunnen aflijnen, werd in deze dienstorder ook ingegaan op de definities en procedures van beroepen (inclusief bezwaren). Ook de departementale visie over klachten werd toegelicht.

Voor het personeel werd een opleidingsmoment voorzien door de klachtenbehandelaar waarop het nieuwe dienstorder uitgelegd werd. De informatie werd ook via het intranet verspreid en de opleiding werd gefilmd zodat deze herbekeken kan worden.

In 2016 werden 17 klachten bij het departement ingediend, waarvan:

- 6 klachten niet de bevoegdheid van het Departement betroffen en bijgevolg doorverwezen werden naar de bevoegde instanties;
- 1 klacht deels op een andere entiteit betrekking had en deels de bevoegdheid van het Departement LV betrof. Voor het luik Departement LV was deze klacht ontvankelijk maar ongegrond;
- 1 klacht niet volledig onderzocht werd omdat de betrokken dienst snel een bevredigende oplossing kon aanbieden en de klager het niet nodig vond dat het klachtenonderzoek verder gevoerd werd;
- 1 klacht om een vergissing ging en toegevoegd werd aan een eerdere klachtenbehandeling voor dezelfde persoon. De vergissing werd onmiddellijk rechtgezet door het Departement LV;
- 8 ontvankelijke klachten die de werking van het Departement betroffen en waarvan er
  - 2 ongegrond waren;
  - 3 ongegrond waren, maar waar toch 1 of meerdere aanbevelingen door de klachtenbehandelaar aan de dienst werden gedaan;
  - 3 deels gegrond waren en waar 1 of meer aanbevelingen door de klachtenbehandelaar aan de dienst werden gedaan.

Er wordt opgevolgd welke acties er naar aanleiding van de aanbevelingen worden genomen.

In 2017 zal binnen het Departement preventief gewerkt worden en wordt via een opleiding ingezet op de ombudsnormen over behoorlijke en zorgvuldige besluitvorming.

## ILVO

Het ILVO heeft in 2016 80 klachten ontvangen, waarvan er 8 onontvankelijk werden bevonden (2 op grond van “beleid en regelgeving” en 6 “kennelijk ongegrond”). 72 dossiers waren ontvankelijk en van deze dossiers werden er 54 gegrond en 1 deels gegrond bevonden. 17 dossiers werden ongegrond bevonden. In 44 dossiers werd er een oplossing uitgewerkt.

Het ILVO werkt voor het klachtenbeleid binnen de ILVO dienstverlening via de klachtenprocedure volgens ISO17020 en ISO17025 (BELAC geaccrediteerd) zoals reeds jaren opgenomen in het geaccrediteerde kwaliteitssysteem.

Een detailrapportage kunt u hieronder in bijlage vinden.



Def ILVO  
klachtenbeleid 2016.c

Op de website van het ILVO is daarnaast ook nog een algemeen klachtenluik welke toelicht hoe klachten buiten de dienstverlening dienen gemeld te worden (<http://www.ilvo.vlaanderen.be/language/nl-BE/NL/Over-ILVO/Klachten#.VpzGRXn2ZaQ>). Via dit luik werden in 2016 geen meldingen ontvangen.

## VLAM

VLAM heeft in 2016 geen officiële klacht mogen ontvangen.

Wel werd naar aanleiding van bezwaren tegen inningen twee maal een opmerking gemaakt omtrent het beleid. Dit vindt zijn oorsprong in het feit dat bepaalde ondernemers hun bijdrageplicht conform het besluit van de Vlaamse Regering van 4 februari 1997 ervaren als een ‘verdoken belasting’ en dit aldus meedelen. Deze opmerkingen werden behandeld als beleidsklachten en deze personen werden telkens op deze classificatie van hun opmerking als klacht gewezen en gewezen op het feit dat deze niet ontvankelijk was en waar dergelijke klachten wel ontvankelijk kunnen worden ingediend. Er werd steeds de mogelijkheid geboden bijkomende informatie bij VLAM te bekomen. Van die mogelijkheid is echter geen gebruik gemaakt.

Drie redenen kunnen aangehaald worden ter verantwoording van het feit dat VLAM consistent weinig tot geen klachten ontvangt.

Een eerste reden betreft de structuur van de bestuursorganen binnen het VLAM. Naast de wettelijk verplichte bestuursorganen zoals een algemene vergadering en een raad van bestuur beschikt het VLAM ook over een dagelijks bestuur, sectorgroepen en werkgroepen waarin steeds personeelsleden van het VLAM aanwezig zijn. Deze organen bieden de mogelijkheid aan de leden van de vzw en de daaraan verbonden ondernemingen om hun klachten met betrekking tot de werking van het VLAM in deze organen te bespreken en op te lossen.

Een tweede reden betreft de mogelijkheid om bezwaarschriften in te dienen bij de dienst Inning van het VLAM wanneer een particulier of onderneming het oneens is met de inning van de promotiebijdragen. Deze bezwaarschriften worden steeds door de bevoegde dienst in goede orde afgehandeld.



Een derde reden kan ook toegeschreven worden aan de open en constructieve geest van het VLAM bij contacten met derden en de goede werking van haar diensten.

Op vlak van ontwikkeling heeft VLAM een goede doorstroming en directe ontvangst van bezwaren en opmerkingen ten aanzien van de klachtenbehandelaar kunnen vaststellen. De duidelijke vermelding van de klachtenbehandelaar op de website en goede interne afspraken zorgen hier voor. De klachtenbehandelaar nam in 2016 ook deel aan de binnen het Departement georganiseerde opleidingsmoment inzake klachtbehandeling. In 2017 zal binnen VLAM een informatiemoment rond klachtenbehandeling worden georganiseerd om het bewustzijn er rond te vergroten.

## Vragenlijst voor het verslag 2016 over uw klachtenmanagement

Instituut voor Landbouw - en Visserijonderzoek (IVA ILVO – EV ILVO)

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal externe klachten:	80

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	72
	meer dan 45 dagen:	6
	gemiddelde:	2

Aantal onontvankelijke klachten:	8
----------------------------------	---

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	6
	Geen belang:	
	Anoniem:	
	Beleid en regelgeving:	2
	Geen Vlaamse overheid:	
	Interne personeelsaangelegenheden:	

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten:	72
---------------------------------------	----

Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b>	gegrond:	54
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	17

Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b>	opgelost:	44
	deels opgelost:	9
	onopgelost:	2

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

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	8
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere:	44

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:	

## 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.

### Dier:

In 2016 werden 2 externe klachten geregistreerd ten aanzien van de Eenheid DIER:

- Site Melle : Inzake gebouwen/infrastructuur: 1 (ongegronde)
- Site Oostende: Inzake samenwerking externe partners: 1 (deels gegrond, onheuse bejegening)

In 2016 werden 9 klachten geregistreerd via een interne bevraging van het personeel van de laboratoria van het ANIMALAB:

- Inzake gebouwen/infrastructuur : 4 (gegrond) + 1 (ongegronde)
- Inzake communicatie tussen verschillende interne diensten : 4 (gegrond)

Het registreren van non-conformiteiten en klachten binnen het kader van analyse-aanvragen, analyseresultaten, rapporten, goederen en diensten, etc. afkomstig van interne alsook externe klanten of leveranciers dient steeds geregistreerd te worden volgens de hangbare procedures teneinde de werking van ANIMALAB te kunnen verbeteren.

### T&V115:

De 2 onontvankelijke klachten en de 3 ontvankelijke klachten zijn losstaand van elkaar en niet onder te verdelen in categorieën.

## 3. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

### Dier:

Door externen aangebrachte klachten:

-Site Melle : Inzake gebouwen/infrastructuur: 1 (ongegronde)

Door het afdelingshoofd werd een brief ontvangen op 15/09/2016 met een klacht over het feit dat de oude (betonnen) omheining van de weides vervangen werd door een nieuwe omheining bestaande uit houten palen. Bij deze vernieuwing werden de palen een stuk achteruit geplaatst aangezien er een inheemse haag werd aangeplant. De klager (buur) vond dit een nutteloze verandering en geen verbetering.

Deze klacht werd voorgelegd aan de directieraad, waarna het afdelingshoofd van de Eenheid Dier bij de klager is langs geweest om de veranderingen in het kader van een duurzaamheidsactie te duiden. Dit leidde tot meer begrip en intrekken van de klacht.

-Site Oostende: Inzake samenwerking externe partners: 1 (deels gegrond)

Van de VZW VISGRO werd in januari 2016 een klacht/melding gestuurd naar de directie waarbij verwezen wordt naar een contactdag in november 2015 waarbij de firma Pintafish de naam van ILVO zou misbruiken door het duurzaamheidsprincipe als verkoopsargument te gebruiken. De VZW zou zelf nog verdere stappen ondernemen en een klacht neerleggen bij de FOD Economie en vraagt hierbij ondersteuning van ILVO. De wetenschappelijk directeur heeft hierop een antwoord gestuurd en voorgesteld de effectieve klacht aan de FOD af te wachten en dan te reageren. Sindsdien is hier geen verdere reactie op gekomen. Gezien de klacht zelf niet rechtstreeks op ILVO is gericht wordt deze als "deels gegrond" aangegeven.

Interne bevraging van het personeel van de laboratoria van het ANIMALAB:

Naar aanleiding van een operationele doelstelling werd via een personeelsbevraging (december 2016) bij de werknemers die een functie uitoefenen binnen de laboratoria van het ANIMALAB gepolst naar klachten met betrekking tot de werking of infrastructuur van de laboratoria. De klachten werden verzameld en opgelijst en zullen met de directie worden besproken tijdens de Management Review vergadering van 26/01/2017 en verder behandeld worden conform de procedures van het kwaliteitssysteem gebaseerd op de norm NBN EN ISO/IEC 17025. Indien nodig zullen bijkomende acties geformuleerd worden.

- Inzake gebouwen/infrastructuur : 4 gegrond + 1 ongegrond  
Dit betreft verschillende klachten met betrekking tot mankementen aan de infrastructuur. Deze werden doorgegeven aan de verantwoordelijke infrastructuur van de betreffende site.
- Inzake communicatie tussen verschillende interne diensten : 4 (deels gegrond)  
Dit betreft 4 keer eenzelfde klacht omtrent het afwezig zijn van een bevoegd persoon voor ontvangst van leveringen en het niet vooraf communiceren met de andere diensten. Dit wordt besproken met de betreffende verantwoordelijken.

#### **T&V115:**

Op een totaal van 4269 klanten in 2016.

- De 2 onontvankelijke klachten :
  - o Eentje behandelt een technisch probleem bij een keuring, te wijten aan gebrekkige technische oplossing van de producent van het toestel.
  - o De andere betreft de ontevredenheid van een klant omtrent de meerprijs voor het aanbieden van een niet conform te keuren toestel.
- De 3 ontvankelijke klachten :
  - o 1 klacht is te wijten aan specifieke problemen tijdens de uitvoering van een keuring
  - o 1 klacht heeft te maken met een vergissing van onze mensen
  - o 1 klacht heeft te maken met een gebrek van de gebruikte middelen

#### **4. Concrete realisaties en voorstellen**

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

Dier: Realisaties 2016:

Er werden acties ondernomen mbt interne en externe klantentevredenheid:

- Op Eenheidsniveau: Sensibilisatie van personeel via personeelsvergaderingen en opnemen van een doelstelling mbt interne en externe klantvriendelijkheid in de PLOEG-planning van alle werknemers (OD7)
- Op niveau ANIMALAB:  
Sensibiliseren van het personeel om meer klachten te registreren: via vast punt in vergaderingen en het opnemen van deze doelstellingen in de Planning 2016 van de betrokken personeelsleden:  
°Registreren van afwijkingen, klachten en suggesties (OD10-AL28).  
°Personeelsbevraging in december 2016 waarbij gepolst werd naar klachten met betrekking tot werking (interne klanten) en infrastructuur van de laboratoria (43 effectieve deelnemers, 9 klachten geregistreerd)

Geplande verbeteracties 2017:

- Er wordt een operationele doelstelling mbt klantvriendelijkheid opgenomen in de PLOEG-planning van alle personeelsleden, concreet in te vullen naar gelang de functie van het betreffende personeelslid en de relatie met interne of externe klanten
- Er wordt een operationele doelstelling mbt communicatie en infrastructuur opgenomen en verder opgevolgd via de Management Review vergaderingen met de directie.
- Sensibiliseren van het personeel om meer klachten te registreren blijft in 2017 behouden: via vast punt in vergaderingen en het opnemen van concrete doelstellingen in de Planning 2017 van de betrokken personeelsleden
- Organiseren van een klantenenquête (2017) mbt dienstverlening binnen ANIMALAB (3-jaarlijks).

#### **T&V115:**

Onze diensten werken binnen een geaccrediteerde omgeving (ISO17020 en ISO17025) en klachten worden besproken op diverse kwaliteitsvergaderingen en steeds met de grootste zorgvuldigheid behandeld. (corrigerende maatregelen, preventieve maatregelen, ...)

#### **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2016 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2016 met klachtenbehandeling begonnen is.

Binnen de geaccrediteerde labo's werken we met de procedure klachtenbehandeling volgens ISO17020 en ISO17025 (BELAC geaccrediteerd).

Op de website is daarnaast ook nog een algemeen klachtenluik welke toelicht hoe klachten buiten de dienstverlening dienen gemeld te worden (<http://www.ilvo.vlaanderen.be/language/nl-BE/NL/Over-ILVO/Klachten#.VpzGRXn2ZaQ> ). Via dit luik werden in 2016 geen meldingen ontvangen.

# **Sociale Huisvestingsmaatschappijen**

<b>Sociale Huisvestingsmaatschappij</b>	<b>Gerapporteerde klachten</b>
A.B.C.	28
Bouwmaatschappij De Noorderkempen	1
Brugse Maatschappij voor Huisvesting	16
Cordium	9
CV voor Huisvesting - Gewest Aalst	12
CVBA Wonen	7
CVBA Woonpunt Zennevallei	67
De Ark	17
De Gelukkige Haard	Niet gerapporteerd
De Gentse Haard	22
De Heibloem	1
De Ideale Woning	Niet gerapporteerd
De Leie	0
De Mandel	22
De Mandelbeek	6
De Nieuwe Haard	Niet gerapporteerd
De Oostendse Haard	13
De Vlashaard	10
De Voorkempen	16
De Zonnige Woonst	16
Deinse Sociale Bouwmaatschappij BV CVBA SO	Niet gerapporteerd
Dendermondse Volkswoningen	4
Dewaco-Werkerswelzijn	7
Diest-Uitbreiding	3
Dijledal	12
Eigen Dak	8
Eigen Gift, Eigen Hulp	Niet gerapporteerd
Eigen Haard - Herentals	6
Eigen Haard - Zwevegem	14
Eigen Haard is Goud Waard-Menen	1
Eigen Woning	3
Elk zijn Huis	63
Geelse Huisvesting	2
Gewestelijke Maatschappij voor de Kleine Landeigendom van Mechelen en omstreken	0
Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting - Beveren	2
Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting	86
Gewestelijke Maatschappij voor Volkswoningen van St.-Gillis-Waas	3
Gewestelijke Maatschappij voor Woningbouw Zele	31
Gezellige Woningen	Niet gerapporteerd
Goed Wonen Rupelstreek	11
Goedkope Woning	Niet gerapporteerd
Hasseltse Huisvestingsmaatschappij	12
Helpt Elkander	7
Het Lindenhof	2
Huisvesting Tienen	9
Hulp in Woningnood	19
Inter-Vilvoordse Maatschappij voor Huisvesting	13
Izegemse Bouwmaatschappij	11
Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen voor Huisvesting	8



Kempisch Tehuis	19
Klein Brabant	0
Kleine Landeigendom Tongeren	8
Kleine Landeigendom Zuiderkempen	2
Landwaarts - Genk	0
Landwaarts - Neerpelt	11
Lierse Maatschappij voor de Huisvesting	1
Maaslands Huis	14
Maatschappij voor de Huisvesting van het kanton Heist-op-den-Berg	0
Meetjeslandse Bouwmaatschappij voor Volkswoningen	8
Merelbeekse Sociale Woningen	2
Mijn Huis	30
Molse Bouwmaatschappij voor de Huisvesting	0
Nieuw Dak	31
Nieuw Sint-Truiden	7
Ninove Welzijn	6
Ons Dak	6
Ons Dorp	3
Ons Onderdak	0
Providentia	30
Samenwerkende Maatschappij voor Goedkope Woningen Aarschot	Niet gerapporteerd
Samenwerkende Maatschappij voor Volkshuisvesting (Willebroek)	14
SHM Denderstreek	1
SHM Vlaamse Ardennen	Niet gerapporteerd
Sint-Niklase maatschappij voor de Huisvesting	8
Sociaal Wonen Arro Leuven	14
Sociale Bouw- en Kredietmaatschappij Arro Antwerpen	0
Sociale Bouw- en Kredietmaatschappij Arro Dendermonde	0
Sociale Bouwmaatschappij Schelle	1
Sociale Woningen van Landen	0
't Heist Best	2
Tieltse Bouwmaatschappij	2
Tuinwijk	7
Vitare	0
Vivendo	9
Volkshaard	102
Volkswelzijn	4
Volkswoningbouw	1
Volkswoningen van Duffel	7
Vooruitzien	67
Waasse Landmaatschappij	2
WoninGent CVBA-SO	145
Woonanker	7
Woonhaven Antwerpen	Niet gerapporteerd
Woonmaatschappij IJzer & Zee	28
Woonpunt Mechelen	23
Woonwel	12
Woonzo	133
Zonnige Kempen	3
Zuid-West-Vlaamse Huisvestingsmaatschappij	2
Zwijndrechtse Huisvestingsmaatschappij	0
<b>Totaal</b>	<b>1372</b>

**Vragenlijst voor het verslag 2016**  
**over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: **ABC**

<b>Totaal aantal klachten:</b>		<b>28</b>
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	28
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	8,18

<b>Aantal onontvankelijke klachten:</b>		<b>6</b>
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	1
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	0
	Geen belang:	0
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	5

<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>		<b>22</b>
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	7
	deels gegrond:	5
	ongegrond:	10
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	12
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	6
Te lange behandeltermijn:	4
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	1

**Vragenlijst voor het verslag 2016**  
**over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

Aantal klachten volgens de drager	brief:	10
	mail:	18
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0
<hr/>		
Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	28
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst	0
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	0

**Vragenlijst voor het verslag 2016**  
**over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

**Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën**

**Huurder**

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	6
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	6
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	1

**Huurdersbond**

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	4
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	3
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

**Kandidaat**

**Vragenlijst voor het verslag 2016**  
**over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	1
	ongegrond:	1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

**OCMW**

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

**Ombudsdienst Stad**

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	1

**Vragenlijst voor het verslag 2016**  
**over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

**Vlaamse Ombudsdienst**

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

## Klachtenbehandeling 2016

### 1. Met betrekking tot de inhoud van de klachten: ABC cvba registreerde 28 klachten op 1898 verhuurjaren.

- 15 klachten waren van technische aard (hoofdzakelijk te lange uitvoeringstermijn volgens de klager)
- 2 klachten had een sociaal karakter (tussen huurders onderling of betrekking hebbende op de woonomgeving).
- 11 klachten hadden een administratief karakter.

### 2. Klachtenbeeld:

De klachten van technische aard kunnen meestal binnen zeer korte termijn opgelost worden zolang de uitvoering in eigen beheer blijft. Beroep doen op een onderaannemer of aannemer leidt meestal tot langere uitvoeringstermijnen. Wij verwittigen de huurder hiervan reeds op voorhand. Sommige problemen vragen een langdurige begeleiding. De huurder werd hierin beter begeleid door middel van één of meerdere toelichtingen bij de uitvoering van de oplossing. Niet eerder zeldzaam zijn de situaties waarbij de klacht een dieper liggend probleem bevestigt na controle in eigen regie. Als pas dan een geschikte aannemer dient ingeschakeld te worden kan de hersteltermijn nog langer duren. We aanhoren tevens de opmerkingen van installateurs dat het moeilijk is om een afspraak met de huurder vast te leggen. Ook het faillissement van de uitvoerder van een raamcontract heeft voor enige vertraging gezorgd, sommige huurders konden daar wel begrip voor opbrengen.

ABC cvba blijft onverminderd inzetten op haar renovatieprojecten. Ook hier durven sommige huurders klagen over een afwerking die niet helemaal volgens hun wensen is uitgevoerd.

Een evaluatieformulier wordt aan de huurder bezorgd, hij kan dat vrijblijvend invullen en zo zijn mening over de behandeling van de herstelling doorgeven. Dat gebeurt spijtig genoeg zeer weinig. We stellen ook vast dat huurders sneller naar de overheidsdiensten stappen, ja soms zelfs zonder eerst de storing bij ABC cvba te melden. Sinds eind 2013 kan via de website een klacht ingediend worden. De klager wordt hierin via een menu begeleid en wordt gevraagd om zoveel mogelijk informatie door te geven.

Klachten met sociaal karakter horen niet echt thuis in de registratie, maar worden toch behandeld om aan te tonen aan de huurder dat de maatschappij toch wel een inspanning wil leveren om de verstandhouding onder de (mede)bewoners te verbeteren waar nodig. In de loop van 2016 werden de hechtere samenwerkingsverbanden tussen onze sociale dienst en de welzijnswerkers in het algemeen en in het bijzonder met de Woonbegeleiders, het CAW, het OCMW, en de Buurttoezichters verder verstevigd. Er is constant overleg met de wijkpolitie in kwestie. Ook andere zorginstellingen (psychiatrie) worden nu effectief ingeschakeld in het begeleidingsproces van sommige huurders. Een samenwerkingsakkoord met De Vliering werd hiervoor verdergezet. Tevens werd met het OCMW Gent een samenwerkingsakkoord verdergezet ter voorkoming van uitdrijving wegens huurachterstal. Ook het OCMW Antwerpen volgt nu dit traject en helpt uithuiszettingen te voorkomen.

Verder werden in 2016 de samenwerkingen met een wijktoezichter en een leefbaarheidsmedewerker ter begeleiding van de huurders en hun leefomgeving verder uitgebouwd. Ook voor het patrimonium rechteroever is de samenwerking met de

wijktoezichter verder gezet in 2016. Deze klachten gaan heel dikwijls over geluidsoverlast, al dan niet door burens of vanuit de omgeving. Het is ontgensprekelijk dank zij de wijktoezichters dat het aantal sociale klachten sterk is afgenomen.

Administratieve klachten gingen bijna uitsluitend over de nieuwe huurberekening anno 2016. De grootste sprongen in verschuldigde huur zijn evenwel bijna uitsluitend te wijten aan de gestegen gezinsinkomens. Huurders vergeten al vlug dat hun inkomen van drie jaar eerder steeg tov het jaar ervoor. Een aantal klachten handelen over de afrekening huurschade bij einde verhuur. Huurders of ex-huurders zien heel dikwijls niet het verschil tussen slijtage (voor rekening van ABC cvba) en beschadiging (voor rekening van de huurder) en proberen op die manier aan een afrekening te ontkomen. Uittredende huurders vergeten heel dikwijls dat ABC cvba wel degelijk beschikt over een plaatsbeschrijving bij in huur name.

In 2016 werden ook de huurlasten 2015 afgerekend. De afrekening gebeurde in de periode mei-juni. In 2016 werden, net zoals in 2015, verdere schikkingen getroffen om grote afrekeningen van huurlasten te voorkomen.

### **3. Concrete realisaties en voorstellen:**

Bij technische interventies de communicatie met de huurder blijvend hoog houden. Zeker in die gevallen waar een (onder)aannemer dient ingeschakeld te worden en er mogelijks een wat langere uitvoeringstermijn moet voorzien worden. Voor sommige complexen staat de renovatie gepland, hierdoor kunnen bepaalde (niet dringende) herstellingen opgenomen worden in het renovatiedossier wat mogelijks aanleiding geeft tot klachten van huurders. Wij proberen de zittende huurders hiervan zoveel als mogelijk in te lichten. In 2016 werd tevens gestart met het principe van het 'vooronderzoek'. De huurder krijgt, bij einde verhuur, een eerste bezoek van de overnamedienst van ABC cvba ongeveer één maand vóór einde verhuur. Daarbij wordt reeds opgelijst wat dient hersteld te worden. Zo krijgt de huurder de kans om die herstellingen zelf uit te voeren of te laten uitvoeren teneinde grote afrekeningen 'huurschade' te voorkomen.

Bij administratieve aangelegenheden de klager zoveel mogelijk op voorhand (waar mogelijk) informeren en begeleiden.

De huurder zoveel als mogelijk begeleiden in het proces afrekening huurschade.

ir. R. De Bock  
Directeur  
ABC cvba  
Reinaartlaan 8  
2050 Antwerpen.  
29/12/2016



Vragenlijst klachtenmanagement 2016

Naam van uw maatschappij: **De Noorderkempen**

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

**Mieke Dereymaeker (vanaf 20 februari 2017)**

**mieke.dereymaeker@denoorderkempen.be**

Beste,

We zijn er ons bij De Noorderkempen erg van bewust dat we een actiever beleid dienen te voeren om klachten te registeren en te behandelen. We engageren ons dan ook in 2017 om hierin stappen te ondernemen. Zo willen we ons klachtenformulier ook op de website plaatsen en werken we aan een klachtenfolder om bij onze loketten te leggen. Tevens willen we 'klachten' als maandelijks agendapunt op ons personeelsoverleg plaatsen om klachten te bespreken en ons team hierrond te sensibiliseren.

Wij hopen hiermee verder door te groeien tot een klachtvriendelijke organisatie, omdat we van mening zijn dat elke klacht een kans is om onze dienstverlening en onze werking te verbeteren!

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	1
	ongegrond	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	1
	Onopgelost:	0

<b>Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten</b>	
	<b>Aantal</b>
<b>Niet-correcte beslissing:</b>	0
<b>Te lange behandeltermijn:</b>	1
<b>Ontoereikende informatieverstrekking:</b>	0
<b>Onvoldoende bereikbaarheid:</b>	0
<b>Onheuse bejegening:</b>	0
<b>Andere:</b>	0

## **2. Klachtenbeeld 2016**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.**

Aangezien we slechts één klacht hebben, beschrijven we hieronder de geregistreerde klacht. We gebruiken hierbij een werknaam omwille van privacy-redenen.

Hilde\* huurt een nieuw pand. Bij aanvang van de bewoning maakt De Noorderkempen werkbons voor enkele herstellingen. Bij de interventie van de aannemer ondertekent Hilde de werkbons in de veronderstelling dat de werken uitgevoerd zijn. Later blijken de reparaties echter niet uitgevoerd te zijn en Hilde tracht, zonder De Noorderkempen te verwittigen, de aannemer terug bij haar te krijgen om de reparaties alsnog uit te voeren. Dit lukt niet en na enige maanden belt Hilde met deze klacht over een te lange behandeltermijn. De Noorderkempen neemt contact met de aannemer en de reparaties worden uitgevoerd.

Deze klacht was deels gegrond en opgelost.

\* Naam is veranderd

## **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?**

- Zie ook tekst hierboven in verband met de algemene omgang met klachten
- Wat betreft de ontvangen klacht: De Noorderkempen plant nieuwe verhuringen actiever op te volgen door een extra plaatsbezoek in de eerste maanden. Op die manier kunnen we openstaande meldingen beter opvolgen en inspelen op de noden en behoeften van de huurder.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

<p><b>Naam van uw maatschappij:</b>  <i>Brugse Maatschappij voor Huisvesting</i></p> <p><b>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</b>  <i>Kristin Dekeyser - <a href="mailto:kristin-dekeyser@brugse-mij-huisvesting.be">kristin-dekeyser@brugse-mij-huisvesting.be</a></i></p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal klachten:</b>	16
<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>	16

<b>Aantal klachten volgens mate van gegrondheid</b>	<b>Gegrond/deels gegrond</b>	13
	<b>ongegrond</b>	3

<b>Aantal klachten volgens mate van oplossing</b>	<b>Opgelost/deels opgelost</b>	12
	<b>Onopgelost:</b>	4

<b>Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten</b>	
	<b>Aantal</b>
<b>Niet-correcte beslissing:</b>	3
<b>Te lange behandeltermijn:</b>	6
<b>Ontoereikende informatieverstrekking:</b>	4
<b>Onvoldoende bereikbaarheid:</b>	0
<b>Onheuse bejegening:</b>	3
<b>Andere:</b>	0

## 2. Klachtenbeeld 2016

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.**

Het aantal klachten dat het officiële circuit gevolgd heeft in 2016 is hetzelfde gebleven ten opzichte van het jaar voordien. Het blijft zeer beperkt als je kijkt naar de ruim 2000 woningen die we in portefeuille hebben. De werking van ons Technisch Meldpunt en onze Maatschappelijk Werkster blijven hier naar mijn mening de hoofdrol spelen. Door hun proactief werk komen slechts weinig meldingen in het officiële klachtencircuit terecht. Het grootste deel die daar dan toch in terecht komen hebben te maken met een te lange behandeltermijn wegens bijvoorbeeld renovaties die niet snel genoeg uitgevoerd worden. Jammer genoeg hebben wij ook een aantal huurders die het klachtencircuit aanwenden om een vraag, waarop wij een ongunstig antwoord gegeven hebben, toch nog ten berde te brengen. Wat uiteindelijk resulteert in de herhaling van hetzelfde ongunstig antwoord met nog méér argumenten. Ik ben van mening dat onze maatschappij het aantal klachten zeer goed onder controle houdt.

## 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.

- Met de onderhoudsfirma van verwarming en sanitair wordt er op regelmatige basis vergaderd om de concrete problemen aan te pakken en de dienstverlening te bespreken.
- Leefbaarheidsproblemen (waaronder burencorrupties) proberen we aan te pakken door directe contacten met de huurders (telefonisch, loket, ter plaatse), controle op het onderhoud van de woningen, geplande huisbezoeken.

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

We plannen dit jaar diverse bewonersvergaderingen in onze appartementsgebouwen met de bedoeling de bewoners meer inspraak te geven.

We plannen dit jaar iedere maand 1 bewonersvergadering voor telkens 1 residentie. In totaal hebben we een 20-tal residenties. Dus zijn we voor 2 jaar vertrokken

Zijn voorlopig ingepland:

02/2017: Residentie Zeveneiken

03/2017: Residentie Rond den Heerd

*04/2017: Residentie Maaike Luux*

*05/2017: Residentie Ten Poele*

*06/2017: Residentie Watervliet*

*We gaan hierin ook de wijkmeesters/conciërges/poetsdames consulteren.*

*Waar we o.a. al aan denken is:*

- parkeergarages (en wegnemen van de hekkens, ...)*
- fietsenbergingen (en oplaadpunten voor elektrische fietsen)*
- afvalcontainer en gebruik daarvan*
- huurlasten en hoe deze in toom houden*
- frequentie poetsen van de algemene delen,*
- instructies bij brand (o.a. inzake afleggen brandalarm ...)*
- veiligheid allerhande,*
- inzetten van vrijwilligers,*
- geplande werken in de gebouwen*

*...*

*.*

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

Naam van uw maatschappij: Cordium cvba
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Els Borgions els.borgions@cordium.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	9
Aantal ontvankelijke klachten:	9

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd/deels gegronnd	1
	ongegronnd	8

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	9
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

## 2. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

1. ██████████  
Adres: ██████████  
Datum ontvangst klacht: 4/2/2016 per brief  
Oorzaak: vraag naar huuraanpassing met terugwerkende kracht  
Reactie Cordium: 22/2/2016 per brief – weigering huuraanpassing wegens niet tijdig indienen van de inkomstenbewijzen.  
Ongegronde klacht.
  
2. ██████████  
Adres: ██████████  
Datum ontvangst klacht:  
7/4/2016 brief Vrederegerecht oproeping minnelijke schikking  
24/05/2016 brief Advocaat van ██████████ ivm gebreken appartement  
Oorzaak: omhuizing ovv burenruzie in 2011 – kleine gebreken appartement  
Reactie Cordium:  
21/06/2016 Technische Dienst gaat ter plaatse samen met Advocaat van ██████████  
7/7/2016 Technische Dienst + aannemer + Advocaat van ██████████ ter plaatse voor reparatie  
Ongegronde klacht.
  
3. ██████████  
Adres: ██████████  
Datum ontvangst klacht: 30/05/2016 via e-mail  
Oorzaak: het niet in orde stellen van de tuin  
Reactie Cordium: tuin in orde gesteld juni 2016  
Ongegronde klacht.
  
4. ██████████  
Adres: ██████████  
Datum ontvangst klacht: 29/06/2016 per aangetekend schrijven  
Oorzaak: wateinfiltratie + vóchtplek  
Reactie Cordium: verschillende interventies laten uitvoeren door BB Janssen, momenteel in evaluatie.  
Gegrunde klacht.
  
5. ██████████  
Adres: ██████████  
Datum ontvangst klacht: 26/8/2016  
Oorzaak: waterschade met gezondheidsproblemen tot gevolg  
Reactie Cordium: aangifte Verzekering 30/08/2016 – Verzekering handelt dit verder af  
Ongegronde klacht.
  
6. ██████████  
Adres: ██████████  
Datum ontvangst klacht: 24/10/2016 per e-mail  
Oorzaak: Samenlevingsproblemen  
Reactie Cordium:  
9/11/2016 telefonisch contact om af te spreken, geen antwoord  
19/1/2017 organisatie bewonersvergadering, ██████████ komt niet opdagen  
2<sup>e</sup> week van februari zal het verslag van de bewonersvergadering bedeed worden aan de bewoners  
Ongegronde klacht.

7. [REDACTED]  
Adres: [REDACTED]  
Datum ontvangst klacht:  
28/10/2016 dient Mr [REDACTED] klacht in bij RWO  
Oorzaak: schrapping kandidaat-huurder in het inschrijvingsregister  
3/11/2016 Onderzoek klacht door RWO ([REDACTED])  
Reactie RWO: 5/12/2016 schrapping is terecht  
Ongegronde klacht.

8. [REDACTED]  
Adres: [REDACTED]  
Datum ontvangst klacht:  
12/12/2016 dient [REDACTED] klacht in bij RWO  
Oorzaak: schrapping kandidaat-huurder in het inschrijvingsregister  
19/12/2016 Onderzoek klacht door RWO ([REDACTED])  
Reactie RWO 19/12/2016 schrapping is terecht  
Ongegronde klacht.

9. [REDACTED]  
Adres: [REDACTED]  
Datum ontvangst klacht:  
16/12/2016 dient Mevr [REDACTED] klacht in bij RWO  
Oorzaak: opzeg huurovereenkomst - onrechtmatige toewijzing op basis van valse verklaring  
21/12/2016 Onderzoek klacht RWO ([REDACTED]) Cordium levert de nodige bewijsstukken aan  
Reactie RWO 23/12/2016 opzeg huurovereenkomst is terecht  
Ongegronde klacht.



### 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Diverse klachten werden ontvangen en afgehandeld, zowel van de technische, als de sociale dienst. Omwille van de langere doorlooptijd van de technische klachten, waarbij externe partijen ook een rol spelen, heeft Cordium onderzoek gedaan naar een nieuw programma ter verbetering van de opvolging van technische meldingen en klachten.

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

De verbeterde versie van het meldingssysteem zal in april 2017 geïmplementeerd worden, dit laat ons toe een betere opvolging van de meldingen te bekomen. De aannemers dienen tevens te melden wanneer een reparatie (ten gevolge van een klacht) uitgevoerd is.

Met andere woorden streeft Cordium voor proactieve opvolging van de uitvoering van technische klachten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

<p><b>Naam van uw maatschappij:</b> C.V. voor Huisvesting-Gewest Aalst</p> <p><b>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</b></p> <p>Melissa Bousard melissa.bousard@huisvesting-aalst.woonnet.be</p>
--

**1. Cijfergegevens**

	Aantal
<b>Totaal aantal klachten:</b>	12
<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>	0

<b>Aantal klachten volgens mate van gegrondheid</b>	<b>Gegrond/deels gegrond</b>	11
	<b>ongegrond</b>	1

<b>Aantal klachten volgens mate van oplossing</b>	<b>Opgelost/deels opgelost</b>	11
	<b>Onopgelost:</b>	1

<b>Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten</b>	
	Aantal
<b>Niet-correcte beslissing:</b>	/
<b>Te lange behandeltermijn:</b>	/
<b>Ontoereikende informatieverstrekking:</b>	/
<b>Onvoldoende bereikbaarheid:</b>	/
<b>Onheuse bejegening:</b>	/
<b>Andere:</b>	/

---

## **2. Klachtenbeeld 2016**

Algemeen:

- ◆ Veel klachten zijn te wijten aan burengeschillen. Het is voor ons niet mogelijk hierin substantieel tussen te komen zonder partijdig te worden. Wanneer echter de bredere leefbaarheid in delen van wijken of in appartementsgebouwen in het gedrang komt of wanneer geweld tegen personen of goederen wordt gebruikt, dan bemoeien wij ons door middel van brieven of gesprekken, zonder partij te kiezen en mits betrekken van wijkagent. Bij lawaaioverlast verwijzen wij ook naar de bevoegde wijkagent.
- ◆ Klachten over het onderhoud van de gemeenschappelijke delen – bv. kuisploeg kuist trapleuning/plinten niet – er is niet grondig gekuist → nieuwe regeling met kuisfirma getroffen (zie onderdeel “concrete realisaties en voorstellen”)
- ◆ Achterlaten afval/vuilzakken/dumpen olie-frietvet in leidingen met verstoppingen tot gevolg → sensibiliseren huurders door flyers te maken wanneer en hoe ze hun afval moeten buitenzetten/naar het containerpark brengen
- ◆ Bij individuele gevallen van heftige verloedering van de woning (en tuin) benaderen en coachen wij de huurder, in voorkomend geval met het CAW (preventie uithuiszetting) of een andere begeleidingsinstantie.
- ◆ Klachten in verband met huurprijzen beschouwen we ook niet als klachten, tenzij deze zouden berusten op fouten van onze kant. Hier wordt samen met de huurder nagegaan door welke factoren de huurprijs hoog/hoger ligt en of alle informatie waarover wij beschikken correct is.
- ◆ Meldingen die binnenkomen in verband met technische zaken, worden niet als klacht genoteerd behalve als de huurder vindt dat er geen tijdige tussenkomst was door de aannemer of indien de geleverde interventie niet voldeed.  
Algemeen kunnen we stellen dat de huurders de voorbije jaren tevreden zijn over de gedane werken en over de behandeltijd ervan.  
Dit blijkt uit voorbije enquêtes en de enquête die momenteel loopt bij onze huurders betreffende onderhoud en herstel.  
Als klachtenbehandelaar sta ik eveneens in voor de verwerking en input hiervan.  
Deze lopende enquête is nog niet afgesloten, maar momenteel zijn er 95/260 (36,5 %) formulieren ingevuld en verwerkt (06/01/2017).

### Specifieke klachten:

- 1) **Lawaaioverlast door bovenburen – luide muziek en meubels verschuiven 's nachts + roken in de gang**  
→ communicatie met begeleidster CAW i.v.m. gezinssituatie en overlast – al eerdere klachten over dossier geweest – nauwe opvolging  
→ **ontvankelijk, deels gegrond, deels opgelost**
- 2) **Nachtlawaai door bovenburen die 's nachts zouden leven en klein kindje dat veel lawaai maakt – roddelen door de burens**  
→ nieuwe buren hebben andere routine qua werk/gezinsleven wat moeilijk strookt met hun routine – verder ook slechte verstandhouding onderling – hierin kunnen wij niet tussenkomen – intussen geen nieuwe klachten meer geweest  
→ **ontvankelijk, deels gegrond, deels opgelost**
- 3) **Sluikstorten van meubels – klacht dat er vanop het eerste verdiep meubels naar beneden waren gegooid op straat.**  
→ de meubels werden op straat geplaatst voor de ophaling van het groot huisvuil op de reglementaire dag – deze werden meegenomen door de ophaaldienst  
→ **ontvankelijk, ongegrond, opgelost**
- 4) **Klacht over plat dak van keuken dat blijft lekken na 2 jaar**  
→ opdracht doorgegeven aan dakwerker dezelfde dag dat de brief binnenkwam – opgelost door dakwerker binnen de maand  
→ **ontvankelijk, gegrond, opgelost**
- 5) **Vandalisme in appartementsgebouw en overlast vermoedelijk door zoon van huurder die er onofficieel zou bijwonen**  
→ doorgegeven aan wijkagent  
→ **ontvankelijk, deels gegrond, deels opgelost**
- 6) **Overlast door afval en dierenuitwerpselen in tuin + afbrokkelen van muur in voortuin**  
→ bezoek door collega technische dienst ivm afval en uitwerpselen → al eerdere klachten over huurder – nauw in opvolging  
→ tuinmuur afgebroken door aannemer  
→ **ontvankelijk, gegrond, opgelost**
- 7) **Schotelantenne die tegen gevel hangt en veel lawaai maakt doordat deze los hangt →**  
→ bezoek door collega technische dienst ter plaatse  
→ **ontvankelijk, gegrond, opgelost**
- 8) **Klacht over een persoon die onwettig inwoont bij een huurder van ons. Deze persoon is verbaal agressief als er hem gevraagd wordt om zijn auto te verplaatsen. Hij parkeert zich steeds voor de garage van de burens.**  
→ brieven gestuurd, bijwoning laten constateren door wijkagent, persoon inmiddels vertrokken

→ ontvankelijk, gegrond, opgelost

**9) Klacht over feestje die door burens werd gehouden + overlast door afval op terrassen en op dag dat afval naar beneden wordt gehaald (gangen blijven vuil achter) – veel onkruid op parking en groendak**

→ brief gestuurd 1 dag na brief van mevrouw – lawaaioverlast is bevoegdheid van de politie, wij zijn niet bevoegd om dit te constateren of om hiervoor te sanctioneren, opdracht aan tuinman gegeven om onkruid te wieden op parking, meer controle door ons ivm onderhoud gangen

→ Ontvankelijk, deels gegrond, opgelost

**10) Klacht ivm gebruik van BBQ in appartementsgebouw door de bovenburens. Zij deden een BBQ in de zomer en de walm kwam tot bij hun in het appartement – zij zouden ook fietsen/rolschaatsen in het appartement**

→ brief naar iedereen in gebouw om rekening te houden met elkaar wat betreft lawaai – verder geen bevoegdheid voor ons

→ ontvankelijk, deels gegrond, deels opgelost

**11) Klacht over lawaaioverlast en overlast van blaffende hond**

→ laten weten dat wij niet kunnen tussenkomen in individuele gevallen – enkel als verschillende burens problemen ondervinden

→ ontvankelijk, deels gegrond, onopgelost

**12) Klacht i.v.m. verwijderen van destijds door maatschappij aangeplante haag en de aanleg van een betegeld terras met jacuzzi door buurman.**

→ Dossier is lopende bij ons – in nauwe opvolging door technische dienst en directeur – terras dient verwijderd te worden en haag zal opnieuw geplaatst worden.

→ ontvankelijk, gegrond, deels opgelost

### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

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

- ◆ Met de kuisfirma is er een nieuwe regeling getroffen. Bij het onderhoud van de gemeenschappelijke delen ligt er nu steeds een boekje klaar waarin de werknemer van de kuisfirma zijn/haar werken in dient te noteren die hij/zij die dag heeft uitgevoerd. Deze schriften worden gecontroleerd door iemand van onze technische dienst.
- ◆ Afgelopen zomer (2016) deden wij een enquête bij al onze huurders. De enquêtes werden bezorgd per post of per e-mail. Wij schreven al onze huurders (704 personen) aan en we kregen 246 enquêtes terug, dat is 35%, of één op drie. Dit is een goede respons voor een enquête. Hiermee kregen we een betrouwenswaardig resultaat. Een ontevreden persoon is meer gemotiveerd om een enquête in te vullen dan een tevreden persoon. Mede daarom zijn we erg blij met de meestal goede beoordeling. Nu gaat onze aandacht naar het verder verkleinen van de ontevreden groep.

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

De werkpunten die we voor onszelf voorop stellen zijn (wegens klachten en opmerkingen in enquêtes):

- ◆ Nog kortere opvolging van aannemers die herstellingen of verbeteringen uitvoeren voor ons, zodat de categorie “probleem werd snel en goed opgelost” verder vergroot
- ◆ Het verderzetten en versnellen van onze sterk gestegen inspanningen voor het vervangen van (oude) badkamers en keukens, zodat het comfort en de woonkwaliteit stijgen.
- ◆ Blijven opvolgen van onderhoud gemeenschappelijke delen van appartementsgebouwen
- ◆ Nauwe samenwerking met CAW behouden wat betreft dossiers voor preventie uithuiszetting (o.a. door verloedering woning/tuin).

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

<p>Naam van uw maatschappij: cvba WONEN</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: directeur Freddy De Vilder; freddy.devilder@wonen.woonnet.be</p>
---

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	
Aantal ontvankelijke klachten:	7

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd/deels gegronnd	2
	ongegronnd	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:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

## 2. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

4 kandidaat- huurders hebben verhaal ingediend bij RWO tegen de beslissing van directiecomité (het niet toekennen van een versnelde toewijzing). De toezichthouder heeft telkens het verhaal als ongegrond beoordeeld.

1 huurder klaagde over door onze technische dienst veroorzaakte schade. Door onze diensten werd een fout gemaakt en toegegeven. Excuses werden aangeboden en door onze eigen poetsdienst de living, en de inkomhal grondig gepoetst. We hebben daarna opnieuw onderhandeld met onze verzekeringsmaatschappij en hebben bekomen dat wij het voorval mogen aangeven aan onze verzekering BA aansprakelijkheid en de huurders het voorval moeten aangeven aan hun BA familiale. Bij brief werden de huurders daarvan in kennis gesteld.

1 huurder klaagde over de slechte staat van zijn oprit. De huurder had gemerkt dat er door onze technische dienst herstellingswerken aan de oprit van zijn buurman uitgevoerd werden. Wij stelden echter vast dat de staat van zijn oprit in een degelijke staat was en dat herstellingen niet nodig waren.

1 huurder vroeg om een voorschot (op de financiële tussenkomst die wij aan onze huurders toekennen bij een verplichte herhuisvesting om de toegewezen woning woonklaar te maken). Wij hebben het voorschot aan hem verleend.

### 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 2016

<b>Naam van uw maatschappij: Woonpunt Zennevallei</b>
<b>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</b>
<b>Marilyn Devogeleer</b>
<b>marilyn.devogeleer@wpz.be</b>

**1. Cijfergegevens**

	<b>Aantal</b>
<b>Totaal aantal klachten:</b>	65
<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>	29

<b>Aantal klachten volgens mate van gegrondheid</b>	<b>Gegrond/deels gegrond</b>	36
	<b>ongegrond</b>	29

<b>Aantal klachten volgens mate van oplossing</b>	<b>Opgelost/deels opgelost</b>	61
	<b>Onopgelost:</b>	4

<b>Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten</b>	
	<b>Aantal</b>
<b>Niet-correcte beslissing:</b>	
<b>Te lange behandeltermijn:</b>	15
<b>Ontoereikende informatieverstrekking:</b>	1
<b>Onvoldoende bereikbaarheid:</b>	
<b>Onheuse bejegening:</b>	
<b>Andere:</b>	20

---

## **2. Klachtenbeeld 2016**

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.**

#### 1/ Geground – opgelost

Huurder klaagt over herstelling cv-ketel die nog niet uitgevoerd is door een externe partner. Huurder zou dit reeds 4x gemeld hebben rechtstreeks aan onderhoudsfirmas. WPZ stuurt onmiddellijk een mail naar deze firma met vraag om dringende herstelling van de cv-ketel. Huurder bevestigt ons dat de herstelling aan de cv-ketel gebeurd is. Huurder klaagt nu over hoog waterverbruik door lekkende cv-ketel. WPZ informeert bij externe partner en deze bevestigen dat het expansievat en de drukregelaar vervangen zijn. Verder hebben zij geen andere meldingen van deze huurder binnengekregen.

#### 2/ Ongegrond – opgelost

Technische melding komt binnen op dinsdag 29/12/2015, tijdens bouwverlof en collectieve bedrijfssluiting. Niettemin wordt melding verwerkt en doorgestuurd naar externe partner. Die gaat langs op 30/12/2015, 16u en herstelt de panne. De bijkomende werken (loshangend stopcontact) worden niet meteen hersteld, wegens niet dringend en mogelijk ten laste van de huurder. WPZ contacteert externe firma om zich te vergewissen dat er zeker geen gevaar dreigt en alles normaal functioneert. Dit wordt bevestigd. Meteen wordt een afspraak vast gelegd met de klant voor 4/1/2016, (eerste werkdag) om het nodige te doen. De voorrangsschakelaar wordt vervangen op kosten van WPZ.

Huurder stuurt, ondanks bovenstaande inspanningen, een klacht op 1/1/2016 zowel via mail als schriftelijk, om zich te beklagen over de dienstverlening.

WPZ is echter van mening dat de technische melding geground was en in een redelijke termijn, m.n. eerstvolgende werkdag opgelost werd, waardoor de klacht als ongegrond wordt beschouwd.

#### 3/ Ongegrond - opgelost

Bewoners van een privé woning gelegen naast een woning van WPZ, versturen ons een aangetekend schrijven betreft vochtproblemen in de woning. Zij hebben een grote vochtplek achter de buffetkast vastgesteld. Deze muur grenst aan de woning naast de woning van de klagers en is een leegstaand pand van WPZ en ze vragen zich af of dit zou kunnen komen van deze woning. WPZ doet een controle in het leegstaand pand maar hebben geen lekken vastgesteld alsook geen andere problemen die aanleiding kunnen geven tot vochtproblemen bij de burens. WPZ informeert de bewoners hierover. Geen verdere meldingen ontvangen.

#### 4/ Ongegrond - opgelost

Huurder heeft klacht over onze dienst patrimonium. Huurder vindt dat ze te lang heeft moeten wachten vooraleer onze dienst patrimonium ter plaatse was. Er was een afspraak gemaakt om 09u00 en waren ter plaatse om 11u20. Er wordt door onze dienst patrimonium nooit een uur meegedeeld, om zulke situaties te voorkomen, er wordt enkel vermeld dat er iemand in de voormiddag ging langs komen. De huurder is ook niet te spreken over de manier waarop de interventie is gebeurd. Onze collega zou niet vriendelijk zijn geweest. Ook gaat de huurder niet akkoord met de vaststelling door onze collega dat het om condensatie gaat en niet om vochtproblemen en als gevolg hiervan stuurt ze ons een klacht via mail.

Na het telefonisch antwoord van WPZ heeft de huurder geen verdere reactie meer gegeven.

#### 5/ Ongegrond – opgelost

Huurder klaagt over probleem met verwarming. Huurder zou dit reeds mondeling gemeld hebben aan medewerkers van WPZ maar is zonder gevolg gebleven. Huurder vermeld echter niet wanneer hij dit mondeling heeft doorgegeven, waardoor WPZ dit niet verder kon nagaan. WPZ stuurt wel onmiddellijk een medewerker van de dienst patrimonium langs en lost het probleem met de verwarming op.

WPZ is van mening dat de technische melding gegrond was en in een redelijke termijn, m.n. onmiddellijk opgelost werd, waardoor de klacht als ongegrond wordt beschouwd.

#### 6/ Deels gegrond – opgelost

Vertrokken huurder gaat niet akkoord met de aangerekende herstellingskosten in de afrekening van de waarborg. Het gaat om een schade aangebracht door onbekenden (vandalisme) in de periode van de huur, waarvoor klacht werd neergeld bij de politie en een PV werd opgesteld. Klager dacht dat deze herstellingen gingen gebeuren via de verzekering. WPZ heeft nooit het PV hiervan ontvangen maar klager beweert dat hij ons deze wel heeft overgemaakt. Hij kan echter niet melden wanneer hij dat gedaan zou hebben, zodat WPZ dit niet verder kan controleren ifv risicobeheersing. Alsnog ontvangt WPZ een kopie van de PV maar veel te laat voor de verzekering om nog behandeld te kunnen worden door de verzekeringsmaatschappij die het PV en de aangifte daarom verwerpt.

WPZ beslist een deel van deze kosten (nl. het bijkomend ventilatierooster in het raam, 100 euro) louter als goedgunstigheid voor haar rekening te nemen en er wordt een rechtzetting van de afrekening opgemaakt.

#### 7/ Ongegrond - opgelost

Betreft klacht verwarming in de badkamer. Huurder schrijft ons een brief op 01/02/2016 met klacht dat er nog geen gevolg is gegeven aan het probleem met de verwarming in de badkamer. Het gaat om een nieuw toestel geplaatst door WPZ en die reeds 2 maal is nagekeken telkens na melding van huurder dat deze niet werkt. Telkens wordt door WPZ vastgesteld dat deze wel normaal functioneert. Het probleem is te wijten aan een foutief gebruik door huurder. WPZ gaat terug langs en vervangt voor alle zekerheid het toestel en legt de functie van het toestel nogmaals uit aan huurder. Dit is een placebo-maatregel van WPZ om deze kwestie af te kunnen sluiten en zodat de huurder de algemene kosten niet verder zou opdrijven. Het originele toestel is geplaatst bij een andere huurder die daar geen klachten over heeft.

#### 8/ Ongegrond – opgelost

Huurder stuurt ons een mail op 08/02/2016 betreft vochtproblemen in de woning en dit na werken die zijn uitgevoerd geweest op het plat dak. Ook klaagt de huurder over de verwarming die niet goed functioneert. Huurder schrijft dat ze ons dit reeds gemeld heeft en nog steeds niet is opgelost. In de historiek van het technisch dossier vinden wij een melding van 14/12/2015 van huurder terug. Als gevolg van deze melding is onze dienst patrimonium langs geweest op 14/12/2015 en heeft de radiatoren ontlucht. Bij het vertrek van onze afgevaardigde gaven de radiatoren warmte. WPZ vraagt aan de huurder om ons op de hoogte te houden wat niet gebeurt is tot ontvangst van deze klacht. Er is ook een melding van de vocht teruggevonden van 26/11/2015 door huurder. Onze dienst patrimonium is langs geweest op 04/12/2015 maar huurder was niet aanwezig. Op dat moment laat onze collega een briefje achter in de brievenbus met de melding dat wij zijn langs geweest en met de vraag ons terug te contacteren om een nieuwe afspraak te maken. Huurder neemt contact op en een nieuwe afspraak wordt gemaakt op 11/12/2015. Er wordt controle naar vochtproblemen uitgevoerd en er werd op dat moment geen vocht vastgesteld. Tot en met ontvangst van de klacht was WPZ niet op de hoogte van de aanhoudende vochtproblemen en de problemen met de verwarming.

Op 24/01/2017 is onze dienst patrimonium langs geweest en heeft geen vochtproblemen in de woning vastgesteld. Er werd wel de opdracht gegeven aan een externe partner om het probleem met de radiator in de slaapkamer op te lossen. WPZ volgt dit verder op.

#### 9/ Gegrond – opgelost

Huurder klaagt over onderhoudsfirma betreft het niet nakomen van de afspraak. Huurder had een afspraak met de firma maar deze zijn niet langs geweest ondanks huurder een hele dag is thuisgebleven. WPZ neemt onmiddellijk contact op met deze firma – nieuwe afspraak wordt gemaakt en de nodige herstellingen worden op korte termijn uitgevoerd.

#### 10/ Ongegrond – onopgelost / in opvolging

Al eerder klacht ingediend en mee opgenomen in de klachtenrapportage 2015. Door aanhoudende verstoppingen last van vochtproblematiek in de woning. Huurder eist van ons steeds een andere woning (aanvraag mutatie lopende) en misbruikt de situatie die ontstaat door de ontoereikende ontstopping. Verschillende controles werden reeds uitgevoerd door onze dienst patrimonium en telkens werd een verstopping vastgesteld. De ontstopping zou volgens huurders uitgevoerd zijn, een controle wordt uitgevoerd op 17/01/2017. Vocht heeft tijd nodig om op te drogen. Huurder werd ook aangesproken over het vastgestelde olie en vet in de aflopen, waardoor er verstoppingen ontstaan. De situatie is dus objectief toe te schrijven aan het foutief gebruik door de huurder. Olie en vetten moeten naar het containerpark en niet door de gootsteen gegoten worden. WPZ zal huurder daarop blijven wijzen ifv gewenst gebruik. Dit verhindert immers ook een eventuele mutatie wegens gebrek aan woonzorg door foutief gebruik en lozen van olie en vetten.

Onze dienst patrimonium gaat langs op 17/01/2017 en stelt geen verstopping vast. De vocht is ook aan het opdrogen, dit kan aangeduid worden n.a.v. ijkpunten die door WPZ werden aangebracht. Wel werd vastgesteld dat al de deurklinken in de woning stuk zijn, wat weer duidt op gebrek aan woonzorg. Huurder dient ons bewijzen van ontstopping over te maken. Na ontvangst van deze maakt WPZ opnieuw een afspraak bij deze huurders voor verdere opvolging.

#### 11/ Ongegrond - opgelost

Huurder belt ons (4/2/2016) op met melding van wateroverlast in de kelder- onze dienst patrimonium gaat diezelfde dag nog langs (4/2/2016). WPZ geeft de opdracht (4/2/2016) aan een externe partner om een controle uit te voeren op de overloop van de regenwaterput en meteen de nodige herstellingen uit te voeren. Huurder stuurt (9/2/2016) ons reeds een klacht met de vraag wanneer deze herstelling wordt uitgevoerd gaat anders andere stappen ondernemen. De firma voert op 02/03 en 03/03/2016 de nodige herstellingen uit. Controle overloop regenwaterput / oude Gres buizen vernieuwen tot in de kelder.

WPZ is van mening dat de technische melding gegrond was en in een redelijke termijn opgelost werd, waardoor de klacht als ongegrond wordt beschouwd.

#### 12/ Ongegrond - opgelost

Huurder stuurt mail betreft aanhoudende vochtproblematiek en dat wij hier niets aan doen. De problematiek gaat terug tot oktober 2015. Naar aanleiding daarvan is onze dakwerker 2x langs geweest om herstellingen op het dak uit te voeren. Via het dak was vocht in de muren gedrongen met vochtvlekken als gevolg. Daarom heeft WPZ in 2015 schilderwerken laten uitvoeren als gevolg van de vochtschade. N.a.v. de mail d.d. 15/2/2016 is onze dienst patrimonium op 18/2/2016 controle gaan uitvoeren. Daarbij is vastgesteld dat het vocht aan het opdrogen is. Opmeting

vocht tussen de 16-20% in de hoek en aan plafond. Onder venstertablet 30%. Dit moet echter uitdrogen en vergt tijd. De huurder vindt dat die uitdroging te lang duurt.

WPZ is van mening dat de technische melding gegrond was en in een redelijke termijn opgelost werd, waardoor de klacht als ongegrond wordt beschouwd.

13/ Ongegrond – opgelost

Betreft vochtproblemen gerenoveerd pand.

Huurder klacht betreft vochtproblemen. Dit zou reeds mondeling gemeld zijn aan ons door huurder voor de renovatiewerken. Vanaf intreding 26/01/2016 zijn de vochtproblemen toegenomen in februari 2016. Dit wordt gemeld op 22/02/2016 en onmiddellijk doorgegeven aan de aannemer van de renovatiewerken. Controle gebeurt en er wordt vastgesteld dat deze te wijten zijn aan een aluplaat die ontbreekt op terras bij bovenbuur. WPZ geeft dit onmiddellijk door aan de aannemer die het probleem oplost. Vochtplekken worden opgevolgd en opgelost. Er was vocht in de muren gedrongen met vochtvlekken als gevolg. Dit moet echter uitdrogen en vergt tijd. De huurder vindt dat die uitdroging te lang duurt.

WPZ is van mening dat de technische melding gegrond was en in een redelijke termijn opgelost werd, waardoor de klacht als ongegrond wordt beschouwd.

14/ Deels gegrond – opgelost

Betreft terugkerende geuroverlast in appartement

Huurder stuurt mail betreft sterke rioolgeur in het appartement. Het is een terugkerend probleem, in november 2013 werken uitgevoerd n.a.v. dit probleem door de aannemer. In januari 2016 maakt huurder melding dat de geuroverlast terug is. WPZ stuurt conciërge langs die lichte geur vaststelt. Gezien de eerdere werken door aannemer, komt WPZ tot tussentijdse conclusie dat dit mogelijks kwam door de terugslag in de ontluchttingsbuis en wordt beslist om dit verder op te volgen. Huurder geeft geen feedback gedurende een maand. 10/2/2016 Vraagt huurder 2016 dringend een oplossing. WPZ geeft dit door aan de aannemer die nog verantwoordelijk is voor dit probleem. Deze werf is overigens nog niet definitief opgeleverd. Weer hoort WPZ een maand lang niets van de huurder. In maand 2016 neemt huurder terug contact op met WPZ waardoor WPZ dan pas kan vaststellen dat de aannemer geen gevolg heeft gegeven aan de opdracht. Dit wordt opnieuw doorgegeven aan aannemer die het probleem onderzoekt en definitief oplost op 25/3/2016.

15/ Ongegrond – opgelost

Huurder informeert WPZ niet over zijn vragen of opmerkingen. WPZ ontvangt een technische meldingen van huurder op 2/3/2016. WPZ geeft melding op 2/3/2016 door aan aannemer omdat dit een nieuwbouw betreft. Huurder klaagt via andere

kanalen over zijn verwarming. Op 3/3/2016 ontvangt WPZ een e-mail via dat andere kanaal betreft de verwarming, maar ook andere aspecten oa ontbrekende thermostaten, slecht functionerend telenet en ontbrekende contactdoos telefoon, waar huurder WPZ nog niet van op de hoogte had gebracht.

Probleem met Telenet was al in overleg met Telenet en een oplossing werd al gezocht. Daarnaast was er geen sprake van ontbrekende thermostaten noch van een ontbrekende contactdoos voor de telefoon. Dit alles was weldegelijk aanwezig in het appartement. Vanzelfsprekend werd de huurder daarop gewezen en ontving hij nogmaals de nodige info over verwarming opzetten en contactdoos om telefoon aan te sluiten.

Op 22/3/2016 krijgt WPZ na de kantooruren een e-mail maar dit keer van de moeder van huurder met andere kanalen in cc. Tussen 7 en 22 maart had WPZ echter geen enkele nieuwe melding gekregen. Om deze kwestie definitief af te sluiten maakt WPZ meteen een afspraak zodat het diensthoofd zelf op 23/3 in de namiddag langs kan gaan om de zgn ontbrekende thermostaten aan te wijzen en uit te leggen hoe die knop van de verwarming werkt. Hij wijst ook de zgn ontbrekende contactdoos voor de telefoon aan. Bijgevolg, niets van de zogenaamd ontbrekende elementen is afwezig. Dit alles was weldegelijk aanwezig in het appartement. Vanzelfsprekend werd de huurder daarop gewezen en ontving hij nogmaals de nodige info over verwarming opzetten en contactdoos om telefoon aan te sluiten. Een oplossing voor het Telenet-probleem was ondertussen ook al gevonden maar vergde nog enige werkzaamheden van de (onder)aannemer.

#### 16/ Ongegrond – opgelost

Huurder stuurt 23/2/2016 mail en klaagt over haar verwarming. Zou al een paar keer gemeld hebben dat de cv-ketel lekt en dat er nog niemand van onze dienst patrimonium is langs geweest. Er was een afspraak gemaakt met deze huurder en huurder was op 24/2/2016 niet aanwezig op afspraak. WPZ steekt een postbericht in brievenbus. Huurder reageert niet. WPZ gaat 25/2/2016 opnieuw langs en krijgt weer geen toegang tot de woning. Opnieuw laat WPZ een briefje achter. Ditmaal reageert huurder wel. Afspraak wordt vastgelegd op 4/3/2016. Opnieuw blijkt huurder niet thuis waardoor WPZ het probleem niet kan aanpakken. Huurder stuurt op 7/3/2016 een klacht. Huurder beweert dat onze dienst patrimonium nooit zou gebeld hebben, maar dit klopt niet want er was wel degelijk een afspraak gemaakt. Er wordt een vierde maal een afspraak vastgelegd door onze dienst patrimonium. Deze vindt plaats op de dag zelf om 14u. Er wordt vastgesteld dat de automatische ontluchter lekt. Het probleem met de cv-ketel wordt doorgegeven aan een externe firma die het probleem oplost op 9/3/2016.

WPZ is van mening dat de technische melding gegrond was en daarop werd gepast gereageerd en opgelost, waardoor de klacht als ongegrond wordt beschouwd.



17/ Gegronnd – Opgelost

Huurder contacteert ons op 14/3/2016 betreft klacht over externe partner. Zij hebben al verschillende malen contact opgenomen met deze firma betreft probleem aan de badkraan. WPZ neemt onmiddellijk 14/3/2016 contact op met deze externe partner. Externe partner bevestigt op 17/3/2016 dat er een afspraak gemaakt is met huurder op 24/3/2016. Het probleem wordt opgelost.

18/ Gegronnd – opgelost

Telefonisch klacht binnengekregen van burenen over lawaaihinder. Huurder heeft 1x/maand zijn 4 kinderen op bezoek en dan is er heel veel lawaaioverlast. Doorgegeven aan klantendienst die dit opvolgen.

Geen verdere klachten

19/ Gegronnd – opgelost

Telefonisch klacht binnengekregen van buur over geluidsoverlast burenen. Deze hebben een feestje gebouwd tot 02u00 's nachts. Hebben de politie gecontacteerd.

Eénmalige klacht

20/ Gegronnd – deels opgelost

Klacht aan de frontoffice ontvangen over buurvrouw betreft geluidsoverlast: muziek, geklop, ruzie, geblaf van hond, ..... . Politie is hier al verschillende keren moeten langs gaan. Het lawaai begint rond 20u00 's avonds en duurt de hele nacht.

De burenhinder zou vooral te maken hebben met de onofficiële bijwoning van de vriend van mevrouw. Hiervoor werd een politie onderzoek aangevraagd, die echter onvoldoende konden vaststellen dat meneer er effectief zou bijwonen.

Mevrouw is in begeleiding bij de Dienst Begeleid Wonen Pajottenland, aan wie er gevraagd werd om dit gegeven mee op te nemen in de begeleiding.

21/ Gegronnd – opgelost

Huurder dient 21/3/2016 klacht in betreft externe partner die op zich laat wachten voor de herstelling van de cv-ketel. Huurder doet melding bij firma betreft lek aan de cv-ketel, de firma gaat langs en stelt vast dat er een stuk aan de cv-ketel dient te worden vervangen. Huurder moet 1 week wachten op deze herstelling terwijl zij zonder warm water zit. Huurder contacteert ons hiervoor en WPZ informeert onmiddellijk bij de firma. Op 23/3/2016 informeert WPZ opnieuw bij de firma wegens uitblijven van een inhoudelijk antwoord. Ook deze vraag blijft zonder antwoord. Huurder meldt dat op 4/4/2016 een afspraak is gemaakt door de firma om een nieuwe ketel te plaatsen. Naar aanleiding hiervan laat WPZ een check-up gebeuren van de cv-ketel door een andere firma. WPZ gelooft niet dat de ketel vervangen moet worden. Daaruit blijkt dat de CV-ketel kan hersteld worden door 2

stukken te vervangen. Daarom wordt de afspraak van 4/4 geannuleerd en geeft WPZ de andere firma de opdracht tot herstel. Dit wordt dezelfde dag nog uitgevoerd.

#### 22/ Ongegrond – opgelost

Huurder meldt op 16/3/2016 dat de verlichting stuk is aan de toegang van het gebouw. Deze melding werd eenmaal ontvangen op 16/3/2016. Niettemin wordt WPZ op 21/3/2016 hiervan ook op de hoogte gebracht via een andere SHM. Ten aanzien van deze collega's beweert de huurder dat dit al verschillende keren gemeld zou zijn. Dit kan echter niet aangetoond worden.

Onze dienst patrimonium deed overigens hiervoor reeds 3 dagen voor ontvangst van de 2<sup>e</sup> melding reeds het nodige. Het probleem werd opgelost op 22/3/2016, door twee lampen te vervangen. De aard van de technische melding staat niet in verhouding tot de personeelskosten die voortvloeien uit het gedrag van de huurder. De kost bedraagt een veelvoud van de 2 lampen die bijdroegen tot de gegronde technische melding.

WPZ is van mening dat de technische melding gegrond was en daarop werd gepast gereageerd en het technisch probleem dat aanleiding gaf tot de klacht werd de 4<sup>e</sup> werkdag na melding opgelost, waardoor de klacht als ongegrond wordt beschouwd.

#### 23/ Deels gegrond – onopgelost / in opvolging

Huurder verstuurd mail met klacht over haar bovenburen betreft geluidsoverlast. Deze buren leven in conflict, deze klacht komt verder in de klachtenrapportage terug.

De klantendienst heeft mevrouw aangeraden om politie te verwittigen in geval van lawaaihinder 's nachts en verder ook doorgestuurd naar de dienst burenbemiddeling.

#### 24/ Gegrond – opgelost

Huurder klacht over lange wachttijd herstelling warm water. Huurder nam contact op met externe partner. De herstelling kon pas de week erop gebeuren. Huurder gaat hiermee niet akkoord en belt ons hiervoor op. WPZ neemt contact op met de firma.

#### 25/ Gegrond – opgelost

Huurder schrijft ons aan op datum van 11/04/2016 betreft problemen met de verwarming die maar blijven duren. Huurder moet constant water bijvullen anders heeft ze geen verwarming. De externe firma dier hiervoor werd opgebeld door huurder is hiervoor reeds 3x langs geweest maar het probleem blijft zich voordoen. WPZ informeert bij de externe partner op 13/04/2016. Op 14/04/2016 krijgen wij antwoord van externe partner met een klein overzichtje van alle interventies die bij

deze huurder zijn uitgevoerd. Huurder contacteer ons op 26/04/2016 en WPZ voert controle uit en stelt vast dat er water uit de vloer komt. WPZ informeert bij externe partner en deze bevestigen dat er geen zichtbare lekken zijn en er best een lekdetectie moet uitgevoerd worden. WPZ laat een lekdetectie uitvoeren door een andere externe partner. De lekdetectie wordt uitgevoerd met infrarood camera en de leidingen worden vervangen.

26/ Deels gegrond – opgelost

Huurder meldt ons aan de front office op 14/04/2016 dat ze telefonisch contact heeft opgenomen met de externe firma betreft een lek aan de cv-ketel, lek aan de afvoer van wastafel in toilet en lek aan 2 jachtbakken. Huurder meldt ons dat de firma is langs geweest maar enkel de afvoer van de wastafel heeft hersteld en dat de jachtbakken en de cv-ketel nog steeds lekken. WPZ informeert diezelfde dag bij de firma en deze bevestigen dat zij op 06/04/2016 zijn langs geweest maar er geen melding is gebeurd door huurder van een lek aan de cv-ketel en lek aan 2 jachtbakken. De firma neemt contact op met de huurder en er wordt een nieuwe afspraak gemaakt op 26/04/2016.

27/ Ongegrond - opgelost

Tijdens een interventie door de dienst patrimonium wordt vastgesteld dat het slot van het raam stuk is. De huurder dient deze zelf te herstellen. Dit wordt mondeling meegedeeld en bevestigd in een schrijven. Huurder laat weten in schrijven niet akkoord te gaan met onze beslissing dat de huurder zelf moet instaan voor de herstellingskosten aan het slot van het raam. WPZ reageert onmiddellijk met een schrijven en legt de situatie uit en bevestigt dat wij bij ons standpunt blijven dat hij dit zelf dient te herstellen.

28/ Ongegrond – opgelost

Huurder stuurt 18/4/2016 een ingebrekestelling via mail omtrent de bereikbaarheid van WPZ en mbt klacht betreft vaten die nog op de werf staan en vraagt wanneer de roosters worden gereinigd omdat het daar een echte modderpoel zou zijn. WPZ gaat langs en stelt geen modderpoel vast. WPZ neemt 19/4/2016 contact op met de aannemer om de vaten te verwijderen, en licht de huurder daarover in. De vaten worden de dag erna verwijderd 20/4/2016. De overige meldingen worden ook doorgegeven ifv technische oplossing.

De klacht inzake bereikbaarheid verwondert uitermate aangezien WPZ nu dagelijks bereikbaar is, ongeacht het communicatiekanaal, gedurende minstens 4 uren. Daarnaast is het permanent mogelijk om een bericht na te laten op het antwoordapparaat. Daarvoor is echter vereist dat de huurder in kwestie, naam, adres en contactgegevens nalaat opdat WPZ hen kan terug contacteren. Ook per e-mail of aan de balie is WPZ dagelijks bereikbaar sinds 1/3/2016.

WPZ heeft wel vastgesteld dat indien alle lijnen bezet zijn, er niet steeds een bezettoon klinkt. Dit werd opgenomen door onze externe partner inzake telefonie.

Huurder wordt 18/4 geantwoord via e-mail dat haar meldingen zijn doorgegeven aan de melding en informeert haar over de nieuwe sterk uitgebreide openingsuren.

Deze huurder komt later opnieuw aanbod n.a.v. een klacht na hevige regenval.

29/ Gegronde - opgeloste

Huurder neemt telefonisch contact op met klacht over geluidsoverlast bij de burens van Mezenlaan 7 zowel overdag als 's avonds en 's nachts.

De problemen komen van de kleinzoon, die nog tijdelijk in de woning zat na het overlijden van de grootmoeder, die langstlevende huurder was.

Intussen heeft meneer deze woning verlaten. Hij is huurder van een ander pand van woonpunt. Daar zijn nieuwe klachten (zie klachtnummer 55)

30/ Gegronde - opgeloste

Huurders klagen over buurman. Dit is een gekend dossier, persoon met psychische problemen en wordt begeleid. De toestand escaleert, maakt enorm veel lawaai zowel overdag als 's nachts en gooit met allerlei dingen. De burens hebben enorm veel schrik gekregen van deze persoon en vragen om een oplossing. Hier worden geregeld huisbezoeken uitgevoerd door onze klantendienst en begeleidingsinstanties onder begeleiding van de politie. Deze persoon is ondertussen verhuist. WPZ heeft sindsdien meermaals overleg gepleegd met de psychiatrische instelling om een herhaling te vermijden. 23/1/2017 is er een overleg om te zien hoe in samenwerking met welzijn en met de nodige begeleidende maatregelen zulke huurders sociaal kunnen huren zonder dat andere sociale huurders geconfronteerd worden met hun psychosociale beperkingen en eventuele leefbaarheidsproblemen.

31/ Gegronde - opgeloste

Nieuwe huurder betreft appartement nieuwbouwproject. Huurder stuurt ons een ingebrekestelling via mail met een aantal punten die nog niet in orde zijn in het appartement en vraagt dringend een oplossing. Er wordt onmiddellijk een controle uitgevoerd door onze dienst patrimonium. De herstellingen waarvoor de aannemer nog verantwoordelijk is worden door WPZ doorgegeven aan de aannemer. Er zijn punten die WPZ zelf onmiddellijk oplost. Al de punten worden de dagen daarop in orde gezet door de aannemer. Huurder is tevreden met het resultaat.

32/ Gegronde - opgeloste

Sinds bewoners zijn ingetrokken in het appartement is er veel lawaai-overlast volgens andere bewoners van het appartementsgebouw. De bewoners maken heel veel lawaai, spelen en hangen rond in de gangen, zowel de kinderen als de

volwassenen. De politie is hier al verschillende malen langs geweest. De situatie wordt ondraaglijk en vragen dringend een oplossing. Dit wordt opgevolgd door onze klantendienst. De huurders die verantwoordelijk zijn voor de overlast zijn intussen al verhuist. De rust is teruggekeerd in het gebouw.

33/ Gegrond – opgelost

Bewoner, wenst anoniem te blijven, neemt telefonisch contact op met ons betreft burens. Heeft klachten betreft de honden van deze. Is een gekend dossier en deze huurder diende reeds klacht in betreft deze personen. Er zou ook bendevoering zijn die hier 's avonds en 's nachts rondhangen.

Zie verder klacht van huurder Merellaan 70 tegen Merellaan 74.

34/ Gegrond – opgelost

Huurder neemt telefonisch contact op met ons betreft klacht externe partner onder onderhoudscontract. Zij heeft 2 weken geleden contact opgenomen met deze firma omdat ze geen warm water heeft. Eerste afspraak werd geannuleerd door de firma. Huurder zit ondertussen nog steeds zonder warm water. WPZ neemt contact op met deze firma en bevestigen dat er geen doorstromers in voorraad waren waardoor de afspraak is geannuleerd geweest. 3 Dagen na ons contact wordt de boiler vervangen.

35/ Gegrond – opgelost

Buurtbewoners klagen over afval rond het buurthuis in de wijk Windmoleken. Onze collega van de poetsdienst stelt dit vast en neemt hiervan foto's. WPZ neemt onmiddellijk contact op met de buurtwerkers om hier de nodige aandacht aan te geven en hier de nodige gevolgen aan te geven. Wij krijgen een positieve reactie van de buurtwerking en ze doen hiervoor het nodige.

36/ Ongegrond – deels opgelost

Het gaat om een klacht betreft hoog waterverbruik door een lek aan de cv-ketel. WPZ werd hiervoor reeds in het verleden in gebreke gesteld. Klager stelt WPZ in gebreke betreft dit waterverbruik. Wij blijven bij ons standpunt dat het waterverbruik niet ten onze laste kan gelegd worden. WPZ heeft het nodige gedaan betreft herstellingen aan de cv-ketel en de huurder blijft verantwoordelijk voor zijn/haar waterverbruik.

Huurder klaagt bij voorzitter over directeur omdat hij geen rechtstreeks antwoord krijgt van de directeur, maar wel bij monde van zijn medewerkers. Klacht dateert van 25/5/2016 en wordt beantwoord op 26/5/2016 met verwijzing naar eerder antwoorden op 20/01/2016 en 12/05/2016. Huurder wordt ook ingelicht over het feit dat de e-mail van 25/05/2016 als klacht zal beschouwd worden en aldus zal gerapporteerd worden aan de Vlaamse Ombudsdienst.

Tot slot melden we nog dat de aanleiding van deze klacht terug gaat tot september 2012 en dus mee opgenomen is in een eerdere klachtenrapportage.

37/ Ongegrond – opgelost

Huurder dient klacht in via mail over de toestand van het appartement die zij huurt. Huurder meldt dat het appartement versleten is en er vochtproblemen zijn. Is mee opgenomen in renovatieplanning.

Onze dienst patrimonium gaat n.a.v. deze klacht langs bij de huurder om de woning na te kijken en stelt vast dat de toestand van de woning in orde is. Huurder wil muteren naar een kleiner appartement. WPZ bezorgt een aanvraagformulier aan huurder zodat ze zich kan inschrijven voor een andere woning. Wat betreft de melding van de vocht wordt er een verstopping van het bad vastgesteld. WPZ voert jaarlijks een ontstopping uit n.a.v. een gekend probleem nl. een doorbuiging van een rioleringsbuis dat zal weggewerkt worden tijdens de renovatiewerken.

WPZ is opgezet met haar bedoeling om naar een kleiner appartement te willen verhuizen. WPZ moet echter vaststellen dat deze huurder de daarvoor noodzakelijke administratieve verplichtingen, i.e. vervolledigen mutatie aanvraag, niet voltooit.

WPZ is van mening dat de technische melding gegrond was en daarop werd gepast gereageerd en opgelost, waardoor de klacht als ongegrond wordt beschouwd.

38/ Gegrond – opgelost

Huurder stuurt zondag 5/6/2016 via mail een klacht over de ondergrondse parking en de berging die steeds onder water staat. Huurder wijst ons op onze plichten en vraagt dringend een oplossing.

Het weekend van 5/6/2016 zal de geschiedenis ingaan omwille de gigantische hoeveelheden regenval. Ondanks die uitzonderlijke regenbuien hebben de voorzieningen om regenwater te bufferen en te evacueren meer dan voldoende gewerkt. Als er maandag 6/6/2016 water en modder vastgesteld kon worden in de ondergrondse garages, bleek die afkomstig van de auto's die buiten hadden gereden. Natuurlijk heeft dat water zich een weg gebaad naar de lager gelegen parkeerplaatsen. Zelfs daar was geen sprake van wateroverlast, enkel van plassen die nog geen centimeter diep waren.

N.a.v. deze klacht neemt WPZ contact op met de aannemer om de riolering toch nog eens na te kijken. Dit gebeurt binnen de 3 dagen.

Daarnaast huurde deze huurder ook berging nummer 5. Net zoals geldt voor de andere bergingen, is ook deze huurovereenkomst stop gezet. De opbrengsten stonden niet in verhouding tot de nadelen van deze verhuring. Dit betrof immers ook een luxe-verhuring aangezien elke woongelegenheden beschikt over een eigen berging die meer dan voldoet aan de C2008.

39/ Deels gegrond – deels opgelost

Huurder doet 22/6/2016 melding dat zijn verwarming weinig warmte geeft en maakt gewag van rookontwikkeling. De huurder klaagt ook over herstellingen aan de schouw waarvoor ze reeds 2x zijn langs geweest. WPZ antwoordt dat dienst patrimonium zal langskomen. Dit gebeurt echter niet meteen aangezien het zomer is en met het bouwverlof in aantocht andere technische meldingen met dringender karakter voorrang krijgen. Bovendien was deze verwarming op 9/3/2016 nog nagezien in het kader van het jaarlijks onderhoud waar WPZ opdracht toe geeft aan een externe firma om de cv-ketel na te kijken en hiervan een verslag op te maken.

Op 4/7/2016 meldt WPZ dat aan een externe firma opdracht wordt gegeven om dit na te zien.

Hierbij moet opgemerkt worden dat deze huurder op 21/1/2016 mailde omtrent de huurprijzberekening en daarbij volgende opmerking maakte omtrent de verwarming. *'Het comfort van de woning verbetert er echter niet op, zo plakt men ondermeer de deur van de brander in de garage af met een soort isolatietape teneinde warmte, energie dus ook hoeveelheid mazout uit te sparen.'*

Ten gevolge daarvan heeft WPZ op 21/2/2016 een werkbon opgemaakt. Tot tweemaal toe bleek het voor WPZ onmogelijk om toegang te krijgen tot de woning in Langblok 65 zodat WPZ zich niet kon vergewissen van de werkelijke toestand. Zoals eerder gezegd werd op 9/3/2016 het jaarlijks onderhoud uitgevoerd en werd daarbij niets bijzonders vastgesteld.

Via andere kanalen ontving WPZ op 12/10/2016 berichten dat de huurder bij andere instanties klaagt over WPZ en de verwarming. Op 13/10/2016 gaat een externe firma langs voor nazicht. Daarbij worden geen gevaarlijke gassen of andere problemen vastgesteld. Dit wordt bevestigd door de huurder per e-mail d.d. 13/10/2016. Op 14/10/2016 wordt deze e-mail van de huurder doorgegeven aan de dienst patrimonium die na overleg met de externe firma enkel tot de conclusie kan komen dat er geen gevaarlijke toestand kan vastgesteld worden. Een gevaarlijke situatie is immers een objectief criterium om een onderscheid te maken tussen huurders die allen graag een andere verwarming willen. Van zo'n gevaarlijke situatie, laat staan giftige gassen is hier op dat moment geenszins sprake. Wel is er sprake van afname van comfort. Dat laatste heeft dhr De Kesel gemeen met enkele andere van onze huurders. Die woning is samen met 22 andere woningen in een vergelijkbare situatie opgenomen in de planning om de verwarmingsketel te vervangen. Die beslissing was toen al genomen en stond geagendeerd voor het eerstvolgende dagelijks bestuur van 8/11/2016. Zie tekstfragment uit verslag: *Langblok-Zittert betreft 23 woningen in Lot. Deze worden momenteel verwarmd met een warme luchtsysteem dat werkt op mazout. Deze ketels dateren van in bouwjaar 1974 en zijn aan vervanging toe. Deze ketels zullen vervangen worden door ketels op gas. Hiervoor zal een gasaansluiting per woning worden*

*aangevraagd. Voorts is het systeem van warme lucht achterhaald en zal dit vervangen worden door een klassieke verwarming met radiatoren.*

*Om deze werken niet met eigen middelen te moeten uitvoeren zal een lening aangevraagd worden bij de VMSW. Hiervoor dienen we een uitvoeringsdossier in te dienen voor het volgende BECO van 21/02/2017. Daar er niet gewacht kan worden tot dan om de werken uit te voeren, zullen er deels al werken worden uitgevoerd voor de goedkeuring van dit dossier, onder ons lopende raamcontract. Het gevolg van een gunning aan een firma zonder goedkeuring van het BECO is dat 10% financiering verloren gaat. Vermoedelijk is dit hetzelfde als bij gebruik van een raamcontract. Er zal dus geprobeerd worden om 90% van de werken te laten financieren door de VMSW. Voorlopig wordt de kostprijs geraamd op circa 400.000 euro.*

Op 27/10/2016 reageert de huurder op een brief van WPZ d.d. 25/10/2016 betreffende huurachterstal. Dan begint huurder opnieuw over de verwarming. Het duurt echter tot begin november vooraleer WPZ objectief kan vaststellen dat er een probleem is. Ere wie ere toekomt, het zijn de foto's die de huurder op donderdagavond 3 november 2016 mailt, die ons in staat stellen om een onderscheid te maken tussen deze huurder en de andere 22 in de schijnbaar zelfde situatie.

Op donderdag 3 november 2016 maakt huurder eindelijk foto's over waaruit een sterke rookontwikkeling blijkt. Huurder maakt ons terug mail over met in bijlage foto's betreft rook die uit de cv-ketel komt. Wij antwoorden huurder dat de foto's die hij heeft overgemaakt ons sterk hebben vooruit geholpen. Meteen maakt WPZ een werkbbon op aan een externe firma om de nodige maatregelen te nemen. Zaterdagochtend 5/11/2016 verneemt de directeur via andere kanalen dat de dringende opdracht aan de externe firma nog zonder gevolg is gebleven. Via e-mail, telefoon, sms en antwoordapparaat wordt er aangedrongen bij de externe firma. Om 8u30 krijgt de directeur bevestiging dat de externe firma bij huurder langs zal gaan. Er worden als tijdelijke oplossing elektrische stralers geplaatst. Binnen de twee weken is ook de definitieve herstelling een feit zodat de huurder zijn mazout nog kan opgebruiken. De gasaansluiting is in de loop van 2016 aangelegd. Wanneer de huurder zijn mazout heeft kunnen opgebruiken en dit tijdig meldt aan de aannemer, kan hij overgeschakeld worden op de nieuwe verwarming zoals reeds eerder gepland en beslist.

Ondanks al deze inspanningen en oplossingen vraagt de huurder een ongeschiktheidsonderzoek van de woning aan. Deze vindt plaats op woensdag 14/12/2016. De bevoegde ambtenaar kan echter geen zware elementen vast stellen. Hij merkt wel iets op m.b.t. een stopcontact. Hier wordt meteen gevolg aan gegeven door WPZ waardoor ook dit meteen opgelost is.

Dit dossier is nog in opvolging en wordt volgend jaar opnieuw opgenomen in de klachtenrapportage 2017.



40/ Ongegrond - opgelost

Huurder vraagt aan loket dringend onze aandacht betreft mankementen in het appartementsgebouw. Er zijn een aantal punten waar huurder niet mee akkoord gaat. WPZ voert de dag erna reeds een controle uit en de punten die de huurder vermeld worden niet vastgesteld, alles blijkt in orde te zijn.

41/ Gegrond - opgelost

Huurder telefonisch contact met WPZ en vraagt met aandrang herstelling van lekkend sanitair. Deze opdracht werd door WPZ doorgegeven aan externe partner die veel te lang wacht om deze herstellingen uit te voeren. WPZ neemt contact op met de externe firma en hersteld binnen de week de lekken.

42/ Ongegrond - opgelost

Huurder op 05/09/2016 aan loket komen dreigen dat als het onderhoud van zijn verwarming niet gebeurd binnen de week er iets gaat gebeuren. Hij zou al 10x contact hebben opgenomen met de firma die instaat voor het jaarlijks onderhoud maar krijgt geen gehoor. WPZ neemt onmiddellijk contact om met deze firma en het onderhoud wordt uitgevoerd op 06/09/2016. Een medewerker van onze klantendienst vergezeld de firma. Deze huurder is gekend om zijn psychische problemen en wordt opgevolgd door onze klantendienst en andere begeleidingsinstanties. Huurder is lange tijd opgenomen geweest waardoor het onderhoud niet kon worden uitgevoerd volgens de planning.

43/ Ongegrond - Opgelost

Bewoner stuurt ons een aangetekend schrijven om ons te verzoeken een boom te verwijderen die op onze eigendom staat en waarvan de takken over hun eigendom komen. WPZ gaat dit nakijken en neemt dit op in de planning van december 2016 om de boom te laten verwijderen door een externe partner. De bewoners worden hiervan op de hoogte gebracht. Ondanks doet de huurder toch nog melding bij de politie. Zie verder in de klachtenrapportage.

44/ Ongegrond - opgelost

Krijgen melding van politie betreft klacht over boom. De takken van deze boom vallen voor de woning bij wind. Volgens de stadsdiensten staan de bomen op eigendom van WPZ. Bij verder nazicht en controle door onze dienst patrimonium is vastgesteld dat deze boom op eigendom staat van Stad Halle en wordt doorgegeven aan Stad Halle.

45/ Ongegrond - opgelost

Huurder voert op eigen initiatief werken uit waarvoor hij water verbruikt. Vraagt een vergoeding voor dit waterverbruik. WPZ gaat langs en bedankt de huurder voor zijn bewezen diensten maar kan geen vergoeding voorzien. Huurder verzoent zich hiermee.

46/ Ongegrond - opgelost

Betreft klacht ingediend door bewoners bij de politie over boom op eigendom van WPZ. Hebben al eerder klacht ingediend en stond op de planning om boom te verwijderen samen met 2 andere bomen in 12/2016. De bomen zijn omwille van deze klacht eerder verwijderd in oktober 2016.

47/ Deels gegrond - opgelost

WPZ ontvangt schrijven van de dienst ruimtelijke ordening van de gemeente betreft overlast met bomen in de buurt of aangrenzend aan de tuin van de woning. De gemeente schrijft ons hierover aan nadat zij zelf een klacht hebben ontvangen over deze bomen. Huurder zou last hebben van het zonlicht dat deze boom wegneemt en van het blad en de noten die van deze boom vallen. Bij nazicht wordt door de gemeente vastgesteld dat wij hiervan eigenaar zijn en wij hiervoor verantwoordelijk zijn. WPZ voert controle uit maar stelt geen problemen vast met de bomen.

48/ Ongegrond - opgelost

Huurder neemt contact op (14/10/2016) betreft hoog gasverbruik te wijten aan oude cv-ketel en vraagt nazicht van deze. WPZ neemt contact op met de onderhoudsfirma en verneemt van deze dat het onderhoud van de verwarmingsketel nog niet is kunnen uitgevoerd worden omdat de huurder niet reageert op brieven, zijn telkens afwezig. Ook op ons schrijven (16/09/2016) heeft huurder niet gereageerd. Huurder stuurt ons een mail (26/10/2016) betreft het hoge gasverbruik en vraagt om de cv-ketel te vervangen. WPZ vraagt facturen op aan huurder om deze te bekijken en stelt vast dat het gasverbruik normaal is. Huurder neemt terug contact op (07/11/2016) betreft hoog gasverbruik. WPZ gaat langs (07/11/2016 niet thuis en terug op 08/11/2016) en stelt vast dat het onderhoud van de cv-ketel ondertussen nog niet is uitgevoerd. WPZ neemt contact op met de onderhoudsfirma en een afspraak wordt geregeld. Het onderhoud wordt uitgevoerd (14/11/2016) en de firma stelt geen afwijken aan de cv-ketel vast. Een maand later (14/12/2016) komt huurder langs aan onze balie om te melden dat er geen warm water is. Diezelfde dag gaat onze dienst patrimonium langs en stelt dit vast. Omdat WPZ het probleem zelf niet kan oplossen, wordt hiervoor de opdracht doorgegeven aan de onderhoudsfirma. Op 14/12/2016 wordt de herstelling uitgevoerd.

WPZ is van mening dat de technische melding gegrond was en daarop werd gepast gereageerd en opgelost, waardoor de klacht als ongegrond wordt beschouwd.

#### 49/ Geground – deels opgelost

Huurder neemt contact op met WPZ betreft klachten over burens. Huurder wordt lastig gevallen en bedreigd door burens. Ze beschadigen haar bromfiets door te overgieten met olie en stelen haar helm. De politie is langs geweest maar kunnen niets ondernemen omdat er geen bewijzen zijn. Ook andere bewoners in het gebouw voelen zich niet meer veilig. Het gaat om een huurder waarvan de partner is uit huis gezet wegens geweld. Ze zijn terug samen en de toestand escaleert terug, maken constant ruzie, lawaaioverlast, ... . De verantwoordelijke van onze dienst patrimonium gaat langs en stelt vast dat er 7 binnendeuren zijn beschadigd en het glas van de inkomdeur stuk is. Wij wijzen huurder op de feiten hierboven genoteerd. Er wordt een schrijven verstuurd vanuit WPZ om onmiddellijk de schade te herstellen. Ook onze klantendienst volgt dit op.

2 Maanden later krijgen we terug melding van de klager dat haar bromfiets terug is beschadigd geweest, haar kussen werd stuk gescheurd en haar spiegels verbrijzeld. Huurder belt de politie op die hiervan een PV opstelt. Huurder komt langs bij ons op kantoor en overhandigd ons het PV. WPZ stelt Mevrouw een berging ter beschikking om de bromfiets veilig te stallen. Er worden tot op heden geen problemen meer gemeld.

#### 50/ Deels geground – opgelost

Bewoners van een appartementsgebouw klagen over rondhangende jongeren die vuiligheid laten rondslingeren. Politie is hiervoor bevoegd om controles uit te voeren en deze jongeren aan te nemen. Bewoners nemen contact op met de politie.

WPZ heeft hiervoor reeds een brief verstuurd naar al de bewoners betreft rondslingerend huisvuil in en rond de gebouwen dat door de bewoners wordt achtergelaten (papier, karton en allerlei).

#### 51/ Ongegrond - opgelost

Huurder doet melding (03/10/2016) van een lek onderaan de kraan van de wastafel in de badkamer. N.a.v. van deze melding neemt onze dienst patrimonium telefonisch contact op (04/10/2016) maar krijgt geen reactie en laat een boodschap na. Onze dienst patrimonium gaat langs na het maken van een afspraak (05/10/2016) en stelt op dat moment vast dat de kraan defect is en de huurder dient in te staan voor de herstelling van de kraan. De huurder gaat niet akkoord met onze beslissing en schrijft ons aan via mail (21/10/2016) waarin hij dreigt verdere stappen te zullen ondernemen indien wij de kraan niet vervangen. WPZ antwoord terug via mail en een schrijven (27/10/2016) dat wij bij ons standpunt blijven en verwijzen naar het Ziezo boekje Vlaams-Brabant (sturen deze brochure in PDF ook door via mail). Naar ons inzien hebben wij correct gehandeld en wordt bij ons de klacht afgesloten en worden er geen verdere stappen ondernomen. Wij verwijzen de huurder door naar de Vlaamse Ombudsdienst indien niet akkoord. Tot op heden geen verdere reactie ontvangen.

#### 52/ Gegrond - opgelost

Huurder is ingetreden in een nieuwbouw appartement. Er heeft een plaatsbeschrijving intreding plaatsgevonden op 27/10/2016. Na 3 dagen (30/10/2016) stuurt de dochter ons reeds een klacht via mail met in bijlage foto's, betreft de herstellingen die nog moeten gebeuren. Deze punten worden door WPZ onmiddellijk overgemaakt aan de aannemer omdat deze nog verantwoordelijk is.

1 Maand later (28/11/2016) stuurt huurder terug mail omdat de punten nog niet in orde zijn gezet. Er is ook een bijkomende melding van een put dat nog niet gedicht is naast de woning.

N.a.v. deze mail gaat WPZ langs na het maken van een afspraak (13/12/2016) voor controle en stelt geen problemen vast in het appartement. De put naast de woning staat inderdaad nog open en wordt onmiddellijk doorgegeven aan de aannemer die belooft de put binnen de 2 dagen te dichten. Bij controle wordt vastgesteld dat de put gedicht is.

#### 53/ Deels gegrond – deels opgelost

Via onze advocate krijgen wij een schrijven (15/11/2016) betreft huurder die klaagt over vochtproblemen in de woning die al gemeld zijn en nog niet opgelost zijn door ons. Aanleiding tot dit schrijven is om reden dat huurder werd opgeroepen op een zitting betreft huurachterstal. Huurders waren vergezeld van een advocaat die de vochtproblemen in de woning aankaart. In afwachting van verdere behandeling van de zaak, zouden de huurders de huurachterstal inlossen. WPZ maakt onmiddellijk een werkbom op voor nazicht en consulteert het dossier van deze huurders. Op datum van 13/06/2016 gebeurd melding door huurders van vochtproblemen. Onze dienst patrimonium is als gevolg van deze melding langs geweest op 15/06/2016 en stellen vocht in de slaapkamer vast wat te maken heeft met condensatie (koude brug). In de badkamer wordt schimmel vastgesteld op de muren en plafonds te wijten aan het nemen van douches , dit terwijl er een bad aanwezig is en de muren half betegeld zijn, het zeker niet de bedoeling is om te douchen. Er wordt ook een verzakking van het terras vastgesteld, hiervoor geeft WPZ de opdracht (17/06/2016) aan externe firma voor herstelling terras en plaatsen van drainage. Deze werken worden uitgevoerd door externe firma op 27/06, 28/06 en 29/06/2016.

Op datum van 07/09/2016 melding ontvangen van huurder dat de keukenboiler lekt. Onze dienst patrimonium gaat langs en stelt vast de boiler dient te worden vervangen en dat de keukenkraan stuk is. Huurder dient eerst de keukenkraan te vervangen alvorens wij de boiler vervangen om opnieuw schade aan de nieuwe boiler te voorkomen.

Huurder contacteert ons terug op 22/09/2016 over vochtproblemen, problemen met ramen in de 2 slaapkamers die tocht doorlaten en hoge elektriciteitsfacturen (verwarming) als gevolg en dat de keukenkraan vervangen is. Onze dienst

patrimonium gaat langs op 11/10/2016 en stelt vast dat de keukenkraan niet goed is aangesloten door huurder en dat deze helemaal los staat. Om die reden kan de boiler van de keuken niet vervangen worden.

Nieuwe melding van huurder op 24/10/2016 dat de keukenboiler stuk is. Onze dienst patrimonium neemt telefonisch contact op met huurders op 25/10/2016 en deze bevestigen dat de keukenkraan nog niet goed is aangesloten.

N.a.v. bovenvermeld schrijven gaat de verantwoordelijke van onze dienst patrimonium langs op 06/12/2016 en stelt vast dat de blazer voor de warme luchtcirculatie in de woning niet aangesloten is door huurder en de woning veel te weinig verlucht wordt. Er wordt de opdracht gegeven aan een externe partner om het rubber van het raam in de slaapkamer te vervangen en isolatie rollen glaswol te plaatsen op zolder boven de badkamer. Deze werken zijn uitgevoerd op 27/01/2017.

Op 14/12/2016 levert WPZ een nieuwe keukenboiler aan de huurders zonder aan te sluiten.

Op 26/01/2017 is onze dienst patrimonium langs geweest na communicatie met onze advocate, doch wordt terug vastgesteld dat de keukenkraan foutief aangesloten is door huurder, dit werd bevestigd door de huurder.

#### 54/ Ongegrond - opgelost

Huurder belt ons boos op (18/11/2016) met een zeer onsamenhangend verhaal. Er zijn dakwerken uitgevoerd aan het appartementsgebouw en is hiervan niet op de hoogte gebracht. Deze werken hadden geen invloed op het appartement van deze huurder. Onze dienst patrimonium neemt telefonisch contact op (21/11/2016) en lost op met huurder.

#### 55/ Gegrond - onopgelost / in opvolging

Huurder meldt mondeling aan de conciërge van het gebouw dat zijn bovenbuur met rode verf gegooid heeft op het terras waardoor de borstwering en het terras vol verfspatten zijn. Ook bij klager (onderbuur) bevinden zich verfspatten. De politie is langs geweest, en heeft een PV opgemaakt. Deze huurders leven al in conflict met elkaar betreft geluidsoverlast. De conciërge is gaan aanbellen bij deze huurders maar weigeren de toegang tot de woning. Dit wordt verder opgevolgd door de klantendienst en dienst patrimonium.

#### 56/ Ongegrond - Opgelost

Huurder stuurt ons een aangetekend schrijven (gedateerd 22/11/2016 en door ons ontvangen op 24/11/2016) betreft vochtproblemen in de badkamer en de verwarming die niet goed functioneert. Huurder beweert dat zij ons al gecontacteerd heeft betreft de vochtproblemen. Huurder kan echter niet melden wanneer deze melding gebeurd is, zodat WPZ dit niet verder kan controleren. Ook

bij nazicht in het dossier is geen eerdere melding betreft vocht terug te vinden. Onze dienst patrimonium gaat langs (01/12/2016) op afspraak, en er wordt isolatie geplaatst op de zolder boven de badkamer. De verwarming wordt ook nagekeken.

WPZ is van mening dat de technische melding gegrond was en daarop werd gepast gereageerd en opgelost, waardoor de klacht als ongegrond wordt beschouwd.

#### 57/ Gegrond – opgelost

Huurder verstuurt ons een aangetekend schrijven (gedateerd 28/11/2016 door ons ontvangen op 29/11/2016) met klacht betreft toegang tot de ondergrondse parking. Huurder heeft problemen met het feit dat hij verschillende keren hinder ondervindt tot de toegang naar de garage via de garagepoort. Hij verwijst ook naar zijn eerdere meldingen. Huurder vraagt een sleutel aan van de nooddeuren zodat hij ook toegang tot de ondergrondse parking heeft bij technische problemen met de garagepoort. Huurder huurt via Vlabinvest en het zijn enkel de sociale huurders van het gebouw waar de ondergrondse parking zich bevindt die via hun sleutel de garagedeur kunnen openen. De huurders beschikken over een sleutel omdat deze sloten gaan via een sluitplan en deze passen op deze nooddeuren, omdat hun tellers zich beneden bevinden.

Dit is opgelost door de sloten van de garagepoort en de garagedeur gelijk te stellen via een sluitplan, zodat al de huurders deze kunnen openen.

WPZ bekijkt de mogelijkheid om al de huurders van een parkeerplaats ook een sleutel van de nooddeur te overhandigen.

Huurder vraagt ook een oplossing wateroverlast terras vooraan. Dit is opgelost door afwatering te voorzien zodat het water kan weggevoerd worden en niet meer blijft staan op het terras vooraan de woning.

WPZ schrijft huurder hierover aan.

#### 58/ Gegrond – deels opgelost

Huurder stuurt mail betreft klacht over huisdieren van onderbuur. Deze hond zit constant te blaffen en is echt storend. Huurder vermeld in schrijven dat de vorige huisdieren reeds werden weggehaald door de politie wegens verwaarlozing. WPZ heeft huurder aangeraden om buur hierover aan te spreken en als dat nog niet helpt contact op te nemen met de politie. Klacht werd ook doorgegeven aan klantendienst.

In september 2016 werd een wooninspectie uitgevoerd. Het appartement wordt niet onderhouden als een goede huisvader. Samen met de groep Intro zou het appartement worden aangepakt en zouden de nodige werken worden gedaan. Op dat moment was de hond weg. Een nieuwe wooninspectie wordt gepland voor verdere opvolging.

Meneer zelf werd reeds meerdere malen aangeraden om zoveel mogelijk vaststellingen te laten doen door de politie. Er werd hem ook aangeraden om contact op te nemen met dienst burenbemiddeling. Dit advies werd hem ook meegegeven door de juridische dienst –afdeling gemeentelijke administratieve sancties – van de Provincie Vlaams Brabant. In laatste instantie kan meneer zich wenden tot de vrederechter.

59/ Gegrond – opgelost

Huurder stuurt ons een mail met klachten over sluikestorten achteraan de woningen. Huurder aangeraden om de politie hierover te contacteren.

60/ Gegrond - deels opgelost

Huurder stuurt mail betreft geluidsoverlast buurman. Muziek en TV gaan heel luid en is heel storend. Huurder mailtje terug verstuurd met in bijlage onze template betreft burenhinder. Huurder stuurt ons later terug een mail, zie verder in klachtenrapportage (63).

61/ Ongegrond - onopgelost / in opvolging

Huurder stuurt ons terug mail betreft klachten geluidsoverlast blaffende hond van onderbuur. Heeft hiervoor reeds klacht ingediend en WPZ huurder aangeraden om contact op te nemen met de politie en burenbemiddeling . Wij verwijzen naar klacht hierboven (58).

62/ Deels gegrond – opgelost

Huurder stuurt ons een mail met klacht betreft herstellingen in het appartement die nog moeten uitgevoerd worden. Huurder woont hier pas en WPZ heeft nog niet alle acties ondernomen wat betreft de herstellingen n.a.v. de plaatsbeschrijving. In haar mail klaagt ze ook over het warme water waartoe geen reden. Het probleem met het warme water is op het moment van mail reeds opgelost door externe partner, er werd namelijk een nieuwe boiler geplaatst. N.a.v. deze mail werd er een werkbom opgemaakt voor onze dienst patrimonium. De nodige herstellingen worden uitgevoerd.

63/ Gegrond - opgelost

Huurder stuurt ons terug een mail betreft geluidsoverlast bij haar buur. Zijn TV en muziek gaan altijd heel hard en dit is zeer storend. Onze dienst patrimonium neemt contact op met de zoon van deze huurder. Hij bevestigt dat zijn vader een probleem heeft met zijn gehoor en een gehoorapparaat draagt. Er zal waarschijnlijk iets mis zijn met dit gehoorapparaat en de zoon doet hiervoor het nodige. Geen verdere klachten ontvangen.

64/ Ongegrond – opgelost

Huurder klachten over bovenburen die heel veel rommel en dergelijke laten rondslingeren. Doorgegeven aan onze dienst patrimonium voor uitvoering controle. Bij controle wordt er geen afval of rommel vastgesteld. Tot op heden geen verdere klachten.

65/ Gegronnd – deels opgelost

Huurder stuurt terug klachten over onderbuur. Zij leven in conflict. De huurder heeft reeds een mutatie aangevraagd binnen WPZ omdat de situatie met de buur onhoudbaar wordt. We hebben huurder terug geantwoord via mail en verwezen naar al de stappen die zij zelf kan ondernemen en aangeraden contact op te nemen met de politie of burenbemiddeling.



### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

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

Klachten werden in 2016 goed bijgehouden en opgevolgd door elke dienst binnen Woonpunt Zennevallei. Er wordt steeds zo vlug mogelijk naar een oplossing gezocht. De klachten die binnen komen zowel mondeling, telefonisch, schriftelijk als via mail worden onmiddellijk aan de juiste diensten doorgegeven en opgevolgd. Hierbij is de interne communicatie en samenwerking tussen de diensten zeer belangrijk en hieraan wordt dan ook veel belang gehecht en aandacht aan gegeven.

Wij zijn sinds maart 2016 gestart met een frontoffice waardoor wij meer toegankelijk zijn voor heel ons publiek. Zo zijn wij alle dagen geopend, ook doorlopend onder de middag, zodat wij ook meer toegankelijk zijn voor de werkende mensen.

Een deel van onze klachten is te wijten aan een externe partner die zijn afspraken bij onze huurders niet altijd nakomt. Het onderhoudscontract met deze externe partner wordt niet verlengd en in maart 2017 stappen wij af van dit onderhoudscontract en wordt er via aanbestedingscontracten een nieuwe partner aangewezen.

Wij werken sinds dit jaar ook samen met MyTrustO, een partner die ten dienste staat van Woonpunt Zennevallei, voor huurders die het financieel zwaar hebben. Onze huurders kunnen in alle discretie en onder begeleiding een haalbaar afbetalingsplan opstellen ten overstaan van al hun schuldeisers. Op deze manier vermijden onze huurders hoge gerechtskosten.

We hebben onze huurders meer wegwijs gemaakt en doorverwezen naar de juiste instanties bij burengeschillen. Zo hebben wij een template opgesteld waarin wij stapsgewijs uitleggen welke stappen de huurder kan ondernemen. Een groot percentage van onze klachten verwerkt in deze rapportage heeft te maken met burengeschillen.

Wij bezorgen onze huurders driemaandelijks een krantje "De Gazet van WPZ". Hierin informeren wij onze huurders over alle nieuwe weetjes, nieuwe projecten en eventuele wijzigingen in de wetgeving die hen aanbelangen.

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

Wij leren nog steeds bij en uit de klachten die wij ontvangen stellen wij vast waar onze dienstverlening nog beter kan. Zo worden er o.a. meer vergaderingen georganiseerd met begeleidingsinstanties en worden er meer controles uitgevoerd in de wijken. Ook wordt er meer samenwerking voorzien met politie , buurtwerking en burenbemiddeling.

Uit onze statistieken is gebleken dat de frontoffice een groot succes is. Er wordt door ervaring ook toegezien waar het nog beter kan. Het is voor ons zeer belangrijk een goede dienstverlening te voorzien aan onze huurders.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

Naam van uw maatschappij: DE ARK
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Marjolijn Druyts - marjolijn.druyts@arkwonen.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	17
Aantal ontvankelijke klachten:	17

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronde/deels gegronde	15
	ongegronde	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	12
	Onopgelost:	3

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	8
Te lange behandeltermijn:	7
Ontoereikende informatieverstrekking:	3
Onvoldoende bereikbaarheid:	4
Onheuse bejegening:	
Andere:	

## 2. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

Uit het klachtenbeeld 2016 zijn deze 2 grote lijnen te detecteren:

- Mensen zijn omwille van verschillende redenen soms 'op'. Ze geraken niet meer verder binnen hun persoonlijke situatie. Wanneer de omstandigheden dan nog extra draagkracht vragen, wordt het voor deze mensen extra moeilijk. Een ingrijpende renovatie is hier een voorbeeld van. Het resultaat is grote ontevredenheid over het verloop van deze renovatie. Klachtenbehandeling bereikt hier dan snel de grenzen. Achter de klacht zit een ander verhaal verscholen.
- Renovatieverhalen kunnen een zeer grote impact op mensen hebben. Hoewel dit soms tot klachten leidt, is het ook fijn om te constateren dat er heel veel wel goed loopt binnen deze omvattende dossiers.
- Het belang om aandacht te besteden in communicatie aan wat klanten mogen verwachten en niet mogen verwachten is eens te meer nog maar eens zeer duidelijk gebleken.
- Duidelijkheid scheppen is een belangrijke sleutel in klachtenbehandeling.

### 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

In verschillende dossiers heeft tussenkomst van de klachtenbehandelaar ervoor gezorgd dat er snelle adequate antwoorden op een situatie geboden konden worden die door omstandigheden wat vast was gelopen. Een kleine interventie kan dan een groot verschil maken en leiden tot concrete afspraken.

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

De klachtenbehandelaar kan niet in de plaats treden van een collega om een beslissing ongedaan te maken of om te buigen. Zo behoort het ook te zijn. Aan de andere kant heeft de klachtenbehandelaar niet altijd veel veranderingskracht in een concreet dossier. Wanneer visie tussen klachtenbehandelaar en dossierbehandelaar niet met elkaar stroken, rest er vaak weinig meer dan een uitwisseling van pleidooi. De klachtenbehandelaar botst met zijn pleidooi dan tegen de werkwijze van de dossierbehandelaar.

In die situaties is het wenselijk dat er een oordeel over de situatie kan geveld worden door een 'college' van mensen waarbij op voorhand de afspraak is dat er gevolg gegeven wordt aan het oordeel van deze groep. Zo komt er een beslissing tot stand los van klachtenbehandelaar en dossierbehandelaar. Bedoeling is dit in 2017 binnen DE ARK in het leven te roepen.

### Vragenlijst klachtenmanagement 2016

**Naam van uw maatschappij: De Gentse Haard CVBA**

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Pieter Lenssens**  
[pieter.lenssens@degentsehaard.woonnet.be](mailto:pieter.lenssens@degentsehaard.woonnet.be)

#### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	22
Aantal ontvankelijke klachten:	21

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	6
	ongegrond	15

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	6
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	4
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0

Andere:	1
---------	---

## 2. Klachtenbeeld 2016

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.**

### **INLEIDING**

Dit jaar zijn er tweeëntwintig klachten geregistreerd, terwijl er dat in 2015 vijftien waren. Eén klacht was onontvankelijk wegens anoniem.

Tien van de tweeëntwintig klachten worden in eerste instantie rechtstreeks naar De Gentse Haard (DGH) gestuurd. De tussenkanalen waarlangs de meeste klachten DGH bereiken zijn de Vlaamse Ombudsdienst (4/22) en de Ombudsdienst van Stad Gent (4/22). Twee klagers richten zich rechtstreeks tot de Toezichthouder van RWO. In twee andere dossiers treedt RWO op in tweede lijn en vraagt bij DGH verdere informatie op. RWO maakt in drie dossiers hun beslissing aan DGH over. Eén klager schakelt Huurdersbond Oost-Vlaanderen in.

Van de eenentwintig ontvankelijke klachten krijgen er zes de kwalificatie (deels) gegrond. Deze klachten worden allen opgelost, behalve één slechts deels. Bij het deels opgeloste dossier moet er voor het administratieve probleem nagedacht worden over een mogelijkheid binnen de grenzen van het huidige datasysteem.

Vijf klachten gaan over een administratieve onnauwkeurigheid of onvolledigheid. In drie dossiers gaat het over een huurwoning die in slechte staat is, in twee dossiers zou DGH haar basisbegeleidingstaken niet ter harte nemen. Tweemaal wordt er over de lange wachttijden voor een woning geklaagd, tweemaal over de wachttijd voor herstelling. De opvolging van herstellingen en afwerkingen voor renovaties is samen goed voor twee klachten. Er zijn dan nog een vijftal losse klachten over een tegenstrijdigheid in het Intern Huurreglement van DGH en het Kaderbesluit Sociale Huur, een inbreuk op de privacy, sluikvuil dat niet opgeruimd wordt, een tuin die dringend onderhouden moet worden en één klager die denkt dat ze geen recht heeft om energiebesparende maatregelen te nemen.

### **BESPREKING VAN DE KLACHTEN**

1. Een kandidaat - huurder (KHU) verneemt dat zijn recht op maandelijkse huurpremie vervallen is omwille van een eerste weigering. KHU beweert nooit een toewijsbrief ontvangen te hebben. DGH kreeg geen antwoord op het aanbod en beschouwde dit als

een eerste weigering.

De KHU dient klacht in via de Vlaamse Ombudsdienst. Deze instantie stelt vast dat er in de toewijsbrief een spellingsfout in het adres staat en suggereert dat de KHU hierdoor mogelijk het aanbod gerateerd heeft. DGH betreurt de gebeurtenis, maar blijft bij haar standpunt dat er correct gehandeld is. De spellingsfout is niet van dien orde dat de brief onbestelbaar zou worden. De onbestelbare brief zou immers automatisch naar DGH teruggezonden worden.

Hierop dient KHU een klacht in bij de Toezichthouder van RWO. De Toezichthouder beslist dat de eerste weigering ongegrond is omwille van het feit dat de toewijsbrief niet aangetekend verstuurd werd. De fout moet worden rechtgezet, het recht op huursubsidie hersteld.

De klacht van de KHU wordt als geground gekwalificeerd.

2. Een bewoonster klaagt de staat van haar woning aan. DGH is op de hoogte van de problemen in de woning, maar onderneemt niets.

De klacht gaat over onbewoonbaarheid veroorzaakt door vocht, slijtage en ongedierte. Aanvullend komt er later nog een klacht bij over de lange duur van de mutatie.

De klachten van de huurder (HU) zijn DGH niet onbekend. Reeds een jaar ervoor klaagt de huurder de toestand van haar woning bij de technische dienst (TD) aan. Dit gaat vooral over de vocht- en ongedierteproblematiek. Een medewerker van de TD gaat op huisbezoek en doet vaststellingen over deze twee problemen. Hij formuleert in een officieel rapport een aantal adviezen naar de huurders over wat zij kunnen doen om het probleem aan te pakken. Hij noteert de opdrachten voor DGH. De huurster ontvangt een exemplaar van dat rapport. DGH voert de nodige opdrachten uit.

In 2016 dient de HU via de Vlaamse Ombudsdienst een klacht in over dezelfde topics. Samen met dezelfde medewerker van de TD gaat de klachtenbehandelaar op pad om opnieuw vaststellingen te doen. Zij moeten vaststellen dat de huurder al goede inspanningen gedaan heeft om een aantal zaken op te lossen. Er zijn echter nog essentiële oorzaken voor het ontstaan van de vochtproblemen die na een jaar later nog steeds niet door de huurder aangepakt zijn. Op één advies uit het eerste rapport is er zelfs een verslechtering van de situatie.

Na het huisbezoek volgen er opnieuw twee verslagen, een technisch door de medewerker van de TD en een aanvullend door de klachtenbehandelaar. De nadruk wordt vooral gelegd op adviezen om de huurder op een positieve manier te stimuleren richting preventief en oplossingsgericht handelen. DGH neemt nog een tweetal zaken mee n.a.v. het huisbezoek. De klachtenbehandelaar vraagt de sociale dienst (SD) de HU te informeren over hun mutatie. De SD adviseert uitbreiding van de wijkkeuze bij de volgende actualisatieperiode. De TD laat enkele herstellingen uitvoeren en nakijken. DGH kan voldoende aantonen dat er bij het eerste huisbezoek al adviezen naar de huurder geformuleerd zijn omtrent de aanvankelijke klachten. De klacht dat DGH niets aan de situatie van de huurder zou doen, is ongegrond.

3. De dochter van een HU klaagt bij de burgemeester over een toewijzing van een woning voor haar moeder en haar broer. Er zouden administratieve fouten gebeurd zijn. Mevrouw stelt vast dat er een woning van een andere huisvestingsmaatschappij naast haar leeg staat en zij vraagt de burgemeester een tussenkomst.

De huurders kregen voor het indienen van de klacht een aanbod van drie woningen in dezelfde toewijzperiode. Twee van deze drie woningen voldeden niet aan de vooropgestelde keuzes van de KHU. De administratieve fout werd rechtgezet. Deze twee aangeboden woningen zouden dus geen invloed hebben bij de weigering van de kandidaten in het dossier.

De derde woning voldeed echter wel. De huurders weigerden om naar de laatste woning te gaan kijken omdat ze liever niet in die wijk toegewezen zouden worden. Deze wijk stond echter wel bij de keuzemogelijkheden aangeduid. Het weigeren van dit pand werd nu wel als een eerste weigering genoteerd. Als reactie hierop kruipt de klager in de pen en schrijft de burgemeester aan.

De huurders hadden na hun eerste weigering het recht om hun dossier tussentijds te actualiseren. Zij kregen een lijst mee met daarop de mogelijke wijkkeuzes. Aanvankelijk kwam hier geen reactie op. Nadat er een tweede lijst door de klachtenbehandelaar aangetekend werd opgestuurd, kwam er wel reactie. Het kandidatendossier werd aangepast naar de nieuwe keuzes van de kandidaat-huurder.

De klacht is gegrond voor wat de eerste twee foute aanbiedingen betreft. Ongegrond voor de andere elementen. De weigering van de derde aangeboden woning is een eerste weigering in het dossier.

4. Naar aanleiding van een vochtonderzoek in de woning, uitgevoerd door een medewerker van de TD van DGH, wensen de huurders een gesprek met de directie. De huurders gaan niet akkoord met de bevindingen. Deze zouden namelijk niet kloppen. Een niet nader genoemde stadsdienst zou de vaststellingen van de medewerker kunnen weerleggen.

DGH heeft voor de klacht formeel een onderzoek naar de oorzaak van het vochtprobleem uitgevoerd. Dit gebeurt aan de hand van een geijkt meettoestel. Het verslag van de bevindingen wordt door de directeur van DGH meeondertekend. De medewerker had vastgesteld hoe de vochtproblematiek voornamelijk door de huurder zelf veroorzaakt werd. Dit bleek uit de gegevens van het meettoestel. De huurder wordt in het verslag op het belang van ventileren en verluchten gewezen.

DGH blijft bij het standpunt van de vaststellingen in het verslag, zolang de niet nader genoemde stadsdienst geen tegenexpertise doet en haar vaststellingen formeel naar DGH overbrengt. De directie van DGH heeft de vaststellingen in het technische verslag gelezen en goedgekeurd. Ze gaat niet in op de vraag van de klager.

De klacht kan tot nader order niet als gegrond beschouwd worden.



5. Een huurder van een nieuwbouwwijk vraagt zich af hoe het zit met de in werking stelling van de nieuwe lift. Zij wenst liever niet te betalen voor iets waar zij geen gebruik van kan maken. Ook het parlofoonsysteem werkt nog niet naar behoren.

Om de parlofoons na te zien, had de aannemer van de nieuwbouw de bewoners al verwittigd van hun nazicht op het moment dat de klacht DGH bereikte. De lift mocht wettelijk nog niet in werking gezet worden, zolang er geen telefoonverbinding in aanwezig was. Ook dit ging de aannemer dezelfde dag met de provider bekijken om zo snel mogelijk op te lossen. Het gebruik en onderhoud van liften wordt in de maandelijkse voorschotten voor huurlasten voorzien. Uiteraard worden er geen kosten aangerekend voor zaken waarvan men geen gebruik kan maken.

De vraag is terecht, maar dit is geen gegronde klacht.

6. In een volgende klacht stellen huurders dat zij nooit een inschrijvings- of actualisatiebewijs ontvangen hebben. Zij krijgen evenmin een mutatie naar een aangepaste woning omdat ze achterstal bij DGH hebben, ondanks een akkoord voor afbetaling tussen de twee. De huurders hekelen art. 4.3.3.3de alinea van het Interne Huurreglement dat stelt dat "Huurders met openstaande schulden binnen De Gentse Haard, van welk bedrag en welke aard dan ook, niet kunnen muteren zolang de achterstallen niet vereffend zijn." Dit zou namelijk in strijd zijn met art. 22 van het Kaderbesluit Sociale Huur (KSH) dat stelt dat de verhuurder de toewijzing van een woning gemotiveerd kan weigeren aan de KHU die HU is en die de woning van de verhuurder bewoont voor zover aangetoond wordt dat hij ernstig of blijvend zijn verplichtingen niet nagekomen is.

In haar antwoord stelt DGH dat er voor actualisaties geen actualisatiebewijzen bestaan of gegeven worden. De actualisaties zijn verwerkt en dit kan getraceerd worden in het datasysteem. Het ingediende formulier geldt als bewijs. DGH kan niet bewijzen dat het inschrijvingsbewijs opgestuurd is. Dit document wordt niet aangetekend verstuurd. De kandidaat wordt ingeschreven. Het bewijs wordt normaal gezien meteen meegegeven. De weigering van toewijs op basis van art. 4.3.3.3de alinea, gebeurde op 20/09/2012. Daarna kwam er, door de beperkte wijkkeuze van de kandidaat, geen geschikt pand meer vrij.

De huurder stapt naar de Huurdersbond. Die vraagt aan DGH om de situatie van de huurder te herbekijken. Volgens hen is er geen sprake van een blijvende tekortkoming. DGH weerlegt en verwijst opnieuw naar het artikel in het Huurreglement. De Huurdersbond herhaalt haar standpunt dat dit artikel in strijd is met art. 22 van het KSH. Het gaat ten eerste om huurlasten en niet om huur. Ten tweede is huurder bereid om het dubbele per maand af te betalen.

DGH haalt aan dat het hier niet om een blijvende maar een ernstige (een achterstal groter dan drie maanden huishuur) tekortkoming gaat. Zowel de huur als de huurlasten zijn verplicht te betalen kosten. DGH past enkel uitzonderingen toe beschreven in art. 22, 2de lid. Het artikel van het Intern Huurreglement werd bovendien door de Raad van Bestuur goedgekeurd.

De huurder stapt naar de Toezichthouder van RWO. Deze besluit dat de klacht zonder voorwerp is. Tegen de weigering van de toewijzing in 2012 kon geen verhaal meer ingediend worden. De Toezichthouder uitte wel kritiek op de bewoording van het artikel in het Huurreglement. Dit kon in strijd geïnterpreteerd worden met artikel 22 KSH. DGH paste het artikel aan en formuleerde een ondubbelzinnige tekst. Deze werd deze nieuwe versie door de Raad van Bestuur goedgekeurd.

De klacht werd ontvankelijk en deels gegrond verklaard voor wat de opmerking over het artikel in het Intern Huurreglement betreft.

7. Een man meent dat DGH de woon- en leefsituatie van zijn moeder niet ter harte neemt. De moeder, huurster bij DGH, heeft omwille van gezondheidsredenen dringend een nieuwe woonst nodig op de benedenverdieping. DGH is al mondeling op de hoogte gebracht van de moeilijke medische situatie van mevrouw. DGH doet beloftes om de mutatie prioritair te behandelen aan de hand van de medische attesten die ze in haar bezit heeft. Opeens zou de situatie voor DGH niet ernstig genoeg meer zijn en gaat zij voorbij aan wat er in het medische attest staat. De zoon richt een schrijven naar de burgemeester met een vraag tot tussenkomst.

Na onderzoek blijkt dat mevrouw ingeschreven staat voor een woning op het gelijkvloers. Oorspronkelijk was dit nog met haar inmiddels overleden echtgenoot. De medische attesten waarover DGH beschikte, hadden op hem betrekking. Op basis hiervan werd de mutatie naar de gelijkvloers opgemaakt. Het koppel had zich tot één wijk beperkt, waardoor de kans op het vrijkomen van een geschikt pand klein werd.

De zoon neemt voor het indienen van de klacht contact op met DGH. Hij stuurt DGH een medisch attest van een specialist van zijn moeder op om het dossier eventueel prioritair te laten behandelen. De specialist verklaart zonder veel uitleg dat “trappen doen op termijn niet meer zal kunnen”. Dit is echter te vaag om een prioriteit aan het dossier te geven.

Mevrouw en mijnheer krijgen te horen dat een prioriteit voor iets “op termijn” moeilijk kan gegeven worden. Een snelle toewijzing van een nieuwe woning ligt bovendien moeilijk omdat de keuze van de wijken beperkt is.

Pas in bij het indienen van de klacht bij de burgemeester, krijgt DGH een schriftelijke weergave van de medische toestand van de huurster.

Er konden in dit dossier geen fouten vastgesteld worden. De klacht is niet gegrond. DGH adviseert de huurster om bij de volgende actualisatieperiode meer wijken met A1 gelijkvloers aan te duiden en een specifiek medisch attest te bezorgen dat de noodzaak van de mutatie aantoont. In een verslag voor een versnelde toewijzing omwille van sociale aard, moeten argumenten steeds in duidelijke termen door een derde bevestigd worden.

8. Een man vindt dat hij en zijn echtgenote te lang moeten wachten op een mutatie naar een lager gelegen verdieping in hun woonblok of naar een wijk met

ouderenwoningen. Hij dient klacht in bij de ombudsdienst van de stad. Een achttal maanden later dient huurder nogmaals klacht in bij dezelfde instantie. Ditmaal omdat hij voor de vierde keer een actualisatieformulier moet invullen. Hij vindt dat DGH nu toch wel moet weten wat zij willen.

De huurders worden er nogmaals op gewezen dat zij het recht op prioriteit uitputten op basis van hun leeftijd. Er zijn geen andere wettelijke mogelijkheden tot versnelde toewijs in dit dossier mogelijk. De huurders wonen in een aangepaste sociale woning. In hun keuzes beperken zij zich bovendien tot woningen in slechts twee wijken. Het actualisatieformulier invullen is een administratieve aangelegenheid en absoluut noodzakelijk om ingeschreven te blijven. DGH brengt in beide dossiers de huurder hiervan per brief op de hoogte.

Beide klachten krijgen de kwalificatie ongegrond.

9. Een huurster klaagt over een technisch probleem met een verwarmingstoestel. Zelfs na een aantal tussenkomsten van een firma geraakt dit niet opgelost. Het water zorgt voor een vocht- en schimmelprobleem in een kamer op een lager gelegen verdieping. Inmiddels is het toestel gaan lekken. De huurders stellen DGH aansprakelijk voor het probleem. Naast het langs sturen van de herstellingsdienst en de raad om voldoende te ventileren en te verluchten om het vocht te laten opdrogen, vindt de klager dat DGH onvoldoende doet.

DGH stuurt n.a.v. de klacht andermaal een techniker langs. Omdat het toch vreemd is dat er zoveel vochtproblemen zijn in die specifieke ruimte, wordt er nog naar andere oorzaken van het vocht en de schimmel gekeken. DGH stelt vast dat de silicone rondom het bad verstorven is. Dit kan voor een lekkage zorgen met vochtproblemen. Voor alle zekerheid wordt de silicone vervangen.

De herstellende van het verwarmingstoestel stellen vast dat de drukkranen gemanipuleerd zijn. Er wordt blijkbaar regelmatig door de huurders zelf druk op het toestel gestoken, wat op zich geen probleem is. Maar men vergeet de drukkranen vaak weer dicht te draaien. Hierdoor ontstaat er overdruk op de veiligheidsklep en het expansievat waardoor het toestel stuk gaat. De huurder betaalt beide herstellingen.

Het probleem met het toestel was ontstaan door toedoen van de huurder zelf. DGH heeft voldoende malen herstellende gestuurd en is zelf voldoende in de woning gaan controleren op mogelijke oorzaken van het vochtprobleem. De klacht is niet gegrond.

10. In een nieuw dossier beschuldigt een HU DGH van schending van privacy.

Een huurder laat op half maart 2016 weten dat het hele gezin naar Canada verhuisd is. Zij vragen toestemming om de opzeg per mail te laten gebeuren. Zij hadden al alle voorbereidingen getroffen om legaal in het land te verblijven en te studeren, maar geen opzeg gegeven. De zoon wou toen misschien toch nog in België komen studeren. Zij laten weten geen budget meer te hebben om de huishuur te betalen en dat de zoon

niet terugkomt.

DGH geeft de huurder twee gunsten. De mail wordt per uitzondering beschouwd als rechtsgeldige opzeg van de woning. De opzeg gaat retrograde in op 1 maart 2016, i.p.v. 1 april 2016. De opzeg loopt af op 31 mei 2016. Dit om de opzegperiode zo kort mogelijk te houden. Op die manier kunnen er sneller kandidaten op de wachtlijst aangeschreven worden. De vertrokken huurder is dan minder lang verplicht om huishuur te betalen. DGH kan de meerderjarige zoon echter geen toestemming geven om in de woning te blijven als beide (hoofdhuurders van categorie A) een opzeg geven of het pand verlaten hebben. Kinderen (categorie C) kunnen geen huurcontract overnemen.

De HU laat weten dat de sleutel van de woning bij vrienden is. Zij kunnen niet persoonlijk aanwezig zijn om de woning te laten bezichtigen of bij de uitgaande plaatsbeschrijving. Zij laten geen concrete gegevens over deze vrienden achter en betalen geen huishuur.

Er is geen garantie meer dat DGH nog huishuur zal ontvangen tot het einde van de opzegperiode. Vreemde mensen beschikken over een sleutel van een eigendom van DGH. DGH wilt nieuwe kandidaat-huurders de woning laten bezichtigen. Om die redenen besluit DGH het slot van de woning te laten vervangen. DGH laat aan de vertrokken huurder weten dat de woning niet in correcte staat achtergelaten is en dat zij een nieuw slot voorzien heeft.

De vertrokken huurder reageert hierop door DGH te beschuldigen van schending van de privacy. Omdat de HU geen kans gekregen heeft om de woning in correcte staat af te leveren, wenst deze geen enkele achterstal of rekening voor de woning meer te betalen.

De vertrokken huurder heeft geen goede communicatie met DGH onderhouden. Een legaal verblijf en een studietoelating voor Canada verkrijgt men niet van de ene op de andere dag. De HU had informatie kunnen vragen in verband met het correct en tijdig geven van een geldige opzeg. Men had de vraag kunnen stellen of de zoon het huurcontract wel kon overnemen. De vertrokken huurder bleef vaag over de identiteit van die vrienden die de sleutel hadden. Dit scheidt een risicosituatie op onderverhuur van een sociale woning door een onbekende. De HU heeft niet op een correcte manier gehandeld en heeft hier de consequenties niet van ingezien. Van rechtswege kan DGH de gederfde huurinkomsten en reparaties na vertrek opeisen.

DGH had echter de huurder de kans moeten geven om de woning in correcte staat terug te geven voor het einde van de opzegperiode. De identiteit van de onbekenden had nagegaan moeten worden alvorens een nieuw slot te steken en de woning te betreden. De woning had nog door de onbekenden in correcte staat teruggegeven kunnen worden.

DGH had in dit dossier nog even moeten afwachten tot na de opzegperiode op 31 mei. Zelfs al had zij de resterende maanden huishuur misgelopen.

Hoewel de klagers zelf niet correct gehandeld hebben, is de klacht wel gegrond. Dit geeft hen echter niet het recht om geen huishuur of rekeningen meer te betalen.

11. Een bewoonster is van mening dat zij recht heeft op een herberekening van de huurprijs omdat haar inkomen effectief met 20% gedaald is.

Zij merkt in haar berekeningsnota dat haar gezinskorting als persoon ten laste niet toegekend is. De overheidsdienst F.O.D. is nalatig geweest met de documenten die naar haar moesten opgestuurd worden. Zij ontvangt het document met de erkenning van de invaliditeit te laat. DGH wilt haar geval van overmacht niet erkennen.

Mevrouw vraagt een huurherberekening aan het begin van het nieuwe jaar. Zij bezorgt DGH, zoals gevraagd, een uittreksel van haar inkomen van de voorbije drie maanden. De HU meent recht op een herberekening te hebben op basis van een daling van 20% van het huidige maandinkomen ten opzichte van dezelfde maand in 2015. Dit is geen correcte berekeningsmethode. Een herberekening gebeurt immers op basis van het refertejaar (2013). Ten opzichte van dat refertejaar, was er geen daling van 20% van het geschatte jaarinkomen voor 2016 en was er bijgevolg geen recht op een aangepaste huurprijs.

Een viertal maanden later vraagt dezelfde HU zich af of er wel rekening gehouden werd met het recht op een gezinskorting op basis van invaliditeit. Zij stuurt begin mei 2016 het geldige attest van het F.O.D. naar DGH op. Het attest dateert van oktober 2015. Dit attest vermeldde de nieuwe periode van erkenning van invaliditeit. Dit attest had in principe de administratieve dienst moeten bereiken voor het einde van 2015. Dit om de correcte huurprijsberekening te kunnen maken. Per uitzondering kunnen deze attesten nog aan de administratie bezorgd worden aan het einde van de maand januari 2016. De administratieve dienst heeft dit attest, dat gedateerd was op 12 oktober 2015, in principe ruim drie maanden te laat ontvangen. Klaagster beweert dat de vertraging aan de dienst van het F.O.D. te wijten is, maar kan dit op geen enkele manier hard maken. Indien er voor een vertraging gegronde redenen kunnen aangevoerd worden, dan kan DGH hier nog rekening mee houden. In dit dossier ging het duidelijk om een pijnlijke vergetelheid van de klager. De gezinskorting werd niet toegekend. De huurster stapt naar de Vlaamse Ombudsdienst. DGH blijft bij haar standpunt.

De klacht van mevrouw is niet gegrond. DGH kan hier geen administratieve fout ten laste gelegd worden.

12. Er ligt sportgerief en een volleybalnet in de struiken in het groen aan de voordeur van een gebouw. Dat wordt niet opgeruimd. Een HU klaagt hierover.

De HU belt hierover een week eerder naar DGH met de vraag wie dat sluikestort moet opruimen. Het sluikestort ligt echter in het groen dat door de Groendienst van stad Gent onderhouden wordt en ligt dus op openbaar gebied. De opruiming is geen verantwoordelijkheid van DGH. Een week later ontvangt DGH dezelfde vraag in de vorm van een klacht via de Ombudsdienst van stad Gent. Deze klacht is niet gegrond.

13. Een huurder ergert zich aan het defect van een automatisch hek dat toegang verleent tot de garages. Het hek staat open. Iedereen kan op het terrein. Daardoor is

er meer risico op slukstort.

Op het moment van de klacht was de herstelling van de poort al door de TD aangevraagd. DGH kon niet anders dan de poort open laten staan. Geen enkele huurder zou nog met de wagen op of van het terrein kunnen rijden. Een terechte opmerking, maar geen gegronde klacht.

14. Buurtbewoners klagen over het onderhoud van een tuin van een leegstaande woning van DGH. De wijkagent spreekt DGH hierover aan.

De aanvraag voor het onderhoud bij de aannemer was al gebeurd. Door de verlofperiode in de zomer was het werk nog niet uitgevoerd. De klacht van de buurtbewoners was niet gegrond.

15. Een bewindvoerder vraagt al ruim een maand uitleg over twee facturen die rechtstreeks naar zijn pupil gestuurd werden. Hij stelt de correctheid van de facturen in vraag en wilt de bewijsstukken hiervoor. De facturen dateren van 2015 en zijn pas weken later bij de bewindvoerder terechtgekomen. De eerste factuur was op het moment van de klacht al voldaan. De achterstal van de tweede factuur werd in vermindering gebracht met de teruggave van de huurlasten voor zijn pupil. De bewindvoerder stelt zich vragen bij deze gang van zaken. Hij wilt dat hij in de toekomst alle briefwisseling ontvangt zoals de wet voorschrijft.

DGH heeft een groot aantal huurders. Vaak is een bewindvoering tijdelijk. Het accuraat bijhouden van deze gegevens vraagt nogal wat administratie. Er kan voor huurachterstallen, herinneringsbrieven e.d. in het datasysteem per huurder een bewindvoerder ingebracht worden waardoor deze automatisch een exemplaar van de brief toegestuurd krijgt. Voor andere briefwisseling, bijvoorbeeld voor individuele herstellingen of belangrijke aankondigingen, e.d. moeten de medewerkers alert blijven voor de dossiers waar een bewindvoering aangesteld is.

Er zou aan de ontwikkelaar van het datasysteem kunnen gevraagd worden of er een teken/symbool kan verschijnen bij de (kandidaat-)huurders die een bewindvoerder hebben. Bij het oproepen van het dossier is de kans dan groter dat de medewerker dit opmerkt en controleert wie die persoon in kwestie is.

DGH moet sneller op mails en brieven reageren waarin uitleg over een berekening, factuur, vaststelling, ... staat. De bewijsstukken voor de twee facturen werden naar de bewindvoerder opgestuurd. De rekening van de laatste factuur werd niet voldaan. De klacht is gegrond.

16. Een KHU meent reeds 7 jaar ingeschreven te staan voor een sociale woning. Het gezin wordt uit de privéwoning gezet. KHU zoekt een oplossing bij DGH, maar krijgt te horen dat de actieve - en tweede - inschrijving nog maar 2 jaar geldig is. Het gezin staat nog lang op de wachtlijst. KHU meent dat het kandidatendossier steeds in orde

was. Zij kregen dit slechte nieuws aan het loket te horen. Volgens KHU zou tijdens de eerste actualisatieperiode van het eerste kandidatendossier DGH de formulieren aan de echtgenoot van het gezin weer meegegeven hebben. Dit kan volgens de KHU niet kloppen omdat haar partner op dat moment al overleden was. Zij heeft nooit actualisatieformulieren ontvangen. KHU wilt weten aan wie die documenten toen wel zijn gegeven, als die effectief werden opgestuurd.

Enkele feiten chronologisch weergegeven van de klacht:

- 21 september 2010: eerste inschrijving
- mei 2012: eerste actualisatieperiode voor dit dossier
- 31 augustus 2012: schrapping kandidatendossier wegens niet geactualiseerd
- 22 april 2014: overlijden echtgenoot
- 21 oktober 2014: tweede inschrijving

De chronologie van deze feiten weerlegt al ten dele de beweringen in de klacht. Het actualisatieformulier werd naar het toenmalige domicilieadres van KHU opgestuurd. Zij moeten deze papieren wel ontvangen hebben want de echtgenoot zou ermee op kantoor gestaan hebben. Indien het actualisatieformulier weer meegegeven wordt, betekent dit dat er onvolledige, onjuiste of incorrecte gegevens bij het formulier gevoegd zijn. Er wordt dan aan het loket duidelijk uitgelegd welke gegevens er nodig zijn om in orde te zijn. Het gehele actualisatiedossier moet dan vervolledigd, in zijn geheel en vóór het einde van de actualisatieperiode binnengebracht worden. Wellicht is dit niet gebeurd. Pas wanneer het dossier volledig en correct is, wordt het door de administratie aanvaard. Het is niet gebruikelijk dat (een kopij van) een kandidatendossier aan een kandidaat wordt teruggegeven of meegegeven. Tenzij op uitdrukkelijk verzoek van één van de meerderjarige gezinsleden. Omwille van privacy worden er geen (gegevens uit) dossiers van kandidaten aan derden verschaft.

DGH kwalificeerde deze klacht als ontvankelijk en ongegrond.

17. Een huurder klaagt over leefbaarheidsproblemen in zijn woonblok. DGH onderneemt hierin niets. De overlast van de buren gaat over het gebruik van niet-private ruimten voor berging van schoenen, vuilniszakken, kinderwagens, tot klachten van strafrechtelijke aard zoals diefstal, pesterijen tot zelfs slagen en verwondingen.

De klacht betreft in wezen geen leefbaarheidsproblematiek, maar een burentwist die uit de hand loopt.

De Toezichthouder vraagt DGH om aan te tonen welke stappen zij in dit dossier al ondernomen heeft.

DGH kan aantonen dat er voldoende ruimte en kansen tot bemiddeling gegeven zijn. Op aansturen van DGH wordt de dienst Burenbemiddeling van stad Gent bij dit dossier betrokken. Deze dienst ziet af van bemiddeling tussen beide partijen, vooral door het gedrag van de HU zelf. Bemiddelingspogingen met de wijkpolitie haalden evenmin iets uit. Beide agenten van de wijkpolitie geven na enkele pogingen forfait. Het laatste huisbezoek van de sociale dienst van DGH samen de wijkagent bij de HU thuis, resulteert zelfs in de opmaak van een proces verbaal tegen uitspraken van mijnheer. De situatie escaleert. Na de vermeende strafrechtelijke feiten laat DGH haar bezorgdheid over

het welzijn van de buurtbewoners van de HU bij de wijkpolitie optekenen. Uiteindelijk wendt de HU zich de Toezichthouder en uit zijn ongenoegen over de werking van DGH. Hij daagt de wijkagent voor Comité P. wegens nalatigheid.

DGH zag geen verdere uitkomst meer dan een procedure te starten om de huurder uit de woning te laten zetten. Van de Toezichthouder ontving DGH tot op vandaag geen reactie. Voorlopig wordt de klacht van de huurder als ontvankelijk en ongegrond beschouwd.

18. Een bewoonster klaagt over de koude in het gebouw. De centrale verwarming zou er al een paar dagen niet meer functioneren.

Het gebouw waar mevrouw woont, wordt in 2017 gerenoveerd. Het merendeel van de bewoners is inmiddels naar een nieuwe woning vertrokken. De radiatoren in die woningen staan dicht. De centrale verwarming werkt namelijk op een collectief systeem. De kosten voor verbruik in de lege woningen zouden te hoog oplopen indien de radiatoren open zouden staan. Hierdoor werkt het toestel van de centrale verwarming echter onder haar capaciteit en gaat ze in veiligheid.

Het probleem doet zich voor aan het begin van het herfstvakantie. De firma, die het toestel onderhoudt en herstelt, gaat op dat moment in bouwverlof.

Ook al zou het probleem meteen opgelost worden, het zou zich steeds opnieuw voordoen. Aan de overblijvende huurders wordt aangeraden om zo gauw mogelijk te verhuizen naar de nieuwe huurwoning. Bijna iedereen (uitgezonderd twee bewoners) had reeds twee maanden een nieuw huurcontract voor hun nieuwe woning. De centrale verwarming werd na de herfstvakantie afgesteld, maar het risico op uitval bleef. DGH had eventueel nog voor een tussenoplossing kunnen zorgen.

De klacht was deels gegrond en is uiteindelijk opgelost.

19. Een maatschappelijk werkster meent dat DGH haar taken onvoldoende vervult naar haar cliënt toe. Zij haalt hiervoor drie elementen aan in haar rechtstreekse klacht naar de Toezichthouder van RWO:

- DGH weigert inschrijving voor een mutatie voor haar cliënte
- DGH onderneemt onvoldoende bij burenhinder tussen haar cliënte en diens overbuur
- DGH verhuurt een woning die onaanvaardbaar is. Haar cliënte moest omwille van dakloosheid het aanbod van deze woning wel aanvaarden.

DGH doet haar kant van het verhaal naar de Toezichthouder. Deze komt daarna tot de volgende conclusies:

Weigering inschrijving: DGH heeft niet geweigerd om de HU in te schrijven. De HU stond op het moment van de klacht al ingeschreven. Iedere huurder heeft altijd het recht om in te schrijven, zolang het gehele gezin aan de inschrijvingsvoorwaarden van de Vlaamse Wooncode voldoet. DGH heeft de huurster erop gewezen dat er niet



opnieuw recht op een prioritaire toewijzing was, aangezien zij op dit moment al aangepast woont. Dit is geen weigering.

Conflict met de burens: een conflict met de overbuur escaleert. DGH krijgt weken na de eerste aanvaringen pas weet van deze situatie. DGH dringt bij de HU aan op contactopname met de politiediensten omwille van belaging. De maatschappelijk werkster, die later de klacht indient, is bij dit gesprek aanwezig. Het conflict kent echter geen eenzijdig feitenrelaas. Ook de huurster heeft zich in dit conflict niet als een correcte huurder gedragen. DGH contacteert de overbuur en confronteert hem met het ongepaste gedrag. DGH volgt de situatie tussen beide bewoners aan de zijlijn verder op.

Kwaliteit van de woning: de maatschappelijk werkster klaagt over de staat waarin de woning zich bevindt op het moment dat haar cliënte de toewijzing aanvaardt. Er wordt ongedierte in de woning vastgesteld. Het balkon ligt vol duivenuitwerpselen. Er is overlast van duiven die niet willen weggaan. In de woning is er een onveilige situatie wat de elektriciteit betreft. De lift vertoont gebreken waardoor de huurster met haar kind en de buggy tien verdiepingen te voet moeten doen. Voorts is er vocht in de woning, bladdert de verf op sommige plaatsen af en liggen er tegels los. Deze problemen komen bovenop de opmerkingen van de ingaande plaatsbeschrijving. Deze gebreken worden gemeld, maar DGH zou nalaten om hierin op te treden.

Ruim een maand na intrek doet de bewoonster zelf een aanvraag voor de vaststelling van de woonkwaliteit door de dienst Toezicht Wonen van stad Gent. DGH ontvangt een rapport met kwaliteitsgebreken en stelt meteen alles in het werk om die aan te pakken. DGH kan de HU echter moeilijk telefonisch bereiken. Dit bemoeilijkt het maken van afspraken tussen aannemers en HU. Intussen klaagt de HU haar schrijnende woonsituatie op tv en sociale media aan.

Er zijn een aantal zaken (schilderen, schoonmaken, ongedierte verwijderen) die de bewoonster als huurster zelf moet aanpakken. Voor de schoonmaak van het balkon stelt DGH een firma aan. De huurster neemt hier zelf het heft in handen zodat een tussenkomst van een schoonmaakfirma overbodig wordt. Wat de technische mankementen in de woning betreft, neemt DGH haar verantwoordelijkheid op en koppelt terug over de aanpassingen en de herstellingen naar de dienst Toezicht Wonen van stad Gent. Toezicht stelt vast dat deze klacht volgt op reeds uitgevoerde herstellingen.

De Toezichthouder concludeert dat de klacht op de drie onderdelen ongegrond is.

20. Een huurster vraagt n.a.v. de plaatsing van nieuwe calorimeters in haar appartementsblokje of zij op eigen kosten een thermostatische kraan mag laten plaatsen in de woonkamer en de badkamer.

DGH wilt hiervoor haar medewerking verlenen, maar pas in de zomer. Om de kranen te plaatsen, moet het water van de centrale verwarming afgelaten worden. Hierdoor is er in het gebouw een tijdje geen verwarming. DGH kan dit in de nakende winterperiode naar de andere bewoners toe niet maken. DGH vraagt huurster om in de zomerperiode opnieuw contact op te nemen om dan het werk in te plannen.

Mevrouw aanvaardt het antwoord van DGH niet en richt zich tot de Vlaamse

Ombudsdienst. Deze instantie krijgt van DGH hetzelfde standpunt te horen. De Ombudsdienst vindt dit antwoord redelijk en koppelt dit naar de huurster terug.

Daarna dient de huurster hierover nogmaals klacht in naar de Ombudsvrouw van stad Gent. De huurster beweert in deze klacht bovendien dat zij in geen dertien jaar antwoord gekregen heeft over een schadegeval in de woning. Zij beweert dat zij nu evenmin antwoord over de thermostatische kranen krijgt.

Dat huurster geen antwoord over deze kranen krijgt, is niet correct. DGH stuurt na haar klacht naar de Ombudsdienst van stad Gent nogmaals een brief naar mevrouw met haar standpunt over de thermostatische kranen. Het schadegeval dat mevrouw vermeldt, dateert van jaren terug en is in principe niet meer ontvankelijk.

DGH heeft jaren geleden op het schadegeval gereageerd. Deze brief naar mevrouw stak in haar dossier. Een kopij van deze brief werd aan haar overgemaakt. In die brief stond het bedrag dat zij van de verzekering uitgekeerd kreeg en opdracht dat zij hiermee zelf de schade diende te laten herstellen.

De klacht is 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?**

Dit jaar werden de hoge huurlasten in slechts één klacht vernoemd. Verwacht wordt dat er steeds minder over hoge huurlasten zal geklaagd worden. In nieuwbouwprojecten is DGH afgestapt van collectieve systemen voor water of verwarming, waarbij afrekeningen voor huurlasten voor de huurder hoog kunnen oplopen. In bestaande projecten wordt er bekeken in hoeverre het plaatsen van individuele meters een noodzaak zijn en onderzoekt men de haalbaarheid hiervan. Dat afrekeningen voor EGW steeds minder met de huurlasten te maken heeft, is voor vele sociale huurders een betere oplossing. Zo betaalt iedereen wat men werkelijk heeft verbruikt. Uiteraard blijft het verbruik in gemeenschappelijke ruimtes van appartementen een kost die met alle huurders gedeeld wordt.

Een (dreigende) schrapping van een dossier, al dan niet omdat kandidaten een actualisatiebrief of toewijsbrief niet ontvangen, blijft een wederkerend pijnpunt. Het is financieel geen haalbare kaart om deze documenten steeds naar iedere (kandidaat-) huurder aangetekend te verzenden. Ook het lange wachten op een andere sociale woning is vaak een oorzaak voor klachten. Snelle oplossingen voor de lange wachtlijsten, kan DGH niet bieden.

Om de klachten over vocht in de woning in te perken, werd er meer dan een ruim een jaar geleden voor geopteerd om een geijkt meettoestel in te schakelen. Op die manier moet er gemakkelijker uitgemaakt kunnen worden waaraan de vochtproblematiek te wijten zou zijn en onder wiens verantwoordelijkheid dit valt. De vaststellingen worden steeds verduidelijkt met een bijhorend technisch verslag. Daarbij ligt de nadruk op een preventieve en constructieve benadering van het probleem. Niettemin komen er toch twee dossiers bij de klachtenbehandelaar terecht.

In 2015 werd een lijst opgemaakt van (kandidaat-)huurders die een bewindvoerder hadden. Deze gegevens werden in het datasysteem ingebracht. Dat leidde dit jaar tot een verbetering en vereenvoudiging van een aantal administratieve taken waarbij de bewindvoerders automatisch over de correspondentie kunnen beschikken die naar hun pupil gericht was.

Toch zijn er nog een aantal gevallen waarbij er gecontroleerd moet worden of een (kandidaat-)huurder over een bewindvoerder beschikt of niet. Er staan heel wat mensen in het datasysteem geregistreerd. Mogelijk kan het datasysteem een highlight weergeven wanneer er administratief extra aandacht moet gegeven worden. Bijvoorbeeld in het geval van een bewindvoerder. De medewerker kan dan tijdig de reflex maken om op te zoeken waar het systeem aandacht op trekt. Dit kan eventueel onder de aandacht gebracht worden van de systeemontwikkelaars.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

<p><b>Naam van uw maatschappij: De Heibloem</b></p> <p><b>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Vanhoof Ilse, ilse.vanhoof@heibloem.be</b></p>
--

**1. Cijfergegevens**

	Aantal
<b>Totaal aantal klachten:</b>	1
<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>	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
<b>Niet-correcte beslissing:</b>	
<b>Te lange behandeltermijn:</b>	1
<b>Ontoereikende informatieverstrekking:</b>	
<b>Onvoldoende bereikbaarheid:</b>	
<b>Onheuse bejegening:</b>	
<b>Andere:</b>	

---

## **2. Klachtenbeeld 2016**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.**

Problemen rond vochtinfiltratie in woning. Omwille van onderzoek naar de oorzaak van het probleem, sleept het probleem langer aan dan wenselijk.

### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

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

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

Op basis van de klachten van de vorige jaren is er meer aandacht besteed aan de opvolging van de herstellingen zowel intern als extern uitgevoerde werken. Een aantal bijkomende externe aannemers werden ingeschakeld om de behandelingstermijn van defecten in te korten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

*Naam van uw maatschappij: CVBA DE LEIE*

*Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Niek Verstraete (niek@deleie.be)*

1. Cijfergegevens

	Aantal
<i>Totaal aantal klachten:</i>	0
<i>Aantal ontvankelijke klachten:</i>	0

<i>Aantal klachten volgens mate van gegrondheid</i>	<i>Gegrond/deels gegrond</i>	0
	<i>ongegrond</i>	0

<i>Aantal klachten volgens mate van oplossing</i>	<i>Opgelost/deels opgelost</i>	0
	<i>Onopgelost:</i>	0

<i>Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten</i>	
	<i>Aantal</i>
<i>Niet-correcte beslissing:</i>	0
<i>Te lange behandeltermijn:</i>	0
<i>Ontoereikende informatieverstrekking:</i>	0
<i>Onvoldoende bereikbaarheid:</i>	0

<i>Onheuse bejegening:</i>	<i>0</i>
<i>Andere:</i>	<i>0</i>

## 2. Klachtenbeeld 2016

*Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.*

*In 2016 werden geen klachten ontvangen.*

## 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 2016

Naam van uw maatschappij: Bouwmaatschappij De Mandel
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Hanne Mistiaen - hanne.mistiaen@demandel.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	22
Aantal ontvankelijke klachten:	22

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronde/deels gegronde	22
	Ongegronde	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	22
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	10
Te lange behandeltermijn:	9
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere:	



## 2. Klachtenbeeld 2016

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.**

5 klachten kwamen van (nieuwe) huurders die niet tevreden waren met het resultaat van de herstellingen na het betrekken van de woning. Bij instap in een woning zijn bepaalde zaken nog niet in orde. De plaatsbeschrijver neemt de staat van de woning op en noteert wat er wel en niet hersteld zal worden. Gezien de herstellingswerken soms erg divers zijn, komen verschillende aannemers langs. In bepaalde gevallen voerde een aannemer een opdracht slechts deels uit, hierbij werden de werken intern als uitgevoerd genoteerd, terwijl er bepaalde punten open bleven staan. Na contact met aannemer was het mogelijk om dit recht te zetten. Andere zaken worden opgenomen in de plaatsbeschrijving, maar worden niet hersteld. Sommige nieuwe huurders vinden dit een spijtige zaak en zien de verfraaiingswerken liever wel uitgevoerd. Hierin is het belangrijk om duidelijk te communiceren dat de werken niet uitgevoerd worden en dat er bij einde van de verhuring rekening gehouden zal worden met de staat van de woning op moment van uittrede. In één geval stond De Mandel een huurprijsvermindering toe, gezien wij van mening waren dat de woning onvoldoende in orde was bij instap. Bij nieuwbouwwoningen is er een voorlopige oplevering. Na instap krijgen bewoners een maand de tijd om alle defecten door te geven aan de verantwoordelijke werfvoorzitter. Bij één van de klachten diende de nieuwe bewoner de fiche laattijdig in. Toch ging aannemer nog ter plaatse om bepaalde zaken uit te voeren. Enkele jaren later gaf huurder nog bepaalde zaken door die toen niet afgewerkt werden. Wij gingen opnieuw langs en voerden de herstellingswerken op eigen kosten uit.

1 huurder gaf aan dat zijn klacht onvoldoende opgevolgd werd. Het onderhoud van de tuin is wel eens vaker de oorzaak van een burenruzie. Vanuit De Mandel bekijken we in dergelijke gevallen de situatie ter plaatse en doen we de nodige vaststellingen. In welbepaald geval stelden we vast dat de tuin goed onderhouden was, echter zou de nieuwe huurder de haag nog scheren. Dit werd ook overgemaakt aan de klagende buur. Klager bleek toch niet gelukkig met de uitkomst en stapte naar schepen waar hij aangaf dat de oplossing onvoldoende was voor hem en dat klacht niet goed behandeld werd door De Mandel. Hierop brachten wij de burensamen, waar we tot een compromis gekomen zijn.

3 huurders trokken aan de alarmbel toen bleek dat hun vragen tot herstel niet ingelost werden. In 2 gevallen stellen huurders dat De Mandel na verschillende meldingen barsten in muur, plafond, ... niet komt herstellen. Steeds kwamen techniekers van De Mandel ter plaatse en stelde men vast dat het om zettingsvoegen ging die geen gevaar vormen voor de stabiliteit van het gebouw. Herstel zou louter gedaan worden voor het uitzicht, waarbij de kans bestaat dat de voeg na enkele maanden terug zichtbaar wordt. Een andere huurder gaf aan dat de oprit toe is aan herstelling. Om dergelijke structurele werken uit te voeren willen we vanuit De Mandel vermijden dat enkel de mondige huurders aan bod komen. Vaak is het zo dat er niet 1 oprit hersteld moet worden, maar dat een ganse rij woningen toe is aan een nieuwe oprit. Heraanleg van een oprit zien we steeds in een groter geheel, waarbij we ook bekijken of er nog andere zaken vernieuwd moeten worden. Bovendien wordt renovatie van één woning nooit apart gezien, maar worden alle woningen die in dezelfde fase gebouwd werden geëvalueerd.

2 keer ontvingen we vraag tot informatie van de Vlaamse Ombudsdienst. Hierin werd de klacht geregistreerd, maar was alles uitgeklaard na uitvoerige motivatie van onze kant. Het betrof 2 huurders die melding gemaakt hadden over huurfraude in de vorm van niet-aangegeven bijwoners. Als wij vermoeden hebben dat een huurder iemand laat bijwonen zonder ons daarvan in kennis te stellen, dan nodigen wij betreffende huurder uit op kantoor en wijzen wij huurder op zijn/haar plichten. In één geval ging het om een vader die zijn dochter toeliet tot zijn woning. De dochter terroriseerde de ganse buurt, maar vader wilde de dochter niet in de kou laten staan. Uiteindelijk verliet de dochter de woning. In een ander geval ging het om mantelzorg. Huurder bezorgde ons hiervan de nodige bewijzen.

2 huurders gaven aan dat een vochtprobleem door opstijgend vocht hersteld moest worden door De Mandel. In dergelijke gevallen zal De Mandel de muren van de woning injecteren. In één geval kon De Mandel de herstellingswerken niet uitvoeren, doordat de woning van huurder te vol stond. Hierop stapte de huurder naar de burgemeester. Na tussenkomst van de burgemeester en De Mandel zorgde de huurder ervoor dat het meubilair toch verschoven kon worden, zodat bevoegde aannemer de werken kon uitvoeren. Bij een andere huurder was het moeilijk om contact te krijgen. Familie klaagde De Mandel aan dat zij de herstellingswerken weigerde uit te voeren. Uiteindelijk lukte het om met familie een afspraak te maken bij huurder. Het vochtprobleem werd echter niet enkel gecreëerd door opstijgend vocht, maar ook door gedrag van de huurder. Na uitvoering van de werken door De Mandel, installeerden we een bouwdroger en gaven we concrete tips over goede verluchting van de woning om vochtproblemen door condens in de toekomst te voorkomen.

2 huurders stelden zelf een aannemer aan om nodige herstellingen in hun woning te laten uitvoeren. De huurders kwamen achteraf met de factuur naar De Mandel. Wij hanteren het principe dat De Mandel steeds de opdrachtgever moet zijn om herstellingswerken uit te voeren. Huurders waren niet tevreden met het antwoord en stapten naar de klachtenbehandelaar. Achteraf facturen terugbetalen bleek niet mogelijk. Zelfs al stellen huurders een defect vast buiten de kantooruren, dan is De Mandel bereikbaar via een meldkamer en kan er steeds hulp verleend worden voor dringende herstellingen. Huurders werden ingelicht over de correcte procedure en kregen info over het ZieZO-zakboek.

2 huurders meldden dat de herstelling aan hun CV-ketel uitbleef. Na contact met de onderhoudsfirma bleek het probleem te liggen bij de lange leveringstermijn van de wisselstukken. Hierin was een goede communicatie met onze onderhoudsfirma en de huurders noodzakelijk. Doordat er te veel verschillende types aan CV-ketels zijn, moeten wisselstukken op maat en vraag besteld worden. De levertermijn loopt in specifieke gevallen op. In beide gevallen zocht De Mandel samen met de onderhoudsfirma mee naar een zo snel mogelijke oplossing.

1 appartementsbewoners gaf aan te weinig geïnformeerd te zijn door De Mandel over het poetsen van de gemeenschappelijke delen. In het appartementsgebouw was de poetsvrouw ziek gevallen en werd dit niet telkenmale gecommuniceerd aan de huurders. De verantwoordelijke poetsvrouw gaf aan snel weer op te starten, en zeker zodra ze beter was. Achteraf bleek de poetsvrouw langer afwezig, dan aanvankelijk verwacht. Als onmiddellijk duidelijk is dat een poetsvrouw langere periode ziek zal zijn, dan wordt meteen een externe poetsfirma aangesteld. Echter was dit in betreffend geval niet duidelijk, waardoor we niet meteen een poetsfirma opdracht gaven om op te starten. In concreet geval hebben we de appartementsbewoners correct geïnformeerd en werd uiteindelijk een poetsfirma aangesteld.

In de overige casussen betrof het huurders die vonden dat de herstellingen langer op zich lieten wachten, dan men aanvankelijk verwacht had. De reden voor uitstel van bepaalde herstellingswerken is divers:

- Gegroepeerde herstellingen - vb. huur van hoogtelift, ...
- Minder prioritaire herstellingen - vb. in verlofperiodes worden enkel hoogdringende herstellingen opgenomen.

Huurders die klachten hadden, werden geïnformeerd en kregen een concrete datum voorgesteld waarbij we langs zouden gaan. Bij de opsomming van klachten werden ook herstellingen gemeld die niet ten laste van De Mandel zijn. Toch wil huurder de herstelling liever uitgevoerd zien door De Mandel. In specifiek geval wenste huurder herstel aan behang laten uitvoeren door De Mandel. Echter wordt dit gedekt door de inboedelverzekering van de huurder en komt de brandverzekering hierin niet tussen. Hierin is het belangrijk om transparant te communiceren en te verwijzen naar de juiste verzekering of door te verwijzen naar het ZieZO-boek, waarin duidelijk vermeld staat wat ten laste van de huurder valt en wat ten laste van De Mandel.

### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

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

Klachten moeten steeds met een persoonlijke toets afgehandeld worden op maat van de huurder. Steeds gingen we in gesprek met de huurder op kantoor of op huisbezoek om te zien waar de communicatie fout liep. Een duidelijk antwoord op een concrete vraag brengt vaak al soelaas. Vb. Sommige herstellingen zijn niet superdringend en dat begrijpen huurders ook, als een datum geprikt wordt, dan is dit erg concreet voor een huurder. Of duidelijke info over een poetsvrouw die niet komt poetsen. Als er niet gepeetst wordt, dan wordt dit ook niet doorgerekend in de huurlasten. Vanzelfsprekend betalen huurders niet voor niet-geleverde diensten, ... Echter wat voor ons vanzelfsprekend is, moet nog eens duidelijk gecommuniceerd worden aan de huurders.

Nieuwe huurders krijgen de mogelijkheid om ook na intrek in de woning nog meldingen door te geven aan de plaatsbeschrijver. Bij de instap wordt huurder nadrukkelijk gewezen op het feit dat het in zijn voordeel is om alles zo snel mogelijk te testen en door te geven. Met eenvoudige tips kan een huurder eventuele niet-zichtbare problemen snel detecteren; vb. test afloop van bad, test verwarming, ook al is het zomer, ...

Afgelopen jaren lieten wij huurders weten dat De Mandel fraude actief wil aanpakken. Hiervoor kwam er ruimte vrij door de aanwerving van een fulltime medewerker ter vervanging van 4/5 medewerker. De extra tijd gaat integraal op aan de bestrijding van huurfraude. Doordat de huurders actief geïnformeerd werden door De Mandel (vb. via huurdersbrochure), steeg ook het aantal meldingen rond huurfraude of sociale fraude. Wanneer wij onregelmatigheden constateren, dan worden huurders uitgenodigd voor een gesprek op bureel. Als uit het gesprek blijkt dat er sprake is van bijwoning, dan krijgt de huurder de

kans om de situatie te regulariseren.

Wij merken dat er minder meldingen zijn rond uitvallende CV-ketels. Afgelopen jaar hebben we de communicatie met de aannemers en in het bijzonder met onderhoudsfirma Six nog verder verfijnd. Wij kunnen hierdoor kort op de bal spelen en problemen voorkomen. Wij houden dit tempo aan en werken ernaar om uitvallende CV-ketels zoveel als mogelijk te voorkomen. Als de CV-ketel dan toch al eens uitvalt voor langere periode, dan zoeken we de dag zelf nog naar een oplossing. Desgewenst konden huurders zonder verwarming tijdelijk een elektrisch vuurtje krijgen.

Voor de technische klachten van huurders kwamen verantwoordelijke techniekers steeds ter plaatse voor een analyse van het probleem. Daarnaast werden tijdens het huisbezoek klare afspraken gemaakt. Na het huisbezoek werden de afspraken schriftelijk overgemaakt aan de huurders, waarbij duidelijk aangegeven werd welke herstellingen wel en niet aangepakt zullen worden door De Mandel. Er werd ook steeds verwezen naar de ZieZO-brochure, waarin duidelijk vermeld staat wat ten laste van de huurder is en wat ten laste van De Mandel.

Uit de klacht van het poetsen leerden we dat we bewoners in een appartement snel kunnen bereiken via een melding in de gemeenschappelijke delen. Klager in kwestie kreeg uitgebreid, schriftelijk antwoord, maar overige bewoners werden ook geïnformeerd door melding in de gemeenschappelijke delen met duidelijke info over de dagen waarop de poetsfirma, ter vervanging van de poetsvrouw, aanwezig zal zijn.

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

In appartementsgebouwen roepen huurlasten vaak veel vragen op bij bewoners. Hoewel er maar 1 klacht opgenomen werd in het klachtendecreet, worden we jaarlijks bij de afrekening van de huurlasten geconfronteerd met vaak terugkerende vragen. Op basis van onze ervaring werd een folder "huurlasten" opgesteld. Samen met een groep huurders werd gewerkt aan deze folder en kreeg ze eind 2016 vorm. In de loop van 2017 zal de folder verstuurd worden aan alle appartementsbewoners samen met de afrekening van de huurlasten. Vanaf heden zal ook elke nieuwe appartementsbewoner bij het tekenen van het huurcontract de folder in ontvangst krijgen.

Uit de klacht van het poetsen leerden we dat we bewoners in een appartement snel kunnen bereiken via een advalvas-bord. In het verleden pasten we dit reeds toe, maar de infoborden raakten in verval, doordat de info niet meer up-to-date was. Intern wordt de verantwoordelijke huisbewaarder gevraagd de infoborden ook actief op te volgen samen met een verantwoordelijke huurder van een appartementsgebouw. Wij merkten namelijk dat de infoborden minder snel in verval raken als een actieve bewoner dit opvolgt. In 2017 zullen we alle info in alle appartementsgebouwen herzien, zodat er correcte info hangt op maat van het appartement. Daarnaast zijn we van plan om samen met de huurdersadviesraad de kwaliteit van het poetsen te bevragen. Door een bevraging te organiseren hopen we een beter zicht te hebben op de verwachtingen van appartementsbewoners, waar ze net wel tevreden over zijn en waar ze minder tevreden over zijn.

Om de algemene tevredenheid van de huurders rond het onderhoud en herstellingenbeleid te kunnen volgen, zowel voor wat betreft werken uitgevoerd door De Mandel, als werken uitgevoerd door de aannemers, plannen we de komende jaren om huurders te bevragen. Aan de hand van de bevraging zal het mogelijk zijn om te werken aan verbeterpunten. Daarnaast wil De Mandel zich ook via andere kanalen verbeteren, hiertoe hebben we een nieuwe software aangekocht die momenteel nog in de maak is. Sociopack 2020 is vooral gericht op de extra ondersteuning van de technische dienst. Het geheel van meldingen, werkopdrachten, contracten, leegstand en projecten dienen in elkaar over te vloeien, zodat er een sterke samenwerking tot stand gebracht kan worden binnen de organisatie. In afwachting hiervan is het onze ambitie om de huurders op een zo correct mogelijke wijze steeds info op maat te bieden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

<p>Naam van uw maatschappij:</p> <p>Cv De Mandelbeek shm 321, Oostrozebekastraat 136 b 1 te 8770 Ingelmunster</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Peter De Clerck</p> <p>peter@demandelbeek.woonnet.be</p>
---

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	6
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	4
	ongegrond	1
	Kon niet worden vastgesteld	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	6
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere:	4

---

## 2. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

De meeste dossiers hebben betrekking tot individuele problemen met burens en kunnen niet veralgemeend worden. 1 dossier betreft vooruitgang werken op de openbare weg.

### 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 maatschappij doet haar best om de leefbaarheid binnen de woonwijken te verbeteren en de lopende projecten beter op te volgen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

<b>Naam van uw maatschappij: De Oostendse Haard</b>
<b>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Linda Boulanger</b>
<b>linda.boulanger@oostendsehaard.woonnet.be</b>

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	13
Aantal ontvankelijke klachten:	13

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	9
	ongegrond	4

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	12
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	3

---

## **2. Klachtenbeeld 2016**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.**

**Het merendeel van de klachten gaat over overlast door burens. Doordat we onmiddellijk inspelen op de klachten kan de maatschappelijk werker door bemiddeling erger voorkomen.**

**Er was één klacht via de ombudsman over burenoverlast die niet opgelost raakte. Door een transparante communicatie met de ombudsdienst kon de ombudsdienst de klager op de hoogte brengen dat de procedure correct gevolgd werd.**

### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

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

**Door het kort op de bal spelen bij klachten kan er door bemiddeling van de maatschappelijk werker vaak tot een compromis gekomen worden waar beide partijen zich in kunnen vinden.**

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

**We blijven de klachten kort opvolgen zodat ze niet escaleren, en proberen door bemiddeling van de maatschappelijk werker tot een oplossing/compromis te komen.**

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

<p><b>Naam van uw maatschappij: De Vlashaard</b></p> <p><b>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Karel Maddens</b></p> <p><b>karel.maddens@de-vlashaard.woonnet.be</b></p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal klachten:</b>	10
<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>	10

<b>Aantal klachten volgens mate van gegrondheid</b>	<b>Gegrond/deels gegrond</b>	7
	<b>ongegrond</b>	3

<b>Aantal klachten volgens mate van oplossing</b>	<b>Opgelost/deels opgelost</b>	5
	<b>Onopgelost:</b>	2

<b>Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten</b>	
	Aantal
<b>Niet-correcte beslissing:</b>	
<b>Te lange behandeltermijn:</b>	2
<b>Ontoereikende informatieverstrekking:</b>	
<b>Onvoldoende bereikbaarheid:</b>	
<b>Onheuse bejegening:</b>	



Andere:	
---------	--

## **2. Klachtenbeeld 2016**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.**

Sommige klachten kunnen niet opgelost worden binnen de vooropgestelde behandelingstermijn aangezien het hier gaat om klachten die verband houden met nieuwbouwprojecten waarbij de hoofdaannemer verantwoordelijk blijft tot de definitieve oplevering. Spoedige oplossing van dergelijke technische problemen is bijgevolg niet altijd mogelijk. We zien ook een toename van klachten omwille van burenruzies waarbij wij als Sociale woningmaatschappij rechtstreeks worden aangesproken en waarbij we proberen te bemiddelen.

### **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 2016

<p><b>Naam van uw maatschappij:</b> De Voorkepen-HE</p> <p><b>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</b> <a href="mailto:Tine.peeters@devoorkempen-he.be">Tine.peeters@devoorkempen-he.be</a></p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	16
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:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	5
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	5

---

## **2. Klachtenbeeld 2016**

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.**

#### Gegronde klachten/deels gegronde klachten – niet correcte beslissing:

Deze klachten handelden over onkostennota's tgv herstellingen die werden uitgevoerd bij de huurders thuis:

1. Huurder betwist een onkostennota voor een gebarsten raam: volgens de hersteller is het raam gebarsten door een thermische breuk. Volgens de verzekering ligt de bewijslast voor glasbreuk bij de huurder. De huurder kan een thermische breuk echter nooit bewijzen. Na overleg met andere SHM's blijkt dat zij dergelijke kosten op zich nemen en de bewijslast verschuiven van huurder naar SHM. De Voorkempen-H.E. volgt deze redenering en neemt de kost op zich.
2. Huurder betwist een onkostennota voor een gebarsten raam: hier is het raam gebarsten door een steen die ten gevolge van wegenwerken tegen het raam terecht is gekomen. We hebben hier dezelfde redenering gevolgd als bij bovenstaande klacht: De Voorkempen-H.E. neemt de kost op zich.
3. Huurder betwist een onkostennota voor ontstoppingswerken: betwisting is terecht: door een interne communicatiestoornis werd de onkostennota onterecht naar de huurder verstuurd.
4. Huurder betwist een onkostennota voor ontstoppingswerken: betwisting is terecht: door een interne communicatiestoornis werd de onkostennota onterecht naar de huurder verstuurd.
5. Huurder betwist een onkostennota voor een verdwenen putdeksel: normaal gezien is dit een kost voor de huurder, maar uit de plaatsbeschrijving valt niet duidelijk op te maken of het deksel er al dan niet was bij aanvang van de huur.

#### Gegronde klachten/deels gegronde klachten – ontoereikende informatieverstrekking:

1. Huurder klaagt over info rond technische problemen en wil meer info over de procedure koop zittende huurder. Technische dienst is langs geweest om de technische vragen één voor één te overlopen. Huurder wordt in antwoord op klacht nog eens geïnformeerd over de procedure koop zittende huurder

#### Gegronde klachten/deels gegronde klachten – andere:

1. Huurder klaagt over probleem doortrekken toilet: ondanks interventie van 2 professionele loodgieters wordt de oplossing van het probleem niet gevonden en staan we hier voor een raadsel. Afsproken met huurster dat zij zelf een loodgieter mag contacteren en, indien deze het probleem krijgt opgelost, wij de rekening betalen.
2. Familie van huurder klaagt dat de post van de huurder niet naar hem wordt doorgestuurd. Momenteel is dit niet mogelijk via onze software. Probleem doorgegeven aan softwareleverancier en gevraagd of hiervoor in de toekomst een mogelijkheid voor kan worden geïntegreerd in het systeem.
3. Buur van één van onze huurwoningen klaagt jaarlijks over overhangende takken en over de boom die vlakbij de scheidingslijn staat. Buur wil dat de bomen allemaal worden verwijderd omdat deze voor overlast zorgen. We hebben een professionele bomenzorger opdracht gegeven om dit te bekijken en hebben de wetgeving over scheidingslijnen en bomen opgevraagd bij de gemeente. De overhangende takken werden ingekort. De bomen mogen niet worden verwijderd en blijven dus staan.
4. Gemengde klacht over een aantal technische problemen: huurder klaagt over vochtproblematiek, over een schadedossier van de verzekering ivm vocht en over een schadedossier van de verzekering ivm glasbreuk. De technische dienst heeft dataloggers geplaatst om een goed beeld te kunnen krijgen van de vochtproblematiek. Verzekeringsdossiers werden doorgenomen met de

verzekering en worden opgevolgd.

5. Huurders zijn ontevreden over onderhoud van de dakgoot: zij betalen hiervoor via de huurlasten maar geven door dat de aannemer zijn werk niet doet. De technische dienst heeft aannemer hierover aangesproken en volgt dit kort op.

#### Ongegronde klachten:

1. Huurder betwist onkostennota lekkende kraan: de kosten van een gewone lekkende kraan zijn altijd voor de huurder, huurder dient onkostennota te betalen.
2. Huurder betwist onkostennota voor vervangen van een verdwenen putdeksel: huurder dient deze kost te betalen, putdeksel was aanwezig bij inhuurname.
3. Huurder klaagt over keuken die in slechte staat is en vraagt een nieuwe keuken: na huisbezoeken sociale en technische dienst blijkt dat de keuken beschadigd is door oa waterinfiltratie langs het keukenblad. Dit door slecht onderhoud van de keuken. Aangezien schade is veroorzaakt door slecht onderhoud, en onderhoud een verantwoordelijkheid is van de huurder, komt De Voorkempen hier niet tussen. Huurder werd aangesproken over onderhoud en gewezen op verantwoordelijkheden.
4. Huurder betwist onkostennota voor defect slot. Huurder wijt defect aan slecht schrijnwerk. Schrijnwerk van de huizen in de wijk is recent vervangen. Huurder dient onkostennota toch te betalen. Kosten aan het slot zijn kosten huurder. Verder krijgen we van de andere huurders geen klachten over slecht schrijnwerk.
5. Huurder betwist een onkostennota voor de herstelling van de elektriciteit. Huurder dient onkostennota toch te betalen. Schade werd veroorzaakt door aansluiten van te veel toestellen op één stopcontact, met kortsluiting tot gevolg. De technische dienst heeft dit uitgelegd aan de huurder, maar deze was het hier niet mee eens. Niettemin werd schade duidelijk door toedoen van de huurder veroorzaakt en is deze verantwoordelijk voor het betalen van de onkostennota.

### **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 groot deel van de klachten 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 opnieuw hetzelfde als de voorgaande jaren: onkosten van herstellingen die ten laste zijn van de huurder worden consequent 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 aan de hand van een verslag (of desnoods: bewijsmateriaal) over de oorzaak van het mankement, zodat we een gegronde beslissing kunnen nemen over de kostenverdeling. We merken we nog steeds het positieve effect van deze

aanpak: de meeste huurders kennen ondertussen de procedure.

- Een aantal klachten van 2016 komen voort uit een interne communicatiestoornis. Door een interne reorganisatie hebben we dit probleem kunnen oplossen: de technische dienst staat nu volledig in voor het opmaken van de onkostennota's naar huurders.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

Naam van uw maatschappij: De Zonnige Woonst cvba
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Katrijn Cools - <a href="mailto:klachten@dezonnigewoonst.be">klachten@dezonnigewoonst.be</a>

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	16
Aantal ontvankelijke klachten:	16

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd/deels gegronnd	10
	ongegronnd	6

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	15
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	6
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	5
Andere:	0

## 2. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

- 11 klachten waren van technische aard: herstellingen blijven traditioneel de voornaamste reden waarover we meldingen ontvangen.  
5 technische klachten ten aanzien van onze eigen diensten hadden in hoofdzaak betrekking tot een te lange behandeltermijn. Onze medewerkers werken voor de planning van uitvoering van opdrachten met prioriteiten, dit naar gelang van de ernst van de situatie (bv. herstelling van een boiler ten aanzien van de herstelling van een verzakt terras). Huurders zijn het hier niet altijd mee eens. Door de werkwijze persoonlijk uitgebreider toe te lichten, is er wel begrip voor.  
6 klachten waren gericht ten aanzien van een aannemer. In 2016 namen de projecten met betrekking tot de isolatie van de daken een hoge vlucht. Hier vloeiden 3 klachten uit. We zijn van mening dat deze echter miniem zijn in verhouding tot wat hier gerealiseerd werd: 152 woningen zijn vanaf nu voorzien van een beter comfort. Het tijdelijk ongemak dat door werken onvermijdelijk wordt veroorzaakt, is iets waar onze huurders even door moeten. We doen er alles aan om dit tot een minimum te beperken en maken deze bezorgdheid ook uitgebreid over aan de betrokken aannemers.  
  
1 technische klacht ten aanzien van een aannemer had betrekking tot een onveilige werfsituatie. Hierop schakelden we meteen ook de begeleidende architect en veiligheidscoördinator in om de opvolging door de aannemer te evalueren.
- In 1 klachtendossier herzagen we een eerdere beslissing. Bij het tweejaarlijks nazicht van de verwarmingsinstallatie bevestigde de aannemer wat de huurder zelf al meldde: de radiator in de woonruimte was niet voldoende performant voor de ruimte. Er werd een bijkomende radiator geplaatst in opdracht van onze diensten.
- 6 klachtendossiers werden opgelost door verdere toelichting te geven.
- 1 dossier werd nog niet opgelost. Het betreft een technische klacht van midden december 2016. De aannemer zal de werken na het bouwverlof in januari 2017 afwerken. De klager werd hierover geïnformeerd.
- Klachten bereiken ons hoofdzakelijk via e-mail of het invulformulier op onze website (14 van 16). We stellen vast dat de communicatie hierrond doeltreffend is.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

- Het blijft een permanent aandachtspunt voor de technische dienst om meldingen van nabij op te volgen en bij te sturen. In 2015 stelden we daarom de procedure rond bestelling van werken op. Deze trad eind 2015 in werking en kan nu een jaar na implementatie geëvalueerd worden. Bij opdrachten boven de 1.000 EUR gaat een medewerker ter plekke kijken naar de staat van de uitgevoerde werken. In 2016 zorgde dit voor bijna 100 extra contactmomenten waarop we ook opmerkingen van de huurder kunnen leren kennen. Onze medewerkers stellen vast dat de huurder deze controle erg waardeert en er geen probleem van maakt om hiervoor een extra afspraak te maken.  
In 2016 gingen ook externe deskundigen op onze vraag 84 opdrachten controleren. We kunnen uit de verslagen opmaken dat deze huisbezoeken de kwaliteit en de tevredenheid van de huurder bevorderen. We stellen ook vast dat in het leeuwendeel van de gecontroleerde werken de kwaliteit positief werd beoordeeld.
- Eind 2016 maakten we werk van een nieuw inschrijvingspakket. We ontvingen in 2016 2 klachten van kandidaat-huurders (1 ongegrond). Het toewijzingsreglement, en dan hoofdzakelijk de lokale

toewijzingsregels, blijft een moeilijk punt om toe te lichten. Door de opmaak van een aparte inschrijvingsbrochure die men tijdens de wachttijd kan consulteren, willen we de kandidaat-huurder uitgebreider informeren over het traject van inschrijving tot huren. We lieten dit inschrijvingstraject en de toewijzingsregels ook visualiseren. Deze infographics ondersteunen bovendien de mondelinge uitleg die kandidaat-huurders van onze medewerkers van de sociale dienst krijgen. De infographic van de toewijzingsregels is al sinds begin 2016 in gebruik en de reacties zijn erg positief. De VMSW nam deze ook op bij de goede praktijken voor sociale diensten op hun website.

- We maakten een steekkaart om de belangrijkste elementen uit het reglement van inwendige orde in de kijker te zetten (bv. geen gaten maken in schrijnwerk, de tuin goed onderhouden, grote aanpassingswerken aan de woning aanvragen,...). Zo willen we klachten bij uittrede van een huurder voorkomen. Deze wordt vanaf 2017 verspreid onder de huurders.
- Wanneer een huurovereenkomst beëindigd wordt, gaat een medewerker op 'voorcontrole'. Hierbij wordt toelichting gegeven over welke werken de huurder zelf nog in orde moet brengen. Er worden ook een aantal forfaitaire prijzen gehanteerd voor veel voorkomende klusjes ten laste van de huurder, die de huurder vaak nalaat uit te voeren (bv. ledigen van de septische put,...). Deze worden toegelicht tijdens de voorcontrole. De forfaitaire prijzen laten het toe om de terugbetaling van de huurwaarborg vlotter te laten verlopen.

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

- Onze communicatie (brieven, website, brochures, mondelinge toelichtingen...) permanent screenen en aanpassen naar heldere en klare taal. We merken dat we met toegankelijke communicatie ongenoegen kunnen voorkomen. Dit kwam ook uit het jaarlijkse huurdersoverleg naar boven.
- Implementatie van het nieuwe inschrijvingspakket (cfr voorgaande vraag) op 1 januari 2017. Dit pakket bevat een inschrijvingsbrochure, een inschrijvingsformulier, een overzichtskaart van ons huurpatrimonium en een op maat gegenereerde woningkiezer.
- Een strikte opvolging van de aannemers bij uitvoering van horizontale renovatiewerken (dakisolatie).



Vragenlijst klachtenmanagement 2016

<p>Naam van uw maatschappij: 4070 cvba Dendermondse Volkswoningen</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Floris Verstuyft - floris.verstuyft@dendermondsevolkswoningen.be</p>
---

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronde/deels gegronde	2
	ongegronde	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	4
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

## 2. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

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 2016 – door het feit dat er laagdrempelig gewerkt is – relatief laag zijn, is het moeilijk om te spreken van concrete realisaties/verbeteringen naar aanleiding van de behandelde klachten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

<p><b>Naam van uw maatschappij: C.V. Dewaco Werkerswelzijn</b></p> <p><b>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Tineke Vertongen,</b>  <a href="mailto:tineke.vertongen@dewaco.woonnet.be">tineke.vertongen@dewaco.woonnet.be</a></p>
--

**1. Cijfergegevens**

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

<b>Aantal klachten volgens mate van gegrondheid</b>	<b>Gegrond/deels gegrond</b>	5
	<b>ongegrond</b>	2

<b>Aantal klachten volgens mate van oplossing</b>	<b>Opgelost/deels opgelost</b>	7
	<b>Onopgelost:</b>	0

<b>Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten</b>	
	Aantal
<b>Niet-correcte beslissing:</b>	
<b>Te lange behandeltermijn:</b>	1
<b>Ontoereikende informatieverstrekking:</b>	1
<b>Onvoldoende bereikbaarheid:</b>	

<b>Onheuse bejegening:</b>	2
<b>Andere:</b>	1

## **2. Klachtenbeeld 2016**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.**

De administratieve klachten bij betwisting van kandidatuur zijn beiden ongegrond, aangezien de toewijzings- en schrappingsbrieven steeds correct verwerkt worden.

Inzake leefbaarheidsproblemen worden de klachten vaak als deels gegrond beoordeeld. Onze maatschappij is namelijk van oordeel dat, wanneer er overlast is / leefbaarheidsproblemen en burenruzies ontstaan, de maatschappij bemiddelend kan optreden, maar er evenzeer een grote verantwoordelijkheid ligt bij de huurders in het aanpakken van deze problematieken. Zeker inzake burenruzies blijft het voor een maatschappij zeer moeilijk om een standpunt in te nemen en een objectief oordeel te vellen. Vandaar het verzoek van onze maatschappij aan de huurders om in dergelijke situaties zelf het dossier te stofferen met de nodige Processen – Verbaal en dergelijke.

De technische klacht werd behandeld. De meest efficiënte aanpak, namelijk het vervangen van de volledige installatie, kaderde in een grotere opdracht (vervangen van 66 toestellen) en liet bijgevolg noodgedwongen op zich wachten. In afwachting diende de betrokken huurder gebruik te maken van elektrische vuurtjes, waarvoor indien nodig ook een financiële compensatie voor het gebruik kon worden aangevraagd.

Eén dossier werd door onze maatschappij aan een huurder overgemaakt, zijnde het niet onderhouden appartement als goede huisvader.

Inzake de klacht aangaande de huurlasten werd de betrokken huurder per e- mail verdere verduidelijking omtrent de berekeningswijze verleend.

### **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 2016 investeerde onze maatschappij vooral in de aanpak van de technische meldingen. Er werd een ‘aanvraagformulier herstellingen’ opgemaakt, welke huurders dienen te gebruiken voor het indienen van een technische klacht. Dit aanvraagformulier kadert in een uitgewerkte procedure, waarbij het formulier eerst geregistreerd wordt aan de balie (op het document zelf wordt een nummer gestempeld), waarna de melding in sociopack wordt ingeput. De medewerkers van de technische dienst kunnen op die manier opvolgen welke melding wanneer binnen gekomen is, alsook de verdere acties bijkomend in sociopack registreren. Op deze manier is het ook voor andere medewerkers mogelijk de opvolging van de technische klachten te zien én kan de huurder onmiddellijk op de hoogte worden gebracht van de stand van zaken in zijn dossier.

Vanuit de maatschappij werden er ook 2 vaste baliemedewerkers tewerkgesteld. Zij staan paraat voor het verwerken van alle binnenkomende informatie en vragen, alsook het bieden van een eerstelijns antwoord. Elke telefoon wordt geregistreerd in een excell – blad welke ook door de andere medewerkers kan geraadpleegd worden. Het voordeel van deze vaste baliemedewerkers is de traceerbaarheid van de meldingen. Ook voor huurders geeft het een geruststellend gevoel dat ze iemand aan de lijn krijgen die het dossier al kent en niet telkens opnieuw hun verhaal dienen te doen.

De tweewekelijkse zitdag van de maatschappelijk werker, waar de bewoners van de wijk Ten Rozen langs kunnen komen voor allerhande vragen, is opnieuw opgestart. Op deze zitdag komen bewoners vooral het formulier technische herstellingen invullen (ze kunnen hier ook de nodige ondersteuning bij krijgen) en afbetalingsplannen aanvragen. Gezien de zeer laagdrempelige werking komen veel bewoners langs om een praatje te maken en / of in kader van leefbaarheidsproblemen in alle rust en privacy hun verhaal te doen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

Naam van uw maatschappij: DIEST-UITBREIDING CVBA/SO
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Van Damme Willem
willem.vandamme@du.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3
Aantal ontvankelijke klachten:	0

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronde/deels gegronde	0
	ongegronde	3

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	3
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

## 2. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

Klacht 1 handelt over bewonersgedrag in een appartementsgebouw (medebewoners klagen over één bewoner die oorzaak is van geluidsoverlast en buitengooien van etensresten). Onze vennootschap heeft de huurders aangeschreven met de melding dat onze vennootschap hier geen fout in heeft, maar dat onze vennootschap al het mogelijke in het werk zal stellen om het probleem trachten te verhelpen. Sindsdien hebben wij hierover geen melding meer ontvangen.

Klacht 2 handelt over een huurder van een appartementsgebouw die ontevreden was over het open laten van de gemeenschappelijke inkomdeur door een medebewoonster. Vennootschap heeft geen fout gemaakt.

Klacht 3 handelt over een huurder van een appartementsgebouw die klaagt over pestgedrag van een medebewoonster. Onze vennootschap heeft de huurders aangeschreven met de melding dat onze vennootschap hier geen fout in heeft, maar dat onze vennootschap al het mogelijke in het werk zal stellen om het probleem trachten te verhelpen. Sindsdien hebben wij hierover geen melding meer ontvangen.

### 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Geen en geen

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

Naam van uw maatschappij: Dijledal cbva so
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Carine Morren carine.morren@dijledal.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	12
Aantal ontvankelijke klachten:	11

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd/deels gegronnd	6
	ongegronnd	5

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	6
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere:	2



## 2. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

We zien het aantal ongegronde klachten stijgen. Meestal gaan die over een factuur die betwist wordt.

Voor de rest is er geen rode draad te vinden, het gaat om afzonderlijke klachten: herstellingen die te lang op zich lieten wachten, verkeerd gebruik van installatie ,...

### 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?

Betere opvolging van de klachten tijdens vakantieperiode van de klachtencoördinator omwille van opgestelde procedure.

Aangezien het alleenstaande klachten zijn, zijn er basis daarvan er niet echt concrete verbeteringen voorzien.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

Naam van uw maatschappij: Eigen Dak
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Nele De Coster – nele.decoester@eigendak.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	8
Aantal ontvankelijke klachten:	7

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd/deels gegronnd	6
	ongegronnd	1

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 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

In 2016 werden alle klachten schriftelijk door de huurders aan onze maatschappij gemeld.

Zoals de voorbije jaren handelen de klachten over samenlevingsproblemen en burenruzies veroorzaakt door lawaaioverlast en onderhoudsproblemen. Daarnaast werd opnieuw een geval van domiciliefraude gemeld.

Onze maatschappij deed het nodige om via contacten met de huurders (zowel telefonisch, schriftelijk, als via bureel- en huisbezoek), toezichters in de grotere appartementsgebouwen, wijkagenten, maatschappelijk werkers van de OCMW's en advocaten tot een oplossing te komen.

De samenwerking met de andere diensten verloopt vlot.

### 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 maatschappij beschikt over een overlastprocedure. Deze wordt consequent toegepast bij de behandeling van klachten.

Alle klachten werden opgelost. De klachtenbehandeling had volgende zaken tot gevolg:

- Leefbaarheid tussen burens en in de wijk is verbeterd;
- Betere en nauwere samenwerking met externe diensten.

Sedert 2013 heeft onze SHM een samenwerkingsovereenkomst preventieve woonbegeleiding afgesloten met CAW Oost-Vlaanderen in het kader van preventie van uithuiszetting van sociale huurders.

Sedert 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. Naar aanleiding hiervan werd in 2016 een afvalfestival in de 3 gemeentes georganiseerd.

Daarnaast willen wij bewonersparticipatie bevorderen en verantwoordelijkheidszin aanwakkeren. Een belangrijke stap in deze richting is het aanbieden van een bewonerskrant vanaf 2016.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

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:	6
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd/deels gegronnd	6
	ongegronnd	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	4
	Onopgelost:	2

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	6
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

## 2. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

- Klacht huurder : expertise aanhoudend vochtprobleem in woning
- Klacht huurder: expertise aanhoudend vochtprobleem in woning
- Klacht huurder : dossier OD 2016-03766 terugkerend waterinsijpeling autostpl en aparte kelderberging
- Klacht gebuur: aangetekend schrijven overhangende takken op eigendom gebuur
- Klacht huurder: aangetekend ingebrekestelling waterinsijpeling en waterschade huurhuis
- Klacht huurder: Aangetekend schrijven aanhoudende problemen cv-ketel

## 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?

- Klacht huurder : aanhoudend vochtprobleem in woning:  
Expertiseverslag opgemaakt door architect. De woning is gelegen in de wijk 'Nieuw-Diependaal' . In deze wijk zijn deels woningen met gelijkaardige problemen, alsmede deels woningen waar zich geen vochtprobleem voortdoen. De oriëntatie van de woning alsmede de leefsituatie bepalen deels dit probleem in de wijk. Niettegenstaande dienen de koudebruggen weggewerkt te worden en het buitenschrijnwerk te worden vernieuwd(met verluchttingsroosters). De woningen in deze wijk worden op termijn grondig aangepakt.
- Klacht huurder: aanhoudend vochtprobleem in woning  
Expertiseverslag opgemaakt door architect met oog op vaststelling van de bouwkundige staat van en schade aan het dakappartement.  
Oorzaak is vochtinfiltratie tpv de bovendakse schoorsteen op de scheimuur gebuur. Schoorsteen werd gesloopt en dakvlak dichtgemaakt door gebuur.  
Pleisterwerk in het app werd hersteld en natte dakisolatie werd vervangen.
- Klacht huurder : terugkerend waterinsijpeling autostpl en aparte kelderberging:  
Ref OD 2016-03766 :  
Over dit waterinfiltratieprobleem werd reeds onder vermelde referentie met de vlaamse ombudsdienst gecommuniceerd.  
Recent terug waterinfiltratie : Er wordt **terug juridisch advies ingewonnen omtrent de mogelijkheid om de aannemer te verplichten tot deugdelijk herstel.**
- Klacht gebuur: overhangende takken op eigendom gebuur  
Aangetekend schrijven ontvangen na herhaaldelijk verzoek tot snoeien van overhangende takken.  
De takken werden gesnoeid, op uitdrukkelijk verzoek van bewoner dienen we geen kapvergunning aan te vragen om de boom te verwijderen.
- Klacht huurder: waterinsijpeling en waterschade huurhuis  
Waterschade veroorzaakt door wolkbreuk dd 23 juni 2016 (erkend als ramp)  
Op 6 juli volgend, werd een aangetekend schrijven naar ons gericht door bewoner aangezien het dak niet voldoende dicht werd gemaakt. Na vermeld schrijven hebben we de dakwerker opnieuw gecontacteerd om onmiddellijk het dak definitief te herstellen.
- Klacht huurder: aanhoudende problemen cv-ketel  
Cv-ketel valt iedere winter uit. Er werd reeds op 6 jaar tijd door ons 3 keer de cv-pomp vervangen en is opnieuw stuk. We hebben opnieuw de cv-pomp vervangen, tevens een vuilafscheider geplaatst om de vuildeeltjes uit de installatie te verwijderen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

Naam van uw maatschappij: Eigen Haard
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Elena Delbeke – elena.delbeke@ehz.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	14
Aantal ontvankelijke klachten:	11

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronde/deels gegronde	11
	ongegronde	3

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	6
	Onopgelost:	5
	(Niet te behandelen – anoniem)	3

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	11

## 2. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

*De meeste behandelde klachten hebben betrekking op overlast van huisdieren (6 op 14) & leefbaarheid (5 op 14). De klachten werden opgelost door o.a. het uitvoeren van huisbezoeken, contacten met wijkagenten, buurtonderzoeken, ...*

*We ontvingen 3 anonieme klachten in 2016. Hiervan waren er 2 die gingen over domiciliefraude en 1 over het houden van meerdere huisdieren.*

### 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 van een probleem.*
- *Telefonische contacten met klagers en veroorzakers.*
- *Samenwerkingsverband met:*
  - *OCMW's*
  - *CAW Kortrijk*
  - *Groep Ubuntu*
  - *Politie*
- *Buurtonderzoeken*
- *Klachten, betreffende tot niet nakomen v/d huurderverplichting, die niet tot een oplossing worden gebracht via al deze mogelijkheden, kunnen leiden tot een procedure voor het Vredegerecht.*

*Hierdoor zijn er 6 van de 11 klachten opgelost:*

-  t.a.v. onbekend persoon (geparkeerde vrachtwagen).  
Klacht gaat over leefbaarheid. Meneer klaagt over geparkeerde vrachtwagen die voor hinder zorgen bij het uitrijden.  
*Klacht werd opgelost door samenwerking met wijkagent.*
-   
Klacht gaat over leefbaarheid. Mevrouw klaagt over lawaai en het gedrag van haar buur.  
*Klacht werd opgelost door opname van veroorzaker in psychiatrisch ziekenhuis.*
-   
Klacht gaat over overlast van huisdieren. Meneer klaagt over de blaffende hond van zijn buur.  
*Klacht werd opgelost door een huisbezoek bij de veroorzaker.*
-   
Klacht gaat over overlast van huisdieren. Mevrouw klaagt over de blaffende honden van haar buren.  
*Klacht werd nog niet opgelost.*

- [REDACTED]  
Klacht gaat over *leefbaarheid*. Mevrouw klaagt over het gedrag van haar buur.

*Klacht werd niet behandeld. Mevrouw trok haar klacht in. Veroorzaker werd wel opgevolgd.*

- [REDACTED]  
Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer klaagt over gedrag van buurvrouw.

*Klacht werd opgelost door huisbezoeken en samenwerking met wijkagent.*

- [REDACTED]  
Klacht gaat over *overlast van huisdieren*. Meneer en andere burens klagen over overlast van verschillende katten.

*Klacht werd opgelost door samenwerking met wijkagent.*

- [REDACTED]  
Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer klaagt over geluidsoverlast van burens en huisdieren.

*Klacht werd nog niet opgelost.*

- [REDACTED]  
Klacht gaat over *overlast van huisdieren*. Mevrouw klaagt over blaffende honden.

*Klacht werd nog niet opgelost.*

- [REDACTED]  
Klacht gaat over *overlast van huisdieren*. Mevrouw klaagt over blaffende honden.

*Klacht werd nog niet opgelost.*

- [REDACTED] t.a.v. medebewoners appartementsgebouw  
(opstapeling afval).

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer klaagt over opstapeling van afval.

*Klacht werd nog niet opgelost.*

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

*We zullen in de toekomst nog meer trachten te bemiddelen tussen klager en veroorzaker.*

*Afhankelijk van de situatie kunnen wij de mensen samen op ons bureel uitnodigen voor een bemiddelingsgesprek. Zo krijgen ze de kans om in een neutrale omgeving met elkaar te praten.*



Vragenlijst klachtenmanagement 2016

Naam van uw maatschappij: Eigen Haard is Goud Waard
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Koen Stragier (koen@eigenhaardisgoudwaard.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd/deels gegronnd	1
	ongegronnd	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	1
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

2. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

### Klacht 1:

Vanwege twee particuliere villabewoners kwam meerdere keren een klacht mbt lawaaihinder van achterliggende sociale huurwoningen. Betrokkenen hadden last van het geluid van de ventilatiemotor van het ventilatiesysteem C in de huurwoningen waardoor ze naar eigen zeggen niet meer op hun gemak in de tuin konden zitten of slapen met de vensters open. Onze huurders zelf hadden naar eigen zeggen geen enkele hinder van dit lawaai.

Ook als wij zelf ter plaatse gingen vaststellen en zelfs een geluidsmeting deden gaf dit zo goed als geen hinder (meting: ong. 30 Db). Wij lieten toch nog de onderhoudsfirma van de ventilatie ter plaatse gaan om dit na te zien. Zij meldden ons enige slijtage op de roulementen maar vonden dit nu ook weer niet van die aard dat dit hinderlijk kon zijn.

Wij vroegen ook advies bij de Milieudienst van Stad Mene die initieel ook de gemelde klacht minimaliseerde. Ook de milieupolitie ging ter plaatse en zij raadden ons toch aan de roulementen te vervangen. Het geluid op zich was ook volgens hen minimaal van geluidsterkte maar aangezien dit geluid een tonaal geluid was kan dit toch als hinderlijk beschouwd worden.

Wij lieten op aangeven van de milieupolitie, voor de goede vrede en om onnodige verdere discussies te vermijden, de roulementen van de ventilatie-unit van twee woningen vervangen en klagers waren tevreden.

### 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 2016

<p>Naam van uw maatschappij: Eigen Woning cvba</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Bart Smets, directeur – bart.smets@eigenwoning.be</p>
---

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	2
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	3
	Onopgelost:	/

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	/
Te lange behandeltermijn:	/
Ontoereikende informatieverstrekking:	/
Onvoldoende bereikbaarheid:	/
Onheuse bejegening:	/
Andere:	/

## 2. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

- Klacht 2016/1: De klacht dd. 10/2/2016 betrof een probleem met de douchekraan (eerste melding van een probleem met het warm water in de douche op 14/1/2016). Nog diezelfde dag vertrok een schrijven naar de huurder ter bevestiging van de ontvangst van de klacht. De aangestelde aannemer stelde op 20/1/2016 ter plaatse al vast dat de kraan aan vervanging toe was. Gelet op de datum van plaatsing van deze kraan, vroegen we de aannemer om toelichting. Na intern overleg werd de aannemer gelast met de vervanging van de thermostatische kraan. Op 17/2/2016 werd deze vervanging uitgevoerd. Daar de huurder aanvankelijk een eerste melding maakte op 14/1/2016 en de nodige werken werden uitgevoerd binnen een tijdspanne van ongeveer een maand, zijn we van oordeel dat het hier een redelijke termijn betreft (temeer er in de winterperiode andere interventies prioriteit krijgen). Aan de huurder werd op 4/3/2016 een antwoordschrijven overgemaakt.
- Klacht 2016/2: De klacht dd. 22/9/2016 kwam van een eigenaar van een woning grenzend aan de woning van een onze huurders. Op 27/9/2016 maakten we een ontvangstbevestiging van de klacht over aan de eigenaar. De klacht was tweeledig. Enerzijds betrof het een probleem met de afwatering van de dakgoot vooraan en het lood aan de achterzijde van het dak. Deze zaken werden verholpen door een door ons aangestelde aannemer. Het tweede luik van de klacht betrof het tuinonderhoud bij onze huurder. We spoorden deze huurder aan om een overhellende boom te rooien en de coniferenhaag te snoeien. Een medewerker van onze technische dienst stelde vast dat deze werken naar behoren werden uitgevoerd. Op 8/11/2016 werd aan de eigenaar een antwoordschrijven overgemaakt.
- Klacht 2016/3: Een van onze huurders uitte via de Huurderbond per mail een klacht op 3/3/2016. N.a.v. die klacht kwam er mailverkeer met de Huurdersbond, de juridische dienst van de VMSW en RWO. Op 19/12/2016 vond een gesprek plaats tussen de huurder en onze dienst klantenrelaties. Na advies van RWO werd op 21/12/2016 een beslissing doorgemailed aan de Huurdersbond en een bedrag teruggestort aan de huurder.

### 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Het is onze betrachting om technische meldingen nóg vlotter te verwerken. Een moeilijkheid daarbij is dat we met externe aannemers werken. Er wordt gezocht naar een zo efficiënt mogelijke opvolging van de uit te voeren werken.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

<i>Naam van uw maatschappij:</i>	<i>Elk zijn Huis cvba</i>
<i>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</i>	<i>Anne Van Nieuwenhove - Anne.Vannieuwenhove@elkzijnhuis.woonnet.be</i>

1. Cijfergegevens

	<i>Aantal</i>
<i>Totaal aantal klachten:</i>	<i>63</i>
<i>Aantal ontvankelijke klachten:</i>	<i>60</i>

<i>Aantal klachten volgens mate van gegrondheid</i>	<i>Gegrond/deels gegrond</i>	<i>63</i>
	<i>ongegrond</i>	<i>0</i>

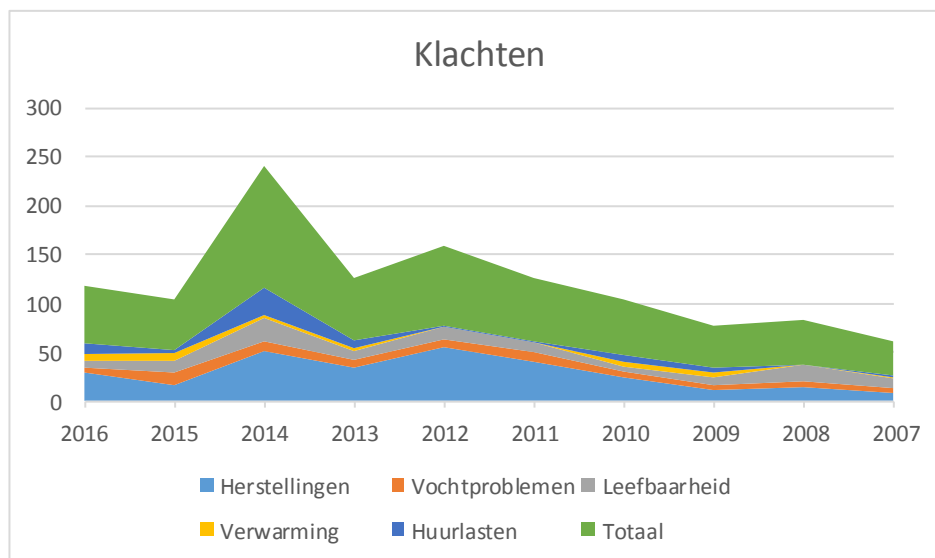
<i>Aantal klachten volgens mate van oplossing</i>	<i>Opgelost/deels opgelost</i>	<i>49</i>
	<i>Onopgelost:</i>	<i>14</i>

<i>Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten :</i>		
	<i>Niet-correcte beslissing:</i>	<i>13</i>
	<i>Te lange behandeltermijn:</i>	<i>48</i>
	<i>Ontoereikende informatieverstrekking:</i>	
	<i>Onvoldoende bereikbaarheid:</i>	
	<i>Onheuse bejegening:</i>	<i>2</i>
	<i>Andere</i>	

## 2. Klachtenbeeld 2016 : Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016

Onze huisvestingsmaatschappij maakt onderscheid tussen meldingen en klachten.

**Klachten** worden sinds 01/01/2016 niet langer aangemeld en beheerd in het door de VMSW daartoe verstrekte beheersprogramma, maar in Sociopack (software Woonpartners NV), in een bijkomende module aan het geïntegreerd beheersprogramma voor het beheer van kandidaat-huurder.



Het aantal klachten stijgt licht t.o.v. 2015, terug op niveau van de jaren 2011 & 2013. Daarbij valt vooral een forse stijging op van de klachten met betrekking tot herstellingen (van 16 naar 29). Ook de klachten met betrekking tot de huurlasten stijgen fors (van 3 naar 11). Klachten met betrekking tot de leefbaarheid en vochtproblemen dalen.

Klachten met betrekking tot vochtproblemen gaan in stijgende lijn. Het gaat daarbij

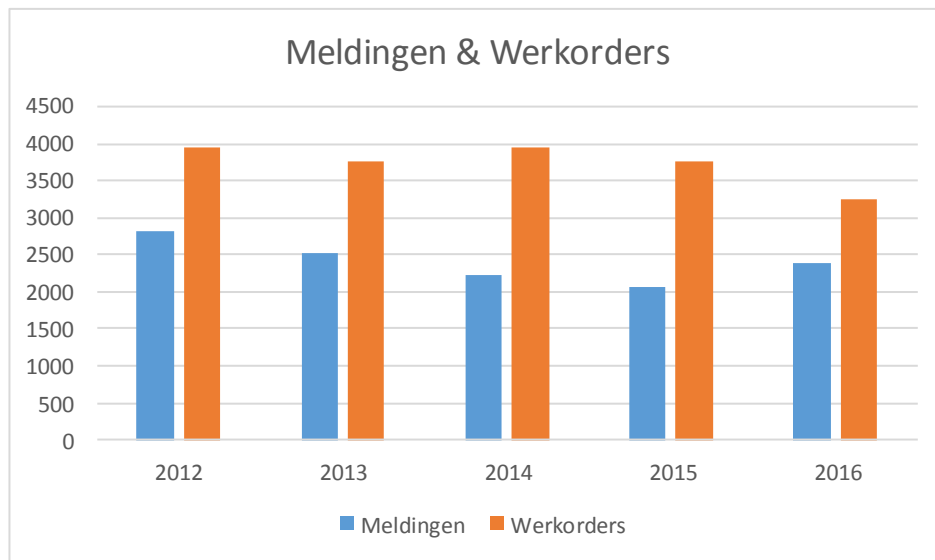
*bijna zonder uitzondering over moeilijk op te lossen condensatieproblemen en een gebrek aan adequate verluchting. Vele huurders begrijpen de noodzaak om te verluchten niet en/of maken verluchttingsroosters toe.*

*Met betrekking tot leefbaarheid wordt er nog steeds evenveel ingegrepen, maar meer op mondelinge meldingen (mondelinge en telefonische meldingen worden niet als klacht geregistreerd) of op melding van de technische dienst na een plaatsbezoek en melding van de medewerkers die de bezoeken verrichten in het kader van de proefperiode.*

*Klachten en meldingen met betrekking tot leefbaarheid geven aanleiding tot een bezoek en gesprek in de woning van de betrokken huurder, al dan niet met een maatschappelijk werker van het CAW in het kader van aanklampende preventieve woonzorg.*

***Meldingen** werden tot eind 2015 beheerd in Planon, het beheersprogramma voor het patrimonium.*

*Sinds 01/01/2016 worden ook de meldingen in sociopack (Woonpartners NV) beheerd. In de, in het programma geïntegreerde nieuwe module voor het (technisch) beheer van het patrimonium, worden ook de door onze technische dienst zelf geplande onderhouds- en toezichtstaken beheerd. Een melding genereert - na analyse door de technische dienst - een werkorder. Ook de door onze huisvestingsmaatschappij zelf geplande onderhoudstaken worden in werkorders geplaatst. Dit verklaart waarom het aantal werkorders het aantal meldingen ruim overschrijdt.*



	2012	2013	2014	2015	2016
Meldingen	2827	2530	2229	2074	2377
Werkorders	3958	3750	3945	3749	3236

*Een melding is geen klacht. Wanneer op een melding niet adequaat gereageerd wordt, kan een melding aanleiding geven tot een klacht in de categorie “herstellingen” of “verwarming”.*

*Onze huurders melden problemen met de **verwarming** in principe rechtstreeks aan de dienstverlenende **onderhoudsbedrijven** Cofely en Veolia - bedrijven aan wie de herstellingen en het onderhoud voor sanitair en cv zijn uitbesteed. De meldingen bij deze bedrijven worden dus niet geregistreerd, tenzij de problemen onopgelost blijven, escaleren en aan onze technische dienst doorgegeven worden.*

*De dienstverlening van Veolia is verbeterd na intensief overleg. De dienstverlening van Cofely laat te wensen over. Er is geen verbetering merkbaar en dit ondanks overleg op het hoogste niveau, samen met collega huisvestingsmaatschappijen uit Vlaams-Brabant.*

*In 2016 werd gestart met de systematische opzeg van alle Cofely overeenkomsten, en dit op de eerst mogelijke vervaldag. Het gaat wel over omnium contracten met een lange looptijd. Het zal dus nog enige tijd duren voor al deze contracten opgezegd zijn.*

*In 2016 werd een medewerker van de technische dienst na zijn vertrek op rust vervangen door een nieuwe medewerker met expertise in verwarming. Deze medewerker heeft een erkenning G1 voor keuring van kleine installaties. Elk zijn Huis zal instaan voor de nodige opleidingen om deze expertise te behouden en investeert in een basis uitzet van klein materiaal.*

*Het is niet de bedoeling dat deze persoon het onderhoud van de meer dan 2000 installaties in Elk zijn Huis beheer overneemt. Het is de bedoeling dat waar nodig, EzH*



het werk van de onderhoudsfirma's beter kan evalueren en controleren en kan inspringen bij dringende incidenten.

In 2017 zal een marktconsultatie en oproep overheidsopdrachten voor de vrijgekomen onderhoudscontracten georganiseerd worden. De keuze van Elk zijn Huis is dat afgestapt wordt van omnium contracten om terug zelf controle te krijgen over het al dan niet vervangen van stukken of volledige ketels. De indruk bestaat dat de onderhoudsfirma's in het kader van een omniumovereenkomst de ketels niet snel genoeg vervangen, en al zeker niet in het kader van een betere energieprestatie (EPC).

Na vier jaar daling is het aantal meldingen terug gestegen. Het aantal werkorders fluctueert. Er is geen trend vast te stellen. Daarbij de bemerking dat het aantal werkorders geen indicator is voor de werklast of de verrichte werken. Een werkorder kan vele werkuren of juist heel weinig uren genereren. Ter illustratie: de werkuren bij de vervanging van een keuken of badkamer tussen verhuringen in tegenover een ontstopping. In de transitie tussen Planon en Sociopack 2020 werd enige tijd gewerkt met manuele werkorders. Mogelijk werden meer opdrachten gegroepeerd overgemaakt aan onderaannemers.

### **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 proactieve en strengere opvolging met betrekking tot onderhoud en sluikestort in de gemeenschappelijke delen van onze gebouwen werpt haar vruchten af.

2016 was het eerste volledig jaar van de buurtwerking in de wijk Groenveld, (Moorsel) Tervuren. Of het experiment voor uitbreiding vatbaar is, hangt volledig af van de beperkte budgetten van OCMW, Riso en Elk zijn Huis. Het salaris van de buurtwerker (lastens OCMW) en de ter beschikking stelling van het lokaal (EzH) zijn de grootste kosten.

De dienst onderhoud patrimonium en de dienst projecten werken hard verder aan het onderhoud, kleine & grote renovaties binnen het patrimonium. Woningen worden na langdurige verhuring opgefrist, wijken worden in een totaalproject gerenoveerd. De financiering van deze projecten is meer dan wat de sector aankan, wij zijn dan ook verplicht van jaarlijks woningen te verkopen om het investeringsritme te kunnen aanhouden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

<p><b>Naam van uw maatschappij: Geelse Huisvesting</b></p> <p><b>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</b></p> <p><b>Ilse Vissenaeken - ilse.vissenaeken@geelsehuisvesting.be</b></p>
---

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2
Aantal ontvankelijke klachten:	

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:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

---

## **2. Klachtenbeeld 2016**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.**

### **Klacht 1 : Problemen met elektriciteit**

De huurder heeft de huurdersbond gecontacteerd. De huurdersbond heeft een schrijven gericht aan Geelse Huisvesting over gebreken omtrent de elektriciteit in de woning. De klachten waren deels gegrond. Geelse Huisvesting heeft een aannemer langs gestuurd.

We hebben hieruit geleerd dat de behandeltermijn te lang was en er duidelijke communicatie met de huurder nodig is.

### **Klacht 2 : Hoog verbruik van de ketel**

De huurder heeft de Vlaamse Ombudsdienst gecontacteerd. De Vlaamse Ombudsdienst heeft informatie opgevraagd over de situatie. Geelse Huisvesting heeft dit uitvoerig bezorgd en nadien hebben wij bericht ontvangen van de Vlaamse Ombudsdienst dat Geelse Huisvesting correct gehandeld heeft.

## **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?**

Geelse Huisvesting heeft samen met Samenlevingsopbouw en een bewonersgroep een traject van 1 jaar afgelegd om de herstellingen vlotter en duidelijker te laten verlopen. Deze groep heeft nu een aantal voorstellen opgemaakt aan het Directiecomité van Geelse Huisvesting.

Ondertussen krijgen onze huurders een meldingsnummer of een bewijs wanneer zij een klacht doorgegeven hebben.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

*Naam van uw maatschappij: Kleine LAndeigendom Mechelen en Omstreken*

*Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Cassandra Driezen  
kassandra.driezen@klemechelen-woonnet.be*

1. Cijfergegevens

	Aantal
<i>Totaal aantal klachten:</i>	<i>0</i>
<i>Aantal ontvankelijke klachten:</i>	<i>0</i>

<i>Aantal klachten volgens mate van gegrondheid</i>	<i>Gegrond/deels gegrond</i>	<i>0</i>
	<i>ongegrond</i>	<i>0</i>

<i>Aantal klachten volgens mate van oplossing</i>	<i>Opgelost/deels opgelost</i>	<i>0</i>
	<i>Onopgelost:</i>	<i>0</i>

<i>Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten</i>	
	<i>Aantal</i>
<i>Niet-correcte beslissing:</i>	<i>0</i>
<i>Te lange behandeltermijn:</i>	<i>0</i>
<i>Ontoereikende informatieverstrekking:</i>	<i>0</i>
<i>Onvoldoende bereikbaarheid:</i>	<i>0</i>

<i>Onheuse bejegening:</i>	<i>0</i>
<i>Andere:</i>	<i>0</i>

## 2. Klachtenbeeld 2016

*Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.*

*Nihil*

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

*Geen ten gevolge van klachten zelf, aangezien er geen waren*

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

*Geen ten gevolge van klachten zelf, aangezien er geen waren*

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

<p><b>Naam van uw maatschappij: Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting</b></p> <p><b>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Anne Bogaert</b></p> <p><b>anne.bogaert@gmh-beveren.woonnet.be</b></p>
---

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	2
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	2
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	2
---------	---

## **2. Klachtenbeeld 2016**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.**

Beide klachten hadden betrekking op een petitie van bewoners mbt leegbaarheidsproblemen veroorzaakt door 1 enkele bewoner. De GMH heeft in beide gevallen de bewoners met hun klachten doorverwezen naar de lokale politie.

### **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 2016

Naam van uw maatschappij: Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting CVBA Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Jolijn Van Craenenbroeck - <a href="mailto:jolijn.vancraenenbroeck@volkshuisvesting.be">jolijn.vancraenenbroeck@volkshuisvesting.be</a>
---

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	14
Aantal ontvankelijke klachten:	11

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	10
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	6
	Onopgelost:	4

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	10
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	



## 2. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

Drager: e-mail of schriftelijk (op uitdrukkelijke vraag van de maatschappij)

Kanaal: Burger, gemeentebestuur

Inhoud: Onderhoud & Hygiëne, Domiciliefraude, Huisdieren, geluidsoverlast, drugs en hangjongeren, of een combinatie van deze factoren

Hieronder enkele casussen toegelicht:

### L.

Ontvankelijk, gegrond en opgelost.

Klachten betreffende hangjongeren, drugs dealen, sleutelen aan voertuigen in de ondergrondse parking, diefstal en beschadiging, onveiligheid, enz.

L. is onze huurder en aanvoerder van de 'klik'hangjongeren.

Verschillende huisbezoeken werden gepleegd samen met Politie, CAW en OCMW.

Overlegmomenten met de bewoners, politie en de maatschappij vonden plaats op het gemeentehuis met de burgemeester.

Moeder en grootmoeder van L. waren ook aanwezig op de laatste huisbezoeken.

Politie en de huisvestingsmaatschappij werkten goed samen om kort op de bal te spelen.

L. lijkt de boodschap begrepen te hebben, sinds enkele weken geen nieuwe klachten of meldingen meer.

De maatschappij volgt dit dossier op.

### R.

Ontvankelijk, gegrond, onopgelost

Te lange behandeltermijn

Huurder creëert overlast sinds zijn intrek. Geluidsoverlast (luide muziek), gebrekkig onderhoud, grote hond in appartement, werken aan voertuigen in ondergrondse parking, straatraces met gemotoriseerde voertuigen.

Er vonden al huisbezoeken plaats, maar onze huurder blijft hardnekkig zijn zin doen en werkt niet mee.

Wonen-Vlaanderen heeft in het kader van haar toezicht het verbod op huisdieren in het huishoudelijk reglement van de sociale huisvestingsmaatschappijen nietig verklaard. Bijgevolg moeten we dat buiten toepassing laten.

De verhuurder mag zich niet meer moeien met huisdieren. Sociale huurders genieten volgens Wonen-Vlaanderen een ontegensprekelijk en absoluut recht op huisdieren.

Bij conflicten tussen huurders mogen we als verhuurder enkel bemiddelen. Opzeg van de huur kan alleen als de huurder ernstig of blijvend tekortkomt aan de verplichtingen (KSH, art. 33§1).

Een tekortkoming op zich is zelfs niet voldoende om te verbreken. Ze moet ernstig of blijvend zijn. Dat moet ook blijken uit voldoende objectieve stukken en controleerbare getuigenissen. Hierover beschikken wij niet in dit dossier.

Wat de hygiëne betreft moeten wij proberen het dossier zo goed mogelijk te onderbouwen. Dit wordt voor de rechter afgewogen tegen het woonrecht van de sociale huurder. Wij hebben in eerdere situaties al te maken gehad met rommel, ongedierte, enz. en dit bleek nog niet voldoende om huurovereenkomst te verbreken... De rechter zal ons niet snel gelijk geven. Wij kunnen enkel vriendelijk aan de huurder vragen om er mee te stoppen en meer rekening te houden met de burens.

Het recht van het individu haalt het soms van het algemeen belang.

Voor de race met auto's op de straat hebben wij als verhuurder juridisch geen bevoegdheid. Het betreft openbaar domein.

Daardoor blijft dit probleem aanslepen en blijven de klachten voortvloeiën waardoor de behandeltermijn van 45 dagen overschreden werd.

### C.

Onontvankelijk: Jurisdictioneel beroep aanhangig

Huurder betrok app. met 2 slaapkamers en pleegde domiciliefraude door zoon en kleinzoon bij hem te laten inwonen (zonder dit te melden aan de huisvestingsmaatschappij).

Kleinzoon zorgt voor veel overlast (vandalisme, etc.)

Huurder overleed enkele maanden later. Sinds dan wordt er ook geen huurgeld meer betaald.

Zoon en kleinzoon hebben als huurders categorie C geen recht om de huurovereenkomst over te nemen en er te blijven wonen. Zij moeten het appartement verlaten. Gerechtelijke procedure werd opgestart.

De maatschappij onderneemt intussen geen verdere stappen.

### M.

Onontvankelijk: Jurisdictioneel beroep aanhangig

Problematische situatie met allerlei klachten. De maatschappij ondernam echter geen verdere stappen meer.

Procedure tot collocatie van de huurder werd opgestart door het OCMW in samenspraak met de huisdokter en de kinderen. Mevrouw werd uiteindelijk gecollecteerd.

Hier ging natuurlijk wel wat tijd over en daar hadden de buurtbewoners geen begrip voor omdat de zware overlast bleef verder duren.

### D.N.

Ontvankelijk, gegrond, deels opgelost

Te lange behandeltermijn.

Klachten betreffende het gebrekkige onderhoud van de woning en tuin waardoor er ongedierte kwam.

De werkmannen weigerden op een bepaald moment de woning te betreden om noodzakelijke herstellingen uit te voeren.

De maatschappij voerde kort na ontvangst van de klacht een huisbezoek uit. De situatie bleek erg uit de hand gelopen te zijn. Het is onrealistisch om te verwachten dat de huurder in kwestie haar woning op korte termijn in orde zou kunnen zetten. Bovendien is er de winterperiode en kan er weinig ondernomen worden in de tuin.

De maatschappij spreekt met de huurder in kwestie een haalbare deadline af voor een tweede huisbezoek, 3 maanden na het eerste bezoek.

Bij rondgang in de wijk wordt er wel op gelet dat er vooruitgang wordt geboekt.

De maatschappij tracht klachten van buurtbewoners en andere partijen te voorkomen.

Soms lukt dit echter niet. Vaak is een te lange behandeltermijn de reden.

Het is soms gewoon niet mogelijk om de behandeltermijn van 45 dagen niet te overschrijden. Soms moet men mensen de tijd geven om iets te ondernemen en hun situatie te veranderen. Dan lijkt het vaak voor de klager dat er niets ondernomen wordt door de maatschappij. Het 'probleemoplossend proces' neemt soms meer tijd in beslag dan 45 dagen.

### 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

- Aanwerving van een personeelslid op de sociale dienst ter opvolging van klachtenbeheer en wooninspecties
- Opdrijven van de systematische wooninspecties
- Sneller doorverwijzen van moeilijke dossiers, vb. CAW, OCMW
- Aanpassingen binnen de ICT toepassing waardoor deze zich beter ontleent voor de opvolging van klachten en wooninspecties. Beter administratieve ondersteuning.

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

- De ICT toepassing is vrij nieuw en zal nog verder ontwikkeld worden. Ook het onderdeel van de klachtencaptatie zal zich uitbreiden en meer opties krijgen om zo een duidelijker klachtenbeeld te kunnen vormen. Op termijn is het de bedoeling statistieken uit het systeem te halen met betrekking tot de klachtenbehandeling.
- De huurderscomité's frequenter laten samen komen en meer draagkracht geven. Sociale controle is belangrijk ter preventie van klachten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

Naam van uw maatschappij: <i>Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting</i>
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: <i>Van Der Paelt Micheline – micheline.vanderpaelt@volkshuisvesting.be</i>

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	72
Aantal ontvankelijke klachten:	72

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	54
	ongegrond	18

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	59
	Onopgelost:	13

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	9
Te lange behandeltermijn:	28
Ontoereikende informatieverstrekking:	-
Onvoldoende bereikbaarheid:	6
Onheuse bejegening:	-
Andere:	11

## 2. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

Het aantal klachten in 2016 zijn licht gedaald tegenover 2015. Alle klachten voor het onderhoud van de gemeenschappelijke delen in hoogbouwen of cv-sww werden per soort melding als 1 klacht genoteerd aangezien het over één en hetzelfde probleem gaat voor alle huurders.

De meeste klachten ingevolge te lange termijnbehandeling zijn nog steeds het gevolg van :

- opzoekingswerken door eigen personeel waarbij we nadien beroep moeten doen op een externe firma voor de verdere herstelling
- materiaal dat dient besteld te worden ( speciale afmetingen.....) waardoor de levertermijn hiervan ook soms weken in beslag neemt.
- herstellingen die rechtstreeks aan externen wordt doorgegeven maar die voor deze firma's kleine werkjes zijn waardoor zij deze verzamelen tot ze alles ineens kunnen plannen (vb. enkele dakpannen terugleggen...)
- klachten over het algemeen onderhoud van de gemeenschappelijke delen in de hoogbouwen (reiniging gangen).
- lange termijn voor de herstelling van de liften.
- de opvolging van de herstellingen cv en sww onder onderhoudscontract verliep ondanks de beloftes nog steeds erg stroef. Op het einde van 2016 ondervonden we dat de medewerking en opvolging stilaan begon te verbeteren.
- bij nieuwbouw en renovaties blijven bij bewoning soms "kleinere" zaken op te lossen; de aannemers reageren daarbij niet steeds onmiddellijk maar de huurders verwachten dit wel.
- probleem van ongediertebestrijding blijven we opvolgen door jaarcontracten. De huurders worden bij iedere behandeling gecontacteerd zodat zij de nodige voorzorgen kunnen nemen om toegang te verzekeren.
- het contact met de huurders voor het maken van afspraken zorgt er ook voor dat herstellingen op zich laten wachten : de opgegeven telefoonnummers zijn buiten gebruik, er wordt een boodschap ingesproken en er wordt niet op gereageerd of er worden afspraken gemaakt en zijn de huurders afwezig bij aankomst.....

### 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 aanwezigheid van een gemotiveerde ploeg arbeiders die goed kunnen samenwerken werd eind 2016 aangevuld met een bijkomende persoon.

Ook op het kantoor van de technische dienst werd een bediende bijkomend aangeworven zodat de afwerking van de herstellingen beter en sneller kan opgevolgd worden.

De hulp van deze 2 personen zal voor 2017 nog betere resultaten geven.  
Onze maatschappij werkt nog steeds verder aan de renovatie van de "oudere" woningen zodat er minder herstellingen aan de woningen zijn en het personeel meer tijd heeft voor de rest.  
Er werden 2 personen voor de poetsdienst aangeworven voor het onderhoud van de gemeenschappelijke gangen van 2 x 2 gebouwen waardoor de klachten daar reeds wegvallen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

<b>Naam van uw maatschappij:</b>
Gewestelijke Maatschappij voor Volkswoningen
<b>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</b>
Nick Mels - nick.mels@volkswoningen-sint-gillis-ws.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
<b>Totaal aantal klachten:</b>	3
<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>	3

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	1/2
	ongegrond	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	3/0
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
<b>Niet-correcte beslissing:</b>	0
<b>Te lange behandeltermijn:</b>	0
<b>Ontoereikende informatieverstrekking:</b>	0
<b>Onvoldoende bereikbaarheid:</b>	0
<b>Onheuse bejegening:</b>	0

Andere:	0
---------	---

## 2. Klachtenbeeld 2016

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.**

Klacht 1/2016: Klacht ontvangen via [REDACTED] (Vlaamse Ombudsdienst) - De huurder van een woning in [REDACTED] Stekene had klachten met betrekking tot het onderhoud van de tuin bij de achterburen. Ondanks regelmatige contacten met het secretariaat van de maatschappij over deze klachten, had zij het gevoel dat er niets aan de problematiek gedaan werd. Feit was dat er reeds diverse acties ondernomen waren, maar waarover binnen het kader van de privacywetgeving niet verder over gecommuniceerd kon worden naar de verzoekers. De maatschappij heeft voor zover mogelijk deze stand van zaken toegelicht aan de Vlaamse Ombudsdienst, [REDACTED].

Klacht 2/2016: De maatschappij ontving via Wonen Vlaanderen een doorgestuurde klacht van een voormalig huurder in [REDACTED] Sint-Pauwels omtrent de modaliteiten van de verkoop van haar woning (zij had als zittende huurder de woning enkele jaren geleden aangekocht). Zij was van mening dat zij destijds te veel voor haar woning betaald had en eiste nu een deel van de aankoop prijs terug. De kwestie werd voorgelegd aan het dagelijks bestuur, waarbij het verloop van de procedure voor de verkoop van de woning destijds werd doorgelicht. Er werd besloten dat de verkoop regulier is verlopen, waardoor niet op de vraag tot teruggave van een deel van de aankoop prijs kon ingegaan worden. De huurder werd hierover in kennis gesteld.

Klacht 3/2016: De maatschappij ontving via aangetekend schrijven een klacht van een huurder in [REDACTED] Stekene omtrent een aanslepend vochtprobleem in de woning. Gezien de eerdere correspondentie en de daaruit voortvloeiende besluiten, waarbij vastgesteld werd dat het probleem te wijten was aan een gebrekkige ventilatie, kon de maatschappij niet ingaan op de vraag tot schadevergoeding van de huurders. Aangezien deze mededeling niet goed ontvangen werd bij de verzoekers, werd op hun aanvraag een gesprek met de voorzitter georganiseerd. Tijdens dit gesprek konden alle problemen en frustraties eens op een degelijke en serene manier geuit worden. Er werden tevens enkele technische aanpassingen aan de woning besproken om de situatie zo goed als mogelijk te verbeteren. Kort na dit gesprek werden deze verbeteringen ook effectief uitgevoerd zoals afgesproken.



### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

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

- De verdere daling van het aantal klachten in 2016 heeft nog maar eens bewezen dat de verbeterde dienstverlening van de maatschappij, onder andere op gebied van technische en sociale ondersteuning, haar vruchten afwerpt. De meldingen worden steeds serieus opgenomen, zo snel als mogelijk behandeld en de huurder wordt over de beslissing in kwestie te woord gestaan, waardoor het aantal klachten verder gedaald is.
- Door het CAW (en andere diensten zoals het OCMW) te betrekken in de dossiers waarbij zich problemen met betrekking tot het onderhoud van de woning, burenen- en geluidsoverlast, etc., kunnen we onze huurders een intensievere woonbegeleiding geven. Tevens wordt ook de betrokken huurder zelf beter beschermd indien er gerechtelijke dossiers lopende zijn.
- Door de opmaak van een renovatieplanning kan de maatschappij nu ook de huurders op een eerlijke manier te woord staan wat betreft de geplande ingang van bepaalde renovaties. Onrealistische verwachtingen worden op deze wijze vermeden, aangezien niet alle renovaties tegelijk kunnen uitgevoerd worden. Tevens kan de huurder hier ook op inspelen bij het inplannen van eventuele verfraaiingswerken aan de woning.

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

- Waar mogelijk zal de sociale werking van de maatschappij verder uitgebreid worden. Onder andere door meer activiteiten te organiseren waarbij de zwakste huurders meer betrokken worden. Op deze manier ontstaat er ook een beter contact met deze moeilijk te bereiken groep huurders en kunnen zij beter begeleid worden bij de huur van hun woning.
- Uit de derde klacht hebben we ook geleerd dat een goed gesprek met een leidinggevende van de maatschappij (leden van het directiecomité zoals de Voorzitter of de Directeur), waarin alles eens op tafel mag komen - ook de zaken die misschien niet direct verband houden met de klacht zelf - vaak zeer verhelderend kunnen zijn. Daarom zal de toegankelijkheid tot de leden van het directiecomité verbeterd worden, zodat we escalatie van de situatie waar mogelijk kunnen vermijden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

<p>Naam van uw maatschappij: Gewestelijke Maatschappij voor Woningbouw cvba</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Filip De Ridder, filip.deridder@gmvwzele.woonnet.be</p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	31
Aantal ontvankelijke klachten:	31

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd/deels gegronnd	31
	ongegronnd	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	20
	Onopgelost:	11

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	4
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	26

## 2. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

Er waren in 2016 in totaal 16 klachten omtrent domiciliefraude. Hiervan werden er reeds 5 opgelost en 11 zijn nog lopende. Deze klachten zijn vooral van de periode augustus tot december 2016. Alle klachten werden doorgespeeld aan de politie en de bevolkingsdienst van de betreffende gemeente. We stellen vast dat het vaak een werk van lange adem is alvorens er succes geboekt kan worden in sommige dossiers.

Daarnaast zijn er nog 10 klachten omtrent burentwisten, geluidsoverlast, slecht onderhoud van tuinen en/of woningen, sluikestorten, hinderlijk parkeren, .... Na een schrijven en of gesprek met de betrokken huurders lijken alle ontvangen klachten opgelost te zijn aangezien er geen nieuwe meldingen komen.

Er zijn 4 klachten ontvangen omtrent het lang aanslepen of niet tijdig uitvoeren van gemelde herstellingen. Deze werken werden ondertussen allemaal uitgevoerd.

Er kwam via de ombudsdienst 1 klacht binnen omtrent de plaatsing van een nieuwe keuken in een woning. De huurders waren niet tevreden over het uitblijven van de plaatsing van een nieuwe keuken. De plaatsing van de nieuwe keukens voor de groep van woningen waar deze huurders wonen werd begin 2016 uitgesteld. De keukens van deze groep woningen vallen nu onder een raamcontract dat in opmaak is en in de loop van 2017 in werking zal treden.

### 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

In 2016 werd de nieuwe module van Sociopack in gebruik genomen voor de klachten behandeling.

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

<p><b>Naam van uw maatschappij: GOED WONEN.RUPELSTREEK</b></p> <p><b>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</b></p> <p>Walter Van den heuvel - <a href="mailto:wvdh@live.be">wvdh@live.be</a></p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	11
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	8
	Onopgelost:	2

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	5
---------	---

## **2. Klachtenbeeld 2016**

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.**

Een eerste klacht ging over de te betalen prijs van een herstelling. Volgens de klager werd teveel aangerekend want de interventie had geen uur geduurd. Er werd schriftelijk uitgelegd dat minimum een half werkuur wordt aangerekend en de verplaatsingskosten en dat de aanrekening bijgevolg correct was. De factuur werd betaald.

Een tweede klacht ging over de aanrekening van een bedrag voor het verwijderen van achtergelaten materiaal bij een verhuis naar aanleiding van een renovatie. Omdat betrokkene geen verhuisonkosten had ingediend werden uiteindelijk de kosten voor het verwijderen niet aangerekend om een tijdrovende juridische procedure te vermijden.

Een derde klacht ging over het betalen van een factuur voor een glasbreuk. De huurder was wel degelijk verantwoordelijk en de kosten werden ook betaald door de huurder.

Een vierde klacht ging over uit te voeren werken tijdens de renovatie van een gebouw. Deze meldingen werden nogmaals doorgegeven aan de aannemer der werken ter uitvoering en werden uitgevoerd.

Een vijfde klacht ging over de afrekening bij einde huur. De nabestaanden van de huurder betwistten een aantal aanrekeningen. Deze zaak werd uiteindelijk geregeld via een minnelijke schikking voor de vrederechter waar beide partijen een deel van de aangerekende kosten voor zich hebben genomen.

Een zesde klacht ging over teveel aangerekende huishuur door het al of niet ontbreken van een attest. De zaak werd nagekeken, de teveel betaalde huishuur werd teruggestort. De klacht over het niet terugbetalen van onkosten in verband met de verhuis bleek niet terecht, aangezien de stortingen al waren gebeurd vóór de brief van betrokken huurder.

Een zevende klacht ging over de aanrekening van een te vervangen ruit. Deze factuur diende na onderzoek wel degelijk door de huurder betaald te worden en werd effectief ook door haar betaald.

Een achtste klacht ging over de toewijzing van een appartement met 1 slaapkamer aan een koppel. Betrokken huurders dienen te verhuizen naar een ander appartement aangezien het huidige appartement wordt afgebroken. Zij willen 2 slaapkamers. Het

intern huurreglement voorziet echter maar 1 slaapkamer. De huurders dienden ook medische attesten in, maar uit deze attesten blijkt niet dat de huurders 2 slaapkamers nodig hebben. De klacht kwam via RWO en zal nog worden verder besproken op het overleg van VMSW met RWO.

Twee klachten gingen over het afsluiten van kelders in de Kunstlaan wegens wateroverlast. Twee huurders beklaagden zich over het feit dat zij niet zouden betrokken geweest zijn en vroegen ook huurvermindering. De ene klacht kwam via de Vlaamse ombudsdienst, de tweede klacht kwam via de huurdersbond.

Er is jammer genoeg wateroverlast in deze kelders. Na onderzoek en verschillende maatregelen blijkt dat er geen oplossing is die 100% garantie geeft dat de kelders droog zullen zijn. Zij dienen dus afgesloten te worden. Dit werd ook omstandig, schriftelijk uitgelegd in beide gevallen. Er heeft ook nog een vergadering plaatsgevonden voor alle betrokken huurders om heel deze problematiek nogmaals uit te leggen en flankerende maatregelen voor te stellen (huur van berging op andere plaats in ons patrimonium).

Een elfde klacht was niet ontvankelijk omdat de klacht kennelijk ongegrond was. Huurder beklaagde zich over het feit dat zij een betalingsherinnering kreeg. Het betrof wel een factuur van terechte aangerekende kosten die niet werden betwist, zij werden dan ook betaald.

### **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 maatschappij heeft iedere huurder het ZIEZO boekje overhandigd. In dit boekje wordt onder meer uitgelegd welke kosten voor de verhuurder/huurder zijn. Zo zijn de huurders zich op voorhand al bewust van het feit dat zij bepaalde herstellingen dienen te betalen of niet.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

Naam van uw maatschappij: HACOSI

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Leen Alloing,  
[leen.alloing@hacosi.be](mailto:leen.alloing@hacosi.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	12
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	4
	ongegrond	7

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 2016

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.**

**Klacht 1** : klacht betreffende te lange behandeltermijn en het niet uitvoeren van herstellingen – ongegrond

Door een waterlek bij de bovenbuur had de huurder vochtinsijpeling in de keuken. De huurder klaagt dat de technische dienst weigert de nodige herstellingen uit te voeren.

Naar aanleiding van de klacht legde de klachtenbehandelaar samen met een techniek een huisbezoek af bij de huurder.

Er werd aan de huurder duidelijk uitgelegd dat de schade die ze heeft aan eigen verfraaiingswerken (oa. verf, behang) moet aangegeven worden aan de eigen brandverzekering.

Tijdens een eerder bezoek van onze techniek werd aan mevrouw gemeld dat het aangeraden is de verwarming in de keuken op te zetten, zodoende de muur nog verder kon opdrogen.

Bij het huisbezoek van de klachtenbehandelaar en techniek werd vastgesteld dat de muren verder opgedroogd waren. Er werd door de techniek een bouwdroger geplaatst om de muur alsnog sneller te laten opdrogen.

**Klacht 2** : klacht over te lange behandeltermijn van technische klachten – deels gegrond

Bij het vervangen van het sanitair door een externe firma werd de badkamerdeur bij de huurder beschadigd. Dit werd reeds eerder door de huurder aan de maatschappij gemeld. Deze klacht was gegrond, er werd ook een nieuwe badkamerdeur geplaatst bij deze huurder.

Sinds de vervanging van de garagepoort werkte deze niet naar behoren. De huurder meldde dit meerdere malen aan de maatschappij maar kreeg geen duidelijk antwoord omtrent de termijn van de herstelling. De oorzaak hiervan was de lauwe reactie van de aannemer op onze aanmaningen tot herstelling van de poort.

De aannemer werd officieel in gebreke gesteld voor het niet herstellen van de poort.

De huurder klaagde ook over een vochtprobleem in de living. Reeds in 2011 werden er vochtmetingen uitgevoerd waarbij bleek dat de muur droog was.

De vermelding van het vocht tijdens zijn klacht was de eerste melding sinds 2011. De technische dienst plaatste naar aanleiding van de klacht, dataloggers om de oorzaak van een eventueel vochtprobleem te achterhalen.



De resultaten van de dataloggers geven aan dat er onvoldoende gestookt wordt in de living. Dit werd door een medewerker van de technische dienst in een persoonlijk gesprek met de huurder uitgelegd, waarbij tips omtrent het voldoende verwarmen en verluchten werden gegeven.

**Klacht 3 :** klacht over enerzijds het niet uitvoeren van een technisch mankement en anderzijds een bouwgebrek in de woonst – ongegrond

Mevrouw deed eerder een melding van een vochtprobleem in de slaapkamer. Op dat ogenblik voerden we extra afkitwerken uit rond het raam. Bij controle bleek dat de muur opgedroogd was, er werd ter herstelling van het aangetaste pleisterwerk een raamomkasting geplaatst. De melding over het vocht via de klacht was een nieuwe melding.

Tijdens het huisbezoek dat de klachtenbehandelaar uitvoerde met een techniker bleek dat er een zone onder het venstertablet nog vochtig was. Hierop beslisten we nog extra afkitwerken uit te voeren aan de buitenzijde van het raam. Er werd ook reeds aan de huurder gemeld dat mogelijks de vochtige zone onder het venstertablet niet voldoende kan opdrogen door het gebrek aan verwarming/verluchting van de ruimte. Om hier uitsluitel over te krijgen, plaatste de technische dienst dataloggers.

Uit de resultaten van de dataloggers is gebleken dat er onvoldoende verlucht werd in het appartement. Dit werd door een medewerker van de technische dienst in een persoonlijk gesprek met de huurder uitgelegd, waarbij tips omtrent verluchting werden gegeven.

Betrokkene vond ook dat de deur van de berging net naast te trap niet kon. Er werd aan de huurder gemeld dat de ligging van de berging binnen de woonst, alsook de positie van de deuropening van de berging, de breedte van de bergingdeur en haar draairichting zijn uitgevoerd conform de plannen van de architect. De plannen voldoen aan de concept- en ontwerpdocumenten die door de VMSW zijn opgelegd, en deze zijn voorafgaandelijk aan de uitvoering door de VMSW goedgekeurd.

**Klacht 4 :** klacht over het niet toekennen van de gezinskorting op basis van de invaliditeit van de voorbije jaren – ongegrond

De huurder haalde aan dat er voor de voorbije jaren geen rekening gehouden werd met haar invaliditeit bij het berekenen van haar huurprijs.

De huisvestingsmaatschappij beschikte niet over een geldig invaliditeitsbewijs voor de toekenning van de gezinskorting van de voorbije jaren. Artikel 38 van het kaderbesluit sociale huur stelt reeds sinds het begin (1 januari 2008) dat de huurder verplicht is de elementen die nodig zijn voor de berekening van de huurprijs mee te delen aan de verhuurder.

**Klacht 5 :** klacht over niet correcte behandeling en aanpak van een gesignaleerd ernstig probleem – ongegrond

Deze huurder meldde telefonisch aan de technische dienst een gasgeur in de gemeenschappelijke delen van een appartementsgebouw. Betrokkene gaf tijdens het uiten van haar klacht aan dat ze het gevoel had dat er niet voldoende gedaan werd met de melding van gasgeur en dat ze verscheidene malen

opnieuw contact nam met de technische dienst en niet voldoende gehoor kreeg.

De medewerker van de technische dienst heeft aan de huurder telefonisch gemeld dat zij moest nakijken welke techniek beschikbaar was en het dichtst in de buurt om polshoogte te nemen van de gasgeur. Hiermee werd onmiddellijk gestart na de 1<sup>ste</sup> melding.

Er werd tijdens het eerste telefoongesprek ook gemeld dat, aangezien de huurster aangaf dat het een sterke gasgeur was, ze best zelf contact op te nemen met Infrac, gezien er altijd enige tijd overheen gaat alvorens een techniek ter plaatse kan zijn.

De huurster belde een aantal keer in een tijdspanne van enkele minuten.

Onze medewerker nam ook onmiddellijk na de 1<sup>ste</sup> melding telefonisch contact op met de aannemer van het gebouw, dewelke in de buurt op een andere werf werken aan het uitvoeren was.

De aannemer bevestigde ons telefonisch dat zij reeds ter plekke waren en de juiste maatregelen zouden treffen.

Op het ogenblik van de melding van de gasgeur hebben onze medewerkers de juiste informatie doorgegeven aan de huurder.

**Klacht 6 :** klacht over het niet uitvoeren van technische mankementen die zich voordoen sinds de inhuizing van de huurder – gegrond

Reeds onmiddellijk na het inhuizen meldde de huurder meerdere mankementen aan de dienst Woonprojecten. Hij gaf bij het uitten van zijn klacht ook aan dat hij geen feedback ontving, over het hoe en wanneer van de nog uit te voeren herstellingen.

Bij het huisbezoek door de klachtenbehandelaar bleek dat de woonst en tuin niet volledig in orde waren zoals moest zijn bij inhuizing.

Verscheidene werken werden naderhand uitgevoerd om de woonst en tuin in orde te brengen.

**Klacht 7 :** klacht over de dienstverlening: het kandidatendossier werd niet in orde gebracht aan de balie omdat er enkele documenten ontbraken en er geen mogelijkheid was deze digitaal te bezorgen – ongegrond

Naar aanleiding van een wijziging van de gezinssamenstelling werd een brief verstuurd aan de kandidaat-huurder. Hierin stond duidelijk vermeld welke documenten de kandidaat-huurder moest binnen brengen voor het vervolledigen van het kandidatendossier. De kandidaat-huurder had het nodige document niet bij zich, de medewerker kon bijgevolg niet aftoetsten of de partner voldeed aan de inschrijvingsvoorwaarden. Onvolledige dossiers worden niet aanvaard door de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij.

Nadien bezorgde de kandidaat-huurder het nodige document per email en werd alsnog het dossier aangepast.

**Klacht 8 :** niet ontvankelijk – feiten deden zich langer dan één jaar voor de indiening van de klacht voor

**Klacht 9 :** klacht over de lange behandeltermijn van de door de huurder geformuleerde technische opmerkingen – gegrond

Huurder woont in een nieuwbouwappartement waar er na verloop van tijd barsten en scheuren voordeden ter hoogte van muren en plafond. Huurder meldde dit tijdig, echter moeten er verschillende partijen (aannemer, architect, stabiliteitsingenieur) een uitspraak doen over de schade in het appartement. Hierdoor is er reeds een periode van 15 maanden verstreken vanaf de eerste melding van de huurder.

De Hasseltse Huisvestingsmaatschappij heeft zelf initiatief genomen om de herstellingswerken uit te voeren en zal nadien bekijken bij welke partij deze kosten verhaald kunnen worden. Zodoende kan het appartement alsnog hersteld worden.

**Klacht 10 :** klacht over de lange behandeltermijn van de door de huurder geformuleerde technische opmerkingen (vochtplekken aan onderzijde muren) – ongegrond

De huurder meldde vochtplekken aan onderzijde van de muren in de hal. Na de eerste melding ging er een techniker ter plaatse die een eerste controle uitvoerde. Een lek aan de watermeter werd uitgesloten.

Enkele dagen later vond een uitgebreide controle plaats door onze techniker waarbij een controle van drukverlies (eventueel lek van de waterleiding) en een controle van de leidingschacht plaatsvond. Hier was alles in orde.

De huurder meldde opeens dat de siliconenafsluiting rond de douchebak niet meer in orde is. Hij gaf aan dat dit al langer was, maar door hem nog nooit gemeld. Het afkitten van de douchebak is ten laste van de huurder.

**Klacht 11 :** klacht over de lange behandeltermijn van de door de huurder geformuleerde technische opmerkingen – gegrond

Reeds bij aanvang van de verhuur werd vastgesteld dat de parlefoon niet werkte. Na meerdere malen dit te melden aan de technische dienst werd de parlefoon nog steeds niet hersteld. Er ging een te lange termijn overheen, echter is de Hasseltse Huisvestingsmaatschappij bij een nieuwbouwproject afhankelijk van de aannemer om gebreken gedurende het 1<sup>ste</sup> jaar van verhuring te herstellen. Ondertussen is de parlefoon hersteld.

**Klacht 12 :** klacht over het niet correct herstellen en afwerken van de afvoer van de wc – ongegrond

De huurder had een klacht over de afvoer van de wc. Deze werd uitgevoerd met een flexibele buis. Het plaatsen van een flexibele buis als afvoerbuis van het wc is een correcte manier en wordt ook in andere appartementen toegepast.

### 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Bij meldingen of klachten over vochtschade waarbij een lek wordt uitgesloten, plaatst de dienst Woonprojecten dataloggers. Hiermee kan worden nagegaan of er voldoende gestookt en/of verlucht wordt. Er is voor geopteerd om in plaats van een brief te verzenden aan de huurders om een medewerker van de dienst Woonprojecten langs te sturen bij de huurders om de resultaten toe te lichten en indien nodig extra tips rond verluchting/voldoende stoken te geven.

In kader van het procedurehandboek werd een bijkomende, overkoepelende procedure opgemaakt waarbij de flow van opzeg van een woonst tot en met het opnieuw verhuren ervan werd opgenomen. In deze procedure is de werkwijze met termijnen uitgeschreven waarop iedere afdeling specifieke taken moet verrichten om zo uiteindelijk bij het verhuur van het vrijgekomen pand een woonst te kunnen afleveren die voldoet aan de standaardlijst (checklist) van op welke manier een woongelegenheid moet opgeleverd worden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

<p><b>Naam van uw maatschappij: CVBA HELPT ELKANDER</b></p> <p><b>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</b></p> <p><b>Ann Goerlandt, ann.goerlandt@helpt-elkander.be</b></p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	7
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	3
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere:	2

## **2. Klachtenbeeld 2016**

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.**

In 2016 werden in totaal 7 klachten geregistreerd t.o.v. 21 klachten in 2015.

Het ging om 4 klachten die behandeld werden door de technische dienst en 3 klachten die behandeld werden door de dienst verhuring.

Voor wat betreft de dienst verhuring waren er drie klachten in 2016. Enige conclusie die eventueel kan worden gemaakt, is dat mensen vaker beroep doen op de mogelijkheid om per aangetekend schrijven verhaal in te dienen bij het Agentschap inspectie RWO Toezicht. Er kwam immers slechts één klacht rechtstreeks bij de huisvestingsmaatschappij.

Wat betreft de klachten voor de technische dienst ging het voornamelijk om problemen met herstellingen. De klachten werden door Helpt Elkander doorgegeven, maar onvoldoende of te laat opgelost door de aannemer. De onopgeloste klacht is nog in behandeling.

### **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 aanwerving van een extra medewerker patrimoniumbeheer halfweg 2015 binnen de technische dienst zorgt ervoor dat Helpt Elkander zich beter heeft kunnen organiseren houdende het correct opvolgen van meldingen van technische aard. Dit zou kunnen verklaren waarom er minder klachten genoteerd werden.

Na een intense voorbereiding en veel prospectie werd in januari 2017 beslist om het nieuwe softwarepakket "sociopack 2020" en "docpro" -scansoftware in 2017 te installeren. Deze software zou moeten operationeel zijn halverwege 2017 en moet ons in staat stellen om een meer doorgedreven automatisering en informatisering van bedrijfsprocessen te realiseren, wat de externe werking ten goede moet komen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

<p><b>Naam van uw maatschappij:</b> Het Lindenhof c.v.b.a.</p> <p><b>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</b></p> <p>Sharon Bocher</p> <p>sharon.bocher@lindenhof.woonnet.be</p>
---

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	2
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	2
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

## **2. Klachtenbeeld 2016**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.**

- Lawaaihinder: Deze werd veroorzaakt door een bovenbuur met een psychische beperking. Het CAW preventieve uithuiszetting werd hiervoor ingeschakeld. Uiteindelijk werd de man opnieuw geïnterneerd. Dit voornamelijk door een goede samenwerking met zijn justitie-assistent.
- Onderlinge beschuldigingen: Hiervoor werden huisbezoeken gedaan in samenwerking met de preventiedienst.

## **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 goede samenwerking met de wijkdienst en preventie dienst van de desbetreffende gemeenten. Zij helpen verschillende dossiers mee opvolgen. In de regio de kust is er GEEN psychiatrisch behandel team. Waardoor wij geregeld wel problemen ondervinden bij personen met een psychische beperking en geen beroep kunnen doen op gepaste begeleiding.



Vragenlijst klachtenmanagement 2016

Naam van uw maatschappij: HUISVESTING TIENEN CVBA
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: PATRICIA BOOTEN - patricia.booten@huisvestingtien.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	9
Aantal ontvankelijke klachten:	9

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd/deels gegronnd	9
	ongegronnd	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	7
	Onopgelost:	2

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

## 2. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

Lawaaihinder : 5

Vuilzakken : 2

Roken in lift : 1

Racisme : 1

### 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

Naam van uw maatschappij: CVBA Hulp in Woningnood
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Karolien Sercu <a href="mailto:info@hiw.woonnet.be">info@hiw.woonnet.be</a>

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	19
Aantal ontvankelijke klachten:	18

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd/deels gegronnd	17
	ongegronnd	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	17
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

## 2. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

De gemiddelde doorlooptijd van de klachtenbehandeling is 13,32 dagen. Dit is de periode waarop de klacht werd afgehandeld. Op technisch vlak betekent dit dat de klacht administratief afgehandeld is door het versturen van het werkorder.

### Onderverdeling klachten:

- Administratief: 1  
Een klacht van huurder naar administratie, dewelke werd weerlegd en ongegrond is.
- Technisch: 4  
Vier werkorders werden doorgegeven aan vakmannen waarvan een geval van vandalisme aan brievenbussen door onbekenden.
- Leefbaarheid: 11
  - Algemeen: voornamelijk agressief gedrag van huurders
  - Vuilnis: sluikestorten
  - Geluidsoverlast
- Sociaal: 2  
Twee meldingen van sociale fraude, waarvan een dossier werd geregulariseerd.

De meeste klachten bevinden zich in de categorie leefbaarheid en hebben voornamelijk betrekking op ongepast gedrag huurder, vuilnis en onverdraagzaamheid tussen huurders.

De klachten werden ontvangen op het kantoor van de bouwmaatschappij via brief, mail, telefoon en bezoek aan het kantoor. Hieruit kan gesteld worden dat er een vlotte bereikbaarheid is van de klager naar de bouwmaatschappij toe.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Het klachtenbeeld evolueert in 2016 meer naar moeilijke samenlevingsvormen daar waar in 2015 de klachten meer van technische aard waren. Dit geeft aan dat de indiensttreding van een extra personeelslid algemeen resulteert in een betere opvolging van de werking.  
Alle klachten zijn opgelost in 2016.

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

Er is voorzien om in 2017 de klachtenbehandeling en procedure te vermelden op de website.  
De klachten zullen ook per kwartaal worden besproken tijdens het teamoverleg.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

Naam van uw maatschappij: <i>INTER-VIL VOORDSE MAATSCHAPPIJ VOOR HUISVESTING</i>
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: <i>VERRECKT RIA, r.verreckt@intervilvoordse.be</i>

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	13
Aantal ontvankelijke klachten:	13

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd/deels gegronnd	8
	ongegronnd	5
		13

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	10
	Onopgelost:	3
		13

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	2
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

## 2. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

*Niet akkoord met rangschikking op wachtlijst voor huurwoning: 2*

*Er werd aan de kandidaat-huurders uitleg gegeven omtrent de reglementering betreffende de toepassing van prioriteiten en toewijzingen.*

*Te lange termijn uitvoering herstellingstermijn: 4*

*Sommige herstellingswerken worden uitgevoerd door externe aannemers, er moet ook rekening gehouden worden met hun planning. Niet alle afspraken worden nageleefd, zowel door huurders als door aannemers.*

*Hinder renovatiewerken: 1*

*Soms dienen er dringende renovatiewerken uitgevoerd te worden terwijl de bewoners de te renoveren wooneenheden nog bewonen. Hiervan worden de bewoners altijd ingelicht via een bewonersvergadering en/of schriftelijke mededeling.*

*Toegewezen huurwoning of appartement voldoet niet aan de verwachtingen: 2*

*Er wordt geprobeerd de woning in een zo goed mogelijke staat opnieuw te verhuren. De communicatie tussen de diverse diensten is voor verbetering vatbaar zodat er voldoende tijd kan voorzien worden om de woningen terug verhuurbaar te stellen binnen de afgesproken termijn.*

*Betwistingen verbruik water en verwarming: 2*

*De huurder wordt bij betwisting uitgenodigd op een overleg. Tijdens dit overleg wordt met de huurder nagegaan waar het meerbruik aan te wijten zou kunnen zijn. Indien het meerverbruik te wijten is aan een lek waarvan de herstelling te lang op zich heeft laten wachten neemt Inter-Vilvoordse een deel van de kosten op zich.*

*Problemen met afvoerleidingen van een verkochte woning: 1*

*De aannemer werd op de hoogte gebracht en aangemaand om het probleem op te lossen met betrekking tot de 10-jarige aansprakelijkheid.*

*Klacht over onderburen en spelende kinderen: 1*

*Aan de betrokken huurder werd aangeboden om een mutatie aan te vragen.*

### 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

*De huurders worden in de mate van het mogelijke uitgenodigd op een overleg.*

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

**Naam van uw maatschappij: cv Izegemse Bouwmaatschappij**

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: dhr Johan Denolf, Mevr. Sabine Baert – info@izegemsebouwmij.woonnet.be**

**1. Cijfergegevens**

	Aantal
<b>Totaal aantal klachten:</b>	11
<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>	11

<b>Aantal klachten volgens mate van gegrondheid</b>	<b>Gegrond/deels gegrond</b>	5
	<b>ongegrond</b>	6

<b>Aantal klachten volgens mate van oplossing</b>	<b>Opgelost/deels opgelost</b>	11
	<b>Onopgelost:</b>	

<b>Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten</b>	
	Aantal
<b>Niet-correcte beslissing:</b>	
<b>Te lange behandeltermijn:</b>	
<b>Ontoereikende informatieverstrekking:</b>	
<b>Onvoldoende bereikbaarheid:</b>	
<b>Onheuse bejegening:</b>	

Andere:	
---------	--

## **2. Klachtenbeeld 2016**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.**

Financieel : terecht of ten onrechte betwisting kostennota's, die door de huurder moeten betaald worden. Kostennota wordt samen met betrokkene besproken. Bij de minste onduidelijkheid wordt de zaak afgehandeld in voordeel van betrokkene

### **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?**

\*Kostennota's zullen sneller aan betrokken huurder bezorgd worden = na het uitgevoerde werk, zal de kostennota's praktisch onmiddellijk aan betrokkene bezorgd worden

\*In 2017 wordt de functie van conciërge opnieuw gedefinieerd en worden er "meldpunten" ingeschakeld; de personen meldpunten zullen zorgen voor een verbetering in communicatie tussen huurder en Bouwmaatschappij op de sites met meergezinswoningen, appartement



Vragenlijst klachtenmanagement 2016

Naam van uw maatschappij: **Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen voor Huisvesting**

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: **Hatice Eren, haticeeren@kmbme.be**

**1. Cijfergegevens**

	Aantal
Totaal aantal klachten:	8
Aantal ontvankelijke klachten:	8

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	4
	ongegrond	4

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:	

<b>Onheuse bejegening:</b>	2
<b>Andere:</b>	

## **2. Klachtenbeeld 2016**

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.**

De Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen ontving in totaal 8 klachten, allen ontvankelijk.

De klachten zijn afgehandeld binnen de gestelde termijn.

2 Klachten hadden betrekking op vochtproblemen in de huurwoningen, 2 klachten gingen over de niet uitgevoerde of laattijdige herstellingswerken opgenomen tijdens de plaatsbeschrijving, 1 klacht had betrekking op het aanwezigheid van een bad (ipv een douche) in de seniorenwoning, 1 klacht ivm schimmelvorming in de slaapkamer en de keuken (ontstaan door niet te verluchten en geen dampkap te gebruiken), 1 klacht over het geschonden bewoningsplicht (20 jaar) van de koper en tot slot 1 klacht omtrent schade aan de huurwoning (gebarsten glasplaat ten gevolge van spanning).

3 gegronde klachten, opgelost

1 deels gegronde klacht, deels opgelost

4 ongegronde klachten

### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

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

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

Naam van uw maatschappij: Kempisch Tehuis Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Wouter Van Mierloo <a href="mailto:Wouter.vanmierloo@cvkt.be">Wouter.vanmierloo@cvkt.be</a>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	19
Aantal ontvankelijke klachten:	18

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	16
	ongegrond	3

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	19
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing <u>of prestatie</u> :	16
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

---

## 2. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

### 2016001

**Huurder klaagt over een aanslepend vochtprobleem dat maar niet opgelost wordt door de onderhoudsdienst.**

*De klacht is ontvankelijk*

Onderzoek leert dat onderhoudsdienst ter plaatse de nodige vaststellingen heeft gedaan op 28.01.2016. Op basis hiervan zullen de nodige herstellingen uitgevoerd worden. Vorig jaar werd een externe dakwerker de opdracht gegeven het dak te herstellen. Blijkbaar is dit niet goed gebeurd. De klachtenbehandelaar heeft dit de betrokkene laten weten.

**De klacht is gegrond**

### 2016002

**Huurder klaagt over factuur van herstelling gemeenschappelijke deur. Hij krijgt de factuur aangezien hij deze stuk gemaakt zou hebben.**

*De klacht is ontvankelijk*

Uit onderzoek blijkt dat er niet met 100% zekerheid gezegd kan worden dat de huurder ook de effectieve veroorzaker is van het defect. De factuur wordt kwijtgescholden.

**De klacht is gegrond**

### 2016003

**Huurder klaagt dat de onderhoudsdienst haar afspraken niet nakomt en niet op de afgesproken tijdstippen opdaagt.**

*De klacht is ontvankelijk.*

Er werden reeds verschillende interventies gedaan. De huurder bleek moeilijk bereikbaar voor het maken van een afspraak. Eén maal was een techniker laattijdig, maar kon de huurder niet bereiken om dit melden. Na contact met onderhoudsdienst werd een nieuwe afspraak vastgelegd.

**De klacht is deels gegrond.**

### 2016004

**Huurder klaagt over pesterijen van de burens. Ook klaagt hij een aantal inbreuken aan die de burens plegen tegen de regels van Kempisch Tehuis. Plaatsen van caravan in de voortuin en installeren van zonnepanelen in de tuin. Verder klaagt de huurder dat hij niet in de transitwoning kan blijven wonen o.w.v. een foute rationale bezetting. Graag wil hij niet meer terug naar de vroegere woning.**

*De klacht is ontvankelijk*

Na onderzoek van het dossier en uitgebreide bespreking ervan op het directiecomité blijkt dat de caravan werd verwijderd evenals de foutief geplaatste constructie. De burens werden hierop aangesproken.

Wat betreft de toewijzing van woningen dient de regelgeving gevolgd te worden. De klachtenbehandelaar heeft de huurder erop gewezen dat ze aan het bestuur kunnen vragen in hun transitwoning te blijven wonen ondanks de niet-rationele bezetting.

Deze vraag werd aan het bestuur gesteld en onder voorwaarden ingewilligd aangezien de oorspronkelijke woning ook niet-rationeel bezet werd.

#### **De klacht is deels gegrond**

##### **2016005**

**Huurder klaagt over schimmelvorming in de woning. De onderhoudsdienst ging reeds verschillende malen ter plaatse en wijt de schimmel aan het slecht verluchten van de woning. Omwille van een discussie met de onderhoudsdienst vraagt huurder bemiddeling.**

*De klacht is ontvankelijk*

De onderhoudsdienst gaf een uitgebreid overzicht van reeds genomen maatregelen en werken. Ook bleek dat de vorige huurder nooit een melding van vocht in de woning heeft gemeld. Op basis van klacht de specialist van Kempisch Tehuis ter zake ter plaatse laten gaan.

#### **De klacht is ongegrond**

##### **2016006**

**Klacht van kandidaat-huurder, ingeschreven te Zonhoven, die werd aangeschreven om interesse kenbaar te maken voor nieuw project. De kandidaat meende dat ze dan ook een woning toegewezen zou krijgen. Ze uit haar misnoegdheid dat dit niet het geval is en dat ze dringend een woning nodig heeft.**

*De klacht is ontvankelijk*

Wanneer Kempisch Tehuis een nieuw project verhuurt, worden alle kandidaten die hiervoor in aanmerking komen aangeschreven om hen de kans te geven zich voor dit nieuwe project kandidaat te stellen. Deze werkwijze geeft iedereen de kans zich in te schrijven en zal ook verder gehanteerd worden. De kandidaat werd schriftelijk uitleg gegeven over de werkwijze en haar plaats op de wachtlijst.

#### **De klacht is ongegrond**

##### **2016007**

**Klacht van huurder over de overlast van de buurman. De politie werd herhaaldelijk hiervoor gecontacteerd, maar kon niets doen. De huurder voelt zich niet meer veilig in eigen woning.**

*De klacht is ontvankelijk*

De buurman (ook huurder) is een ex-gedetineerde en de sociale dienst van Kempisch Tehuis vindt het raadzaam om ook het OCMW hierin te betrekken. De buurman is ook bij hun diensten gekend. Er werd een overleg tussen OCMW, Kempisch Tehuis en buurman georganiseerd.

#### **De klacht is gegrond**

##### **2016008**

**Klacht van huurder over de bovenbuur die lawaaihinder zou veroorzaken.**

*De klacht is ontvankelijk*

De dienst verhuur is reeds eerder tussengekomen in de discussies tussen beide burens. Uit het dossier van de dienst verhuur blijkt ook dat er geen andere burens in het gebouw melding maken van nachtelijk lawaai. De dienst verhuur werd gevraagd nogmaals een bemiddelend bezoek te brengen. De huurder werd geadviseerd in geval van overdreven nachtlawaai de politie de nodige vaststellingen te laten doen.

**De klacht is gegrond**

**2016009**

**Eigenaar woning klaagt over overlast van een boom in de tuin van achterbuurman (huurder). Het betreft kastanjes en blaadjes.**

*Klacht is ontvankelijk*

De deskundige van Kempisch Tehuis heeft een plaatsbezoek gebracht en geoordeeld dat de boom conform de regelgeving ingeplant staat. Toch werd aan de huurder de toestemming gegeven de boom te verwijderen mocht hij dit willen. De huurder wil de boom behouden. Er werd hem gewezen op de regelgeving dat hij de takken niet mag laten overhangen bij de burens.

**De klacht is gegrond**

**2016010**

**Huurder klaagt over overlast bomen van de burens, betwisting van de betaling van een herstelling en slecht uitgevoerde herstellingen.**

*De klacht is ontvankelijk*

De uit te voeren werken werden uitgevoerd of ingepland en de hinderlijke boom zal worden gerooid. De betwiste betaling was onterecht en dient door de huurder betaald te worden.

**De klacht is gedeeltelijk gegrond**

**2016011**

**Huurder klaagt over niet herstelde septische put hoewel deze vorig jaar hersteld werd door Kempisch Tehuis. De huurder heeft deze op eigen kosten laten ledigen.**

*De klacht is ontvankelijk*

De factuur voor het ledigen van de septische put werd aan de huurder terugbetaald.

**De klacht is gegrond**

**2016012**

**Huurder klaagt over het gedrag van de toezichthouder in het project waar hij woont. Er is kennelijk een dispuut tussen de huurder en de huurder-toezichthouder. Hij is ook niet tevreden over de prestaties van de toezichthouder.**

*De klacht is ontvankelijk*

De sociale dienst van Kempisch Tehuis is bij betrokkene op bezoek geweest en heeft bemiddeld. De vinger wordt aan de pols gehouden.

**De klacht is gegrond**

**2016013**

**Huurder klaagt over de overlast veroorzaakt door een bewoner in zijn appartementsgebouw. Volgens de huurder gaat het over drugsverkoop, illegaal wapenbezit en diefstal in zijn woning. De huurder heeft hiervoor contact opgenomen met de politie.**

*De klacht is ontvankelijk*

Gelet op de problematiek houden diensten de vinger aan de pols. De meldingen zijn van die aard dat dit tot de politionele taken behoort. De politie heeft bij Kempisch Tehuis nog geen melding gemaakt over de feiten.

**De klacht is gegrond.**

**2016014**

**Huurder klaagt dat een spoelbak onterecht werd vervangen door de onderhoudsdienst en weigert de factuur te betalen.**

*De klacht is ontvankelijk*

De factuur werd gedeeltelijk kwijtgescholden.

**De klacht is gegrond**

**2016015**

**Huurder beweert reeds 5 jaren last te hebben van vocht. Ondanks herhaalde meldingen en pogingen om het probleem op te lossen, blijft huurder last hebben van het vocht. Op vraag van Kempisch Tehuis plaatste huurder een dampkamp maar ook dit bleek geen oplossing te zijn.**

*Klacht is ontvankelijk*

Kempisch Tehuis krijgt meerdere klachten over vocht bij dit type woningen. Er werd beslist om alle woningen van dit type te inspecteren op vocht en te onderzoeken of een algemene aanpak zich opdringt.

**De klacht is gegrond**

**2016016**

**Huurder betwist factuur van afgebroken kraan in nieuwe woning. Ook klaagt huurder over vochtige parkeerkelder en verf die van de muren bladert na verfwerken**

*Klacht is ontvankelijk*

Tijdens de sleuteloverhandiging werd geen beschadiging vastgesteld. Het probleem werd met de aannemer en leverancier bekeken en er bleek geen fabrieksfout te zijn. De huurder dient factuur te betalen. Het vochtprobleem in de kelder werd door de aannemer verholpen. De huurders worden bij de contractondertekening van nieuwbouwwoningen alsook tijdens de sleuteloverhandiging steeds op gewezen nog niet te verven of een verf te gebruiken die blijft ademen. Afladerende verf omwille van het niet naleven van dit advies is geen verantwoordelijkheid van Kempisch Tehuis. Er werden overigens hieromtrent geen andere klachten ontvangen in dit appartementsgebouw.

**De klacht is ongegrond**

**2016017**

**Huurder klaagt over een lek in het toilet na renovatiewerken met een defecte ventilatie en wateroverlast tot gevolg. Er werden reeds herstellingen uitgevoerd maar het probleem blijft zich stellen. De huurder wil eindelijk een snelle oplossing.**

*De klacht is ontvankelijk*

De aannemer werd aangesproken en ging samen met Kempisch Tehuis daags na de klacht op plaatsbezoek. De aannemer voert de nodige herstellingen uit.

**De klacht is gegrond**

**2016018**

**Huurder klaagt dat de woning niet gepoetst werd en dat er nog een aantal herstellingen uitgevoerd dienen te worden nadat hij de woning heeft betrokken. Hij heeft ook Stebo ingeschakeld voor een woningcontrole.**

*De klacht is onontvankelijk*

Uit het rapport van Stebo bleek dat de woning bewoonbaar is. Desalniettemin werden een aantal herstellingen uitgevoerd en dienen er nog een aantal uitgevoerd te worden. De onderhoudsdienst behartigt het dossier. Op verzoek van huurder werd dossier naar vredegerecht verwezen en werd de klacht omwille van aanhangig juridictioneel beroep, onontvankelijk verklaard.

**2016019**

**Huurder klaagt over het ontbreken van een verharde oprit.**

*De klacht is ontvankelijk*

In de gehele wijk zijn geen verharde opritten voorzien. Er gaat bekeken worden of het aanleggen van opritten in deze wijk kan worden opgenomen in het jaarprogramma van de onderhoudsdienst één van de komende jaren.

**De klacht is gegrond**

**3. Concrete realisaties en voorstellen**

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

- De aanleg van opritten in een wijk werd mee bekeken bij de opmaak van het jaarprogramma.
- O.w.v. 2 klachten over vocht in een bepaald type woning, werden alle woningen van dit type onderzocht o.v.v. vocht om na te gaan of een algemene aanpak zich opdringt. Dit bleek niet het geval.

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

Nihil



Vragenlijst klachtenmanagement 2016

<p>Naam van uw maatschappij: <b>Kleine Landeigendom 'Klein-Brabant'</b></p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: <b>Martine Claes; martine.claes@klekb.be</b></p>
---

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	nihil
Aantal ontvankelijke klachten:	nihil

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

## **2. Klachtenbeeld 2016**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.**

Ook in het jaar 2016 hebben wij geen klachten ontvangen.

## **3. Concrete realisaties en voorstellen**

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

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

Naam van uw maatschappij: <b>Kleine Landeigendom cvba</b>
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: <b>Dupont Francis</b> <b>francis.dupont@kleinelandeigendom.be</b>

1. Cijfergegevens

	<b>Aantal</b>
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	4
	Onopgelost:	1

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 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

De klachten handelen hoofdzakelijk over bouwkundige gebreken en uitvoeringsfouten. Het zijn traditionele klachten die elk jaar terugkomen. Dit soort technische klachten zijn niet te vermijden en inherent aan nieuwbouw en woningbouw in het algemeen.

De klachten, die gegrond bleken te zijn, zijn hersteld of ingepland om te herstellen.

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.

### 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Wij hanteren een nieuwe procedure 'herstelling kleine gebreken'. Deze procedure behandelt de wijze waarop de opmerkingen van de kopers, inzake de kleine gebreken aan hun nieuwe woning als gevolg van de ontvangst van de sleutels, dient aangepakt te worden.

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

De gemelde klachten vinden hun oorzaak in onopzettelijke menselijke uitvoeringsfouten van de (onder)aannemers en in materiaalgebreken.

Wij melden technische klachten zo snel als mogelijk bij de betrokken aannemers. Verbeteringen op dit vlak zijn er niet nodig.

Zowel de oorzaak als de externe behandeling van dit soort klachten kunnen moeilijk door ons beïnvloed worden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

Naam van uw maatschappij: Kleine Landeigendom Zuiderkempem cvba

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Christel De Busser, info@kle.woonnet.be

**1. Cijfergegevens**

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd/deels gegronnd	2
	ongegronnd	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	2
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

## **2. Klachtenbeeld 2016**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.**

- Wateroverlast naast projectzone – bestaande gracht werd opengemaakt
- Toegang tot carports verbeteren bij project

### **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 2016

Naam van uw maatschappij: Landwaarts cvba
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Joyce Bosschaert - info@landwaarts.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	11
Aantal ontvankelijke klachten:	11

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd/deels gegronnd	1
	Ongegrond	10

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	11
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	/
Te lange behandeltermijn:	/
Ontoereikende informatieverstrekking:	/
Onvoldoende bereikbaarheid:	/
Onheuse bejegening:	/
Andere:	/

## 2. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

In totaal zijn er 11 klachten binnengekomen waarvan 10 ongegrond en 1 deels gegrond.

De ongegronde klachten handelden over:

- Vochtproblemen (tienjarige aansprakelijkheid van de aannemer is reeds verstreken)
- Onbruikbaarheid van toilet (door oneigenlijk gebruik van bewoners)
- Herstellingswerken aan sociale koopwoning (definitieve oplevering moet nog plaatsvinden)
- Onmogelijkheid tot plaatsen van tuinhuis (verkavelingsvoorschrift laat dit niet toe)
- Inschrijvingsnummer overnemen van zus (reglementering laat dit niet toe)
- Onmogelijkheid tot verlengen van duurtijd lening omwille van de leeftijd van de ontlenner (reglementering laat dit niet toe)
- Hevige regenval laat bouwput onder water lopen (kavel is gekocht van gemeente)
- Burenruzie - bedreigingen
- Gebarsten dakpannen (betrokken leverancier bestaat niet meer)
- Niet krijgen van gevraagd bedrag voor renovatie wederopname van schatter VMSW (schatter bepaalt welk bedrag en welke werken)

De gegronde klachten handelden over:

- Herstellingswerken aan sociale koopwoning (sommige werken werden inderdaad niet uitgevoerd naar behoren)

## 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 2016

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:	1
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd/deels gegronnd	1
	ongegronnd	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	1
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

<u>2. Klachtenbeeld 2016</u>
------------------------------

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.**

De enige klacht van 2016 was ontvankelijk en slechts deels gegrond.

De klacht betrof de staat van de woning bij aanvang van de huurovereenkomst. De nieuwe huurder beklagde zich over de staat van de woning en het noodzakelijke schilderwerk.

In de plaatsbeschrijving wordt de staat van de woning nauwkeurig beschreven. De plaatsbeschrijving is m.a.w. geen attest van perfecte staat. Ze moet ons in staat stellen om bij het verlaten van de woning samen met de betrokken huurder een evaluatie te maken van de slijtage en eventuele nieuwe schade.

Dat de huurder moet schilderen is voor ons geen discussie. Zowel huurders van nieuwe woningen als huurders van oudere woningen kunnen hiermee geconfronteerd worden.

Bovendien had de nieuwe huurder de woning vooraf bezocht en kon hij zich van de staat vergewissen. Toen waren er geen vragen of opmerkingen.

De huurder beklagde zich wel terecht over de slechte communicatie over de geplande vervanging van de keuken en de badkamer. Hij wist wel dat dit op de planning stond, maar niet op welke manier dit zou gebeuren (indeling en zaken die door de LMH voorzien worden) en niet met welke timing.

Dit werd na de klacht rechtgezet.

### **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 communicatie bij nieuwe verhuringen moet uitgebreider en concreter.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

Naam van uw maatschappij: Maaslands Huis CVBA SO
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Elsy Beckers: elsy.beckers@maaslandshuis.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	14
Aantal ontvankelijke klachten:	13

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd/deels gegronnd	9
	ongegronnd	5

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	13
	Onopgelost:	
	Niets meer vernomen:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

## 2. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

- 1) Burenruzie: overlast aut's + bommetjes (vuurwerk): huurders uitgenodigd
- 2) Rattenplaag door afval: contact met gemeente opgenomen
- 3) CV-ketel defect + daklek: doorgegeven aan aannemer
- 4) Afvoer dampkap: aansprakelijkheid aannemer
- 5) Plaatsbeschrijving uitleg: gevraagd naar bijkomende info, maar niets meer vernomen
- 6) Overlast honden: overleg wijkagent
- 7) Sluikstorten: overleg wijkagent
- 8) Slecht onderhoud tuin burens: Huisbezoek + brief verstuurd
- 9) Leegstaande woning: afval + volle container: afval opgeruimd en container binnen gezet
- 10) Rattenplaag n.a.v. slecht onderhoud: huisbezoek en dossier overgemaakt aan CAW 't Verschil "bemoeizorg"
- 11) Overhangende takken: geen hinder voor woning
- 12) Overlast buur: huisbezoek
- 13) Onderhoud groen voetpad: doorgegeven aannemer
- 14) Onderhoud groen wijk: doorgegeven aannemer

### 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?

Overleg met wijkagent, huisbezoeken, samenwerking CAW contact opgenomen met desbetreffende aannemers.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

Naam van uw maatschappij: **Maatschappij van de Huisvesting van het kanton Heist o/d Berg**  
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: **Stijn Wyns - sw@hkh.woonnet.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	0
Aantal ontvankelijke klachten:	

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd/deels gegrond	
	ongegronnd	

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 2016**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.**

### **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 2016

<p>Naam van uw maatschappij: Meetjeslandse Bouwmaatschappij voor Volkswoningen CVBA</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Tim VanDriessche (tim.vandriessche@mbv.woonnet.be)</p>
---

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	8
Aantal ontvankelijke klachten:	8

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd/deels gegronnd	6
	ongegronnd	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	7
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	

## 2. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

**betreffende indexering van de marktwaarde:**

### Originele klacht (opgesteld door huurder):

*Naar aanleiding van de huurprijsberekening 2016 van de woning van heb ik dit dossier eens nader bekeken.*

*Wat mij op valt is dat een woning die in 2007 nog een basishuurprijs van 127€ had ondertussen uitgegroeid is naar een basishuurprijs anno 2016 van 510€!*

*Merkwaardig, aangezien de enige renovatie die door MBV werd uitgevoerd het plaatsen van een nieuwe voordeur en een slaapkamerraam vooraan de woning was, in gans het bestaan van de woning!*

*Alle andere verbeteringen die in de loop der jaren werden uitgevoerd (mijn moeder en vader zaliger) wonen daar ± 48jaar werden door hun bekostigd.*

*Ik schat dat deze woningen ondertussen ± 55 jaar oud zijn maar dat zullen jullie beter weten dan ik.*

*Blijft dan de vraag hoe een woning van ± 55 jaar oud, zonder dakisolatie of onderdak, zonder isolatie tout court, zonder badkamer, zonder warm water, zonder CV etc. want zo kan ik nog een tijdje doorgaan,*

*aan een basishuurprijs van 510€ kan komen?*

*Bijgevoegd een aantal berekeningen over de jaren heen.*

*Gelieve dit snel te bekijken en eventueel aan te passen want anders zie ik mij genoodzaakt om dit te melden aan de Vlaamse Ombudsdienst.*

*510€ voor dergelijke woning heeft volgens mij niets meer met sociaal wonen te maken.*

### Antwoord MBV:

De MBV stelde een gerichte vraag naar de VMSW waardoor de behandelingstermijn uitliep naar langer dan 1 maand.

In die tijd kregen we de opzeg van de woning en werd deze klacht niet verder behandeld en aanzien als afgesloten nadat de melder niks meer van zich liet horen.

**klachten m.b.t. staat woning/ vocht:**

### Originele klacht (opgesteld door huurder)::

*Het probleem is mijn badkamer dat vochtig is. Ik heb mijn plafond al 2X behandeld maar zonder succes. Het bad, lavabo, kranen steentjes zijn heel verouderd. Het warm water is bruin. Al 10jaar probeer ik dat aan Maatschappij te melden maar zonder succes. Wel foto's komen nemen en dossier aanleggen en dat is het dan, het antwoord is duidelijk NEE. Er zijn mensen die slechter zitten. Heb ik geen rechten, alleen plichten?*

*Mijn zoon is een zwaar astma patiënt en vocht is uit ten boze voor hem.*

*Wat moet ik nog meer doen om mijn badkamer te laten renoveren? Het is hen taak toch dat alles in orde*



*is niet. Als gewone burger is dat wel frustrerend. Graag een oplossing.*

Toelichting:

De woning [REDACTED] werd voor het eerst in gebruik genomen in 1983 en betreft een gesloten ééngezinswoning met 3 slaapkamers.

Mevr [REDACTED] huurt sedert 1 september 2006 deze woning.

De vraag tot renoveren van de badkamer werd inderdaad al meermaals gevraagd door mevr. [REDACTED]. Diverse argumentaties worden hiervoor aangevoerd.

Reeds in 2009 vinden wij briefwisseling terug waarbij o.a. schimmel op het plafond van de badkamer werd aangegrepen om te weigeren huurachterstal te betalen. Op basis van deze klachten werd een huisbezoek gebracht aan de woning. MBV was toen van mening dat er geen wezenlijke technische defecten waren om een deel van de huur niet te betalen.

Mevrouw heeft dan MBV in december 2010 voor het Vredegerecht Eeklo opgeroepen. De toenmalige klachten waren geurhinder in de garage t.g.v. een slecht afgesloten afvoerbuis, mogelijke gasreuk bij de werking van de chaffageketel en boven het bad op het plafond zouden sporen van vocht waarneembaar geweest zijn waarbij het niet duidelijk was of het om recente schimmelvorming ging. Hierbij heeft een bezoek aan de woning door de Vrederechter plaats gehad. Op een later tijdstip werd dit dossier doorgehaald zonder verder gevolg.

Wij zijn nooit ingegaan op de vraag tot renovatie van de badkamer omdat wij van mening blijven dat de badkamer zich in een degelijke staat bevindt. De badkamer zal op termijn worden gerenoveerd bij een totaalrenovatie van de woning. Dit zal echter niet plaats vinden voor 2023. Tussentijds zullen andere werken aan de woningen in de wijk [REDACTED] en dus ook deze woning, worden uitgevoerd. Zo werd dit jaar de keuken in de woning vervangen en zal in 2017 o.a. het buitenschrijnwerk worden vervangen.

In bijlage vindt u foto's die door onze diensten werden genomen in 2015 en 2016. Op deze foto's kan u de staat van de badkamer zien. De afbladdering van het plafond is gedurende 1 jaar niet echt toegenomen. Dit werd echter ook niet door de huurder verwijderd wat toch een indicatie geeft over het algemene onderhoud van de woning.

Deze klacht werd bij ons aanzien als ongegrond.

**[REDACTED]: klachten over dubbele huishuur na mutatie naar andere woning**

Originele klacht via ombudsdienst:

*De afdeling Toezicht ontving een klacht via het OCMW van Eeklo in naam van [REDACTED]*

*Betrokkene zou recent verhuisd zijn (juni 2016) van een (te grote) huurwoning in Knesselare naar huidige huurwoning te Eekloo. Betrof dus een interne (prioritaire) mutatie. In de klacht wordt echter aangehaald dat betrokkene reeds in juni het pand te Eekloo kon betrekken maar voor de woning te Knesselare nog een bezettingsvergoeding diende te betalen (voor de maanden juli en augustus)*

*Kunt u hierrond enige toelichting verschaffen? Waarom diende betrokkene de woning te Knesselare te blijven huren wanneer de woning te Eeklo reeds vrijkwam met ingang van juni 2016?*

*Ik wil u er alvast op wijzen dat met de laatste decreetswijziging aan de Vlaamse Wooncode (inwerkingtreding op 23/12/2013) art. 98, §1, 3° voorziet in een van rechtswege ontbinding van de sociale huurovereenkomst "als de laatste huurder, vermeld in artikel 2, § 1, eerste lid, 34°, a) en b), samen met zijn gezinsleden, ten gevolge van een verhuis naar een andere sociale huurwoning van dezelfde verhuurder, voor die woning een nieuwe huurovereenkomst sluit." Hieruit vloeit voort dat een dubbele huur (huur voor de nieuwe woning en bezettingsvergoeding van de te verlaten woning) niet langer onmogelijk is.*

*Daarnaast handelt de klacht ook over de vaststellingen die gebeurd zijn bij de plaatsbeschrijving van uittreding. Enerzijds wordt aangehaald dat*

- *De plaatsbeschrijving gebeurde zonder [REDACTED]. Volgens klager omdat de brief (om een datum af te spreken?) naar de woning werd verzonden die dhr. [REDACTED] reeds had verlaten. Art. 34 van de typehuurovereenkomst (bijlage 1 KSH) bepaalt nochtans:  
"Bij de beëindiging van de huurovereenkomst bezoekt een afgevaardigde van de verhuurder de woning en maakt een tegensprekelijke plaatsbeschrijving van uittreding op.*

*Die plaatsbeschrijving wordt ondertekend door een van de huurders of door zijn vertegenwoordiger, die over een geldige volmacht beschikt.*

*In onderling overleg bepalen de verhuurder en de huurder de datum en het tijdstip van de plaatsbeschrijving en dit binnen een termijn van een maand na beëindiging van de huurovereenkomst.*

*Als de huurder of zijn vertegenwoordiger niet aanwezig is op de overeengekomen datum en het overeengekomen tijdstip, erkennen alle huurders onvoorwaardelijk de juistheid van de plaatsbeschrijving, tenzij overmacht wordt bewezen."*

*→ Op welke wijze vond dit onderling overleg plaats? Uit de klacht kan ik enkel afleiden dat dit met een eenmalig schrijven zou gebeurd zijn.*

*Anderzijds worden bepaalde vaststellingen betwist en worden onredelijke kosten verhaald op betrokkene: in de klacht wordt verwezen naar "integrale vervanging van kranen terwijl enkel een mousseur ontbreekt"*

*→ Graag ontvang ik hierover enige toelichting.*

*Mag ik u vriendelijk verzoeken teneinde de klacht binnen redelijke termijn af te handelen mij uiterlijk 20/12 uw reactie te bezorgen?*

#### Toelichting:

Wij begrijpen dat het ongenoegen van [REDACTED] zich situeert omtrent volgende drie domeinen:

- \* (1) Mr. zou appartement [REDACTED] Eeklo huren vanaf juni 2016 en ook dienen te betalen voor de woning [REDACTED], Ursel voor juli en augustus 2016;
- \* (2) Afspraak plaatsbeschrijving woning [REDACTED], Ursel;
- \* (3) Kosten plaatsbeschrijving [REDACTED], Ursel.

\* (1) Mr. zou appartement [REDACTED], Eeklo huren vanaf juni 2016 en ook dienen te betalen voor de woning [REDACTED], Ursel voor juli en augustus 2016;

Bijlage 1: Toewijzing van het appartement [REDACTED], Eeklo. Mr. diende voor de woning [REDACTED], Ursel een bezettingsvergoeding te betalen voor de maand juli 2016 en vanaf juli 2016 de huur voor het appartement [REDACTED], Eeklo. De plaatsbeschrijving voor [REDACTED] is doorgegaan op 24 juni 2016. Mr. heeft dus 6 dagen vroeger zijn sleutels ontvangen en heeft voor deze dagen niet hoeven betalen. De Mevr. die daar voorheen woonde kon vroeger vertrekken omdat zij naar een gerenoveerd appartement ging die ook onze eigendom is.

Bijlage 2: Op 8 juli 2016 heeft hij ons aangetekend een brief gestuurd waarbij de sleutels ingesloten waren. Mr. maakt hierbij de vermelding dat hij op ons vraag is verhuisd.

Dit klopt geenszins. Mr. heeft zich op 16.12.2014 ingeschreven voor een kleinere woning/appartement liefst in de regio Eeklo daar zijn drie kinderen niet meer naar huis zouden komen en de woning voor hem te groot was.

Bijlage 3: Op 12 juli 2016 werd hem aangetekend een antwoord verstuurd op zijn aangetekende zending waarin hem duidelijk werd gemaakt dat het aangetekend opsturen van de sleutels geen enkele zin heeft en dat de verantwoordelijkheid nog volledig bij hem ligt. In deze brief werd ook melding gemaakt van de datum van de plaatsbeschrijving. De brief werd verstuurd naar zijn nieuwe adres.

Bijlage 4: Bewijs aangetekende zending

--> Mr. dient één maand dubbele huur (bezettingsvergoeding vroegere woning en huur nieuw appartement te betalen)

\* (2) Afspraak plaatsbeschrijving woning [REDACTED], Ursel;

Bijlage 5: Op 8 juli 2016 werd schriftelijk een brief verstuurd naar Mr. op zijn nieuwe adres om de plaatsbeschrijving te laten doorgaan op 2 augustus 2016 op het oude adres. Deze afspraak werd nogmaals herhaald in de aangetekende zending die verstuurd werd op 12 juli 2016 (Bijlage 3). Beide brieven werden verstuurd naar het nieuwe adres.

--> Mr. kon onmogelijk niet op de hoogte zijn van de datum van de plaatsbeschrijving

\* (3) Kosten plaatsbeschrijving [REDACTED], Ursel.

Zoals bij puntje 2 vermeld was Mr. wel degelijk op de hoogte van de plaatsbeschrijving maar heeft hij gepoogd door niet op te dagen zich te onttrekken aan zijn verantwoordelijkheden. Wij zullen u via We-Transfer de foto's van de plaatsbeschrijving doorsturen waarbij u kan zien waarom Mr. niet is komen opdagen. Alle huurders krijgen bij vertrek vooraf een bezoek van onze technische dienst waarbij wordt gekeken of de woning onmiddellijk kan worden opnieuw verhuurd en waarbij ook aan de vertrekkende huurder duidelijk wordt gemaakt wat van hem

verlangd wordt (opkuisen, ....). Daar het een recente woning betreft en er geen noemenswaardige technische mankementen waren werd de woning dan ook onmiddellijk opnieuw verhuurd. Het betuigt van weinig respect van de vertrekkende huurder dat hij de sleutels aangetekend naar ons opstuurt en zijn woning achterlaat zoals u op de foto's kan zien. De medewerker van de dienst patrimoniumbeheer heeft de mankementen genoteerd die uitwendig aan de kranen konden worden waargenomen. Bij de herstelling door onze werkmannen ter plaatste was het onmogelijk deze kranen te herstellen waardoor wij genoodzaakt waren om over te gaan tot vervanging.

--> De aangerekende kosten zijn terecht. Wij durven zelfs stellen dat dit dossier zeer billijk werd afgehandeld.

Verder zijn er in het dossier ook mails terug te vinden naar het OCMW waarin het standpunt werd toegelicht omtrent de bezettingsvergoeding en hen ook een kopie werd bezorgd van de brieven in bijlage. Naderhand werden zij ook ingeschakeld om Mr. te laten tekenen op de verhuisdocumenten van water, gas, elektriciteit en waarborg daar Mr. naliet om dit in orde te brengen.

Nieuwe huurders krijgen bij ons na 6 maand (ten hoogste 1 jaar) een bezoek van de sociale dienst om na te gaan of de woning goed wordt onderhouden, er geen technische problemen zijn, er geen problemen zijn met de burens, .... [REDACTED] heeft in het appartement [REDACTED]. Eeklo ondertussen reeds vervroegd een bezoek gehad in de loop van de maand december 2016 als gevolg van een melding van één van onze onderhoudswerkmannen en opmerkingen van de buur. Mr. plaatste in de gemeenschappelijke hal zijn scooter en kuiste olie, vuil niet op. Onze sociale dienst heeft er goede hoop op dat Mr. begrijpt dat hij dit netjes dient te houden en wij zullen dit ook verder opvolgen. Het appartement was door de vorige huurder perfect onderhouden en Mr. heeft bij de verhuis niets hoeven schilderen, behangen, ....en heeft hier ook geen kosten aan gehad.

Deze laatste allinea doet misschien weinig ter zake in uw vraag maar hiermee willen we wel duidelijk maken dat [REDACTED] heel wat energie van onze diensten vraagt.

Wij hopen dat wij hierbij het dossier voldoende hebben toegelicht en verblijven met de meeste hoogachting.

#### Antwoord ombudsdienst:

Bedankt voor de uitgebreide toelichting. (En excuses voor mijn laattijdige reactie. Door intern misverstand was deze klacht blijven liggen)

Wat het 2<sup>de</sup> (afspraak plaatsbeschrijving) en 3<sup>de</sup> aspect (kosten na plaatsbeschrijving) betreft, beschouw ik de klacht als ongegrond. Ik heb het OCMW van Eeklo ([REDACTED]) ook in die zin geantwoord.

Voor wat de aanrekening 1 maand dubbele huur betreft, heb ik echter nog een bijkomende vraag. Ik had in mijn email van 13 december 2016 al gewezen op de gewijzigde bepaling (cfr. laatste decreetswijziging aan de Vlaamse Wooncode (inwerkingtreding op 23/12/2013) uit art. 98,§1,3<sup>o</sup> VWC waarin nu staat bepaald dat "als de laatste huurder, vermeld in artikel 2, § 1, eerste lid, 34<sup>o</sup>, a) en b), samen met zijn gezinsleden, ten gevolge van een verhuis naar een andere sociale huurwoning van dezelfde verhuurder, voor die woning een nieuwe huurovereenkomst sluit" de sociale huurovereenkomst van rechtswege wordt ontbonden. De wetgever heeft hiermee willen uitsluiten dat huurders die intern verhuizen dubbele huur zouden moeten betalen.

Het aanrekenen van dubbele huur (huur voor de nieuwe woning en bezettingsvergoeding van de te verlaten woning) is bijgevolg niet langer mogelijk (behoudens de gevallen waarin een huurder zelf vragende partij is)

Uit de bezorgde stukken blijkt dat:

- De toewijzing van het appartement [REDACTED] Eeklo dateert van 24 mei 2016
- Het appartement [REDACTED] leeg kwam als gevolg van een eveneens interne verhuis en dit op 1 juli 2016

Nog los van de wettelijke bepaling die het aanrekenen van dubbele huur niet toelaat, stel ik me ook de vraag waarom [REDACTED] een bezettingsvergoeding diende te betalen voor de maand juli (voor de woning [REDACTED] Ursel) Kunt u me daar nog uitsluitel over bezorgen?

Dit aspect van de klacht van [REDACTED] is dus wel gegrond.

Mag ik u verzoeken me uiterlijk 31 januari in kennis te stellen van het verdere gevolg dat de Meetjeslandse Bouwmaatschappij zal geven teneinde de onterecht aangerekende bezettingsvergoeding recht te zetten?

#### 2de antwoord MBV:

Bij deze wensen wij u te bedanken voor de aandacht die u aan ons dossier besteedt.

Indien het aan de huurder ligt dat hij tegelijkertijd 2 woningen bezet, dan kan de sociale huisvestingsmaatschappij een bezettingsvergoeding aanrekenen voor de duur dat de te verlaten woning nog bezet wordt.

Voor de maand juli 2016 werd dus het volgende aangerekend:

[REDACTED] Ursel --> bezettingsvergoeding - [REDACTED] Eeklo --> huur

Ik heb bovenstaande overlegd met de directie. We begrijpen nog altijd niet waarom dit onterecht zou zijn daar de woning totaal niet leeg was. Op 2 augustus 2016 werd de woning eigenlijk nog altijd bezet en zonder ingrijpen van onze diensten kon de woning nog niet worden verhuurd. Strikt genomen diende de bezettingsvergoeding nog altijd door te lopen. Daar hebben wij besloten in te grijpen, de woning verder leeg te maken met onze arbeiders zodanig dat de nieuwe huurder de woning kon betrekken.

We vinden het zeer oneerlijk dat de huurder zich aan al zijn verantwoordelijkheden onttrekt en dan ook nog eens gelijk zou krijgen.

Zou u eventueel dit punt nog eens willen bekijken?

#### 2de antwoord Ombudsdienst:

Dit werpt inderdaad een ander licht op de zaak. Ik had uit de klacht immers begrepen dat meneer voor 1 juli al zijn (volledige) intrek had genomen in het appartement [REDACTED] Eeklo – m.a.w. dat de woning [REDACTED] Ursel vrijgemaakt was – en dat er derhalve geen reden was (ook niet op verzoek/initiatief van de huurder zelf, want dan wordt wel toegestaan dat een maand huur + bezettingsvergoeding kan worden aangerekend teneinde een verhuis soepeler te laten verlopen, m.a.w. voor zover dit op vraag van de huurder gebeurt) om nog een bezettingsvergoeding aan te rekenen voor de maand juli en dit voor de woning [REDACTED] Ursel.

Op basis van uw bijkomende toelichting ben ik dan ook van mening dat het aanrekenen van de bezettingsvergoeding wel degelijk gerechtvaardigd was: de woning kon immers (nog) niet terug te huur worden gesteld. Ik zal het OCMW in die zin nog antwoorden.

De klacht van de heer [REDACTED] beschouw ik dan over de ganse lijn als ongegrond.

- deze klacht werd beschouwd als ongegrond.

**[REDACTED]: klachten m.b.t. vochtprobleem**

Deze klacht is nog in behandeling. Een afgevaardigde van de technische dienst directeur Steve Van Damme zijn samen met mevr. [REDACTED] en haar advocaat ter plaatse geweest. Er werden inderdaad enkele vochtproblemen vastgesteld. Deze worden verder onderzocht en behandeld om dit probleem op te lossen. De melder wordt op de hoogte gehouden.

Gegronnd maar nog niet afgerond.

**[REDACTED]: Klacht over burens**

De problematiek is al jaren aan de gang. Niet tegenstaande kan er weinig bewezen worden omdat het woord tegen woord is. Er loopt nu wel een begeleiding bij de buurvrouw waarin we deze overlast hebben opgenomen. Wij geven hierbij dus de nodige aandacht aan de problematiek voor de buurvrouw. Dit werd zo meegedeeld aan de ombudsdienst.

Gegronnd/ afgerond.

**[REDACTED]: Klacht over hanen bij de burens.**

Originele klacht (opgesteld door huurder)::

*Met deze wou ik even informeren in mijn naam en die van de burens wat wij moeten doen bij overlast rondom huis. Ikzelf heb nu al 4maal telefonisch contact genomen met bouwmaatschappij meetjesland en ook een mail gestuurd. Zijzelf hebben al huisbezoek gedaan bij familie [REDACTED] [REDACTED] in verband van het houden van een haan die hier al heel lang soms van smorgens 3uur,4uur,5uur voor overlast zorgt maar blijkbaar heeft meneer [REDACTED] er geen hoor naar dat de burens hier hun slaap niet hebben. Ikzelf heb het nadeel dat ik ziek ben geworden en kanker heb en als je dan geen slaap hebt is dat wel even moeilijk maar ik heb wel informatie genomen en gehoord dat in een wijk een haan verboden is. naar schijnt is dit al tweede keer bij de heer [REDACTED] heeft al ene moeten wegdoen maar nu is er na drie weken contact van bouwmaatschappij geen gehoor naar. kan jij mij eventueel inlichten hoe dit verder moet en wat stappen er daarvoor moeten worden ondernomen. met veel dank [REDACTED]*

Behandeling klacht:

Op het moment van de klacht, was de haan reeds weg. Het gezin waar de haan weg moest had al verschillende huisbezoeken ontvangen betreft orde en netheid, overlast,... Het Preventief Woonbegeleidingsteam van het CAW Oost- Vlaanderen werd ook ingeschakeld voor de problematiek. Al deze inspanningen hadden niet het gewenste resultaat waardoor wij genoodzaakt werden om de huurders de opzeg te geven binnen hun proefperiode.

Dit werd ook zo uitgevoerd via het vrederecht.

De klacht was dus gegrond maar wij deden alles wat we konden met dit gezin om de overlast te vermijden, uiteindelijk met een opzeg tot gevolg. Het probleem met de haan was snel van de baan. We hebben tot op heden geen klachten meer ontvangen van [REDACTED].

[REDACTED]: Technische klacht m.b.t. geurhinder

15.02.2016:

*Sinds geruime tijd hebben we periodiek last van stinkende urine geuren in de berging, reeds gemeld en vastgesteld door [REDACTED], daar het de laatste maanden steeds erger wordt, de geur onze voedingswaren welke wij bewaren in de koele berging aantasten en onbruikbaar maken, op momenten in de ganse woning hangt en onze kleren binnen dringt tot zelf hoofdpijn veroorzaakt "EEN OPENBAAR TOILET" zoals de heer [REDACTED] het zelf noemde. Wij wensen dan ook dat de oorzaak wordt vastgesteld en er een spoedige (de toestand is op momenten o.a. vrijdag en zaterdag j.l. niet leefbaar.) en definitieve oplossing wordt aan gegeven.*

12.04.2016:

*de geurhinder houdt aan - sterke rioolgeur - slechte nacht rust de door stank - hoofdpijn - walgelijk*

**Mogelijke oorzaken:**

*\* ontbreken van fluisteraar (ontluchting) op riolering - last van riool gassen- waarschijnlijk hoofd oorzaak.*

*\* slecht gebruik riolering - vetten en chloor chemische reactie - gassen die onze gezondheid schaden.*

*\* te lage aansluiting op riool - bij hoge waterstand terug slag openbaar riool.*

*Sinds 04/2013 onder vinden wij geurhinder, gemeld en vastgesteld door [REDACTED] ook in mijn aangetekend schrijven van 20.11.2013 vermeld ik de geurhinder "voorlopig en hopelijk blijvend opgelost" dan is de bewering dat [REDACTED] niet meer in dienst is en MBV onwetend slechts een uitvlucht om het probleem uit te stellen.*

*Als bouwkundig tekenaar van opleiding en 30 jaar bouwvakervaring weet ik dat het ontbreken van een fluisteraar op de riolering van een appartementsgebouw (meervoudige woning) een zware architectonische fout is.*

*Volgens mij is weet men dat ook bij MBV, ik hoop dan ook dat binnen redelijke termijn (gezien de zware riool gassen en stank ) gevolg wordt aangegeven en dat definitief van deze onmenselijke stank verlost zijn.*

13.04.2016

*Ondanks alle verluchtingen in de woning open stank onhoudbaar, ben sifonputjes gaan (en terras deur) openzetten om 03:00 hr.in de morgen in de hoop dat de stank afneemt - dringt hoofdzakelijk binnen langs toilet welke niet is voorzien van verluchting - ook al heb ik de stop op de lavabo gezet en gevuld met water, derde en hopelijk laatste slapeloze nacht.*

*U kunt mij telefonisch of een antwoord op mijn mail sturen.*

Hoop op reactie - DRINGEND - dit is onmenselijk en mensonterend.

Behandeling klacht:

Er werd meteen een werkbond opgemaakt. Het probleem was binnen de 24 uur opgelost. De klacht was gegrond. Het ongemak dat de huurder hierover had, is terecht, maar dit had evengoed via een melding aan onze technische dienst opgelost kunnen worden.

██████████: klacht m.b.t. de huurprijsberekening die niet correct is/was.

Originele klacht:

*Wij hebben de huurprijsberekingsfiche voor de verschuldigde sociale huurprijs en vergoedingen voor 2017 bij brief gedateerd op 20 december 2016 goed ontvangen.*

*Uw handelswijze slaat ons werkelijk met verstomming. Immers voor de verschuldigde sociale huurprijs 2017 steunt u zich opnieuw op het referentie-inkomen van drie jaar terug, namelijk 2014. Nochtans zou U ondertussen zo zoetjes aan mogen weten dat mevrouw ██████████ sinds 1 augustus 2014 in pensioen is gegaan. Ingevolge de toepasselijke reglementering betekent dit dat ook nog voor de verschuldigde sociale huurprijs 2017, u zich dient te steunen op het recent pensioeninkomen in de plaats van op het referentie-inkomen van drie jaar terug.*

*Dit standpunt hebben we nochtans zeer duidelijk verwoord in ons vorig aangetekend schrijven van 31 juni 2016, waarvan we de bewuste alinea hieronder nog eens herhalen:*

*“Concreet is mevrouw ██████████ op 1 augustus 2014 in pensioen gegaan, wat door u niet wordt betwist. Het jaar daarop is derhalve 2015. Het is pas vanaf de jaarlijkse huurprijsberekening met aanvang op 1 januari 2018 dat het in aanmerking te nemen referentiejaar (namelijk 2015) gelijk is aan het jaar dat volgt op het jaar waarin de huurder ██████████ in pensioen is gegaan.*

*Hieruit vloeit noodzakelijkerwijze voort dat voor de jaarlijkse huurprijsaanpassingen op 1 januari voor de jaren 2016 en 2017 de huurprijsaanpassing dient te gebeuren aan de hand van het huidige lager pensioeninkomen en niet aan de hand van het geïndexeerd netto-belastbaar inkomen uit het referentie-jaar (of het inkomen van drie jaar terug).”*

*Dit schrijven is door u niet gecontesteerd. Integendeel, eerst heeft de toezichthouder ons standpunt (van de huurdersbond) geheel onderschreven. Hierop heeft u uiteindelijk voor de teveel betaalde huurprijs van 2016 en 2015 (en 2014) bij brief van 26 september 2016 gevolg gegeven aan ons standpunt. En heeft u zich tevens volledig aangesloten bij onze huurprijsberekeningen voor 2016 en 2015 zoals u bezorgd bij email van 19 september 2016 door ██████████*

*Derhalve getuigt uw handelswijze om voor de verschuldigde huurprijs 2017 opnieuw terug te grijpen naar het referentie-inkomen van drie jaar terug van een misplaatste hardnekkigheid, die elk redelijk denkend persoon niet voor mogelijk had gehouden. Dit geeft toch te denken over uw belofte jegens toezicht om in gelijkaardige dossiers van huurders die de afgelopen jaren in pensioen zijn gegaan, deze op mogelijke berekeningsfouten te screenen en gebeurlijk recht te*



zetten jegens deze huurders. Immers blijkt nu, dat u in mijn dossier, zelfs na herhaaldelijke briefwisseling en emailverkeer tussen ons, en zelfs nadat u op basis van de tussenkomst van toezicht uw standpunt voor het verleden gewijzigd heeft, deze systeemfouten nu voor 2017 in mijn casus verder zet. Begrijp wie kan.

Voor de verschuldigde huurprijs van 2017, dringen we er nu op aan dat u zich steunt op het door ons berekend pensioeninkomen voor 2016, ten bedrage van ████████ €. Voor de berekening van dit geraamd netto-belastbaar pensioeninkomen, hebben we ons gesteund op de nog door u (tot tweemaal toe) voor 2016 opgevraagde pensioenfiches.

De berekening hiervan heeft ████████ u bezorgd via excelblad getiteld 'netto belastbaar inkomen ████████ (D24) bij email van 19 september 2016.

We bezorgen u dit exceldocument opnieuw in bijlage 1. Dit pensioeninkomen ten bedrage van ████████ € heeft u toen trouwens zelf gehanteerd bij de herziene huurprijsfiche (opgemaakt 26/09/2016), weze het dat u toen verkeerdelijk tussen haakjes het inkomstenjaar 2015 hiervoor heeft aangeduid.

We hebben hierover toen geen opmerkingen gemaakt omdat dit toch geen indexering opleverde en we dus geen spijkers op laag water wilden zoeken.

We vragen dus bij de huurprijsberekening 2017 het bedrag van ████████ € te hanteren met als inkomensjaar 2016, nu dit trouwens gebaseerd is op de inkomensgegevens uit 2016.

In bijlage 2 vindt u het Exceldocument getiteld 'Kopie van simulatie\_huurprijsberekening\_2017\_shm-vmsw' dat gesteund is op het exceldocument aangeleverd door Wonen-Vlaanderen.

Op cel Q7 van dit exceldocument (Blad lopende verhuringen 2017) vindt u de reële huurprijs 2017 ten bedrage van 458,68 € zoals door uw diensten berekend en (ten onrechte) gesteund op het geïndexeerd referentie-inkomen van 2014 (27.922,20 €: F7 van dit exceldocument, Blad lopende verhuringen 2017). Op cel Q6, Blad lopende verhuringen 2017 van hetzelfde Exceldocument, vindt u de reële verschuldigde huurprijs 2017 ten bedrage van 429,47 € zoals door ons berekend en gesteund op het niet - geïndexeerd pensioeninkomen van 2016 (26.315,94 €, en dus zowel D6 als F6).

Samen met de verschuldigde maandelijkse vergoedingen (13 €) en huur standplaats auto (8,5€), tesamen 21,50 €, geeft dit dus een maandelijks verschuldigd bedrag ten bedrage van 450,97 € met ingang van januari 2017. In de plaats van de door u gevraagde som (reële huurprijs met inbegrip van vergoedingen en andere verhuringen van 480,18 €.

Aangezien overduidelijk is dat uw berekening van de sociale huurprijs onreglementair is, zal mevrouw ditmaal de hoger vernoemde som van 450,97 € betalen en niet langer de door u gevraagde som om dan later het teveel betaalde bedrag terug te vorderen. Deze brief wordt bij email door ████████ aan u bezorgd en tevens in CC aan de toezichthouder.

Tenslotte willen we nog opmerken dat u bij schrijven van 26 september 2016 (de facto ontvangen op 28 september 2016) u ████████ de parkeerplaats hebt toegewezen en zij wegens verlof tot en met eind september haar auto tijdelijk geparkeerd heeft bij haar dochter. Desalniettemin heeft u mevrouw een volledige maand huur overdekte parkeerplaats aangerekend. Nu ████████ pas vanaf oktober 2016 deze standplaats gebruikt heeft, lijkt het ons logisch dat u haar het niet verschuldigd bedrag voor de huur van de parkeerplaats voor september 2016 (8,50 €) op haar rekening stort.

### Behandeling klacht:

Er werd via de VMSW en de wetgeving nagegaan wat de correcte berekeningswijze is en deze werd toegepast. Bij elke huurprijsberekening van een nieuw jaar, wordt het referentiejaar automatisch gebruikt. De huurders worden verzocht om hierop te reageren indien er een wijziging of onvolledig zou zijn. In plaats van te reageren kwam er meteen een klacht. Deze klacht werd behandeld zoals we een huurprijsberekening zouden behandelen. De huidige inkomsten werden opgevraagd en tot op heden is dit nog in behandeling.

### 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 2016

<p><b>Naam van uw maatschappij: MERELBEEKSE SOCIALE WONINGEN</b></p> <p><b>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Dhr. Guido Lenaert</b></p> <p><b>Guido.lenaert@msw.woonnet.be</b></p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	1
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	

Andere:	
---------	--

## 2. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

- 1) Ongegrond verklaard : Kandidaat legt klacht neer na schrapping. Kandidate werd geschrapt na het onbestelbaar terugkeren van de actualisatiebrief. Schrapping werd gegrond verklaard.
- 2) Gegrond verklaard : Kandidate diende klacht in tegen de registratie van een weigering van een te renoveren woning. Klacht werd gegrond verklaard. De registratie van de weigering werd teniet gedaan.

## 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 aan te passen.**

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

Naam van uw maatschappij: <i>Cuba Mijn Huis</i>
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: <i>Devoek Geert geert@mijn-huis.be</i>

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	<i>30</i>
Aantal ontvankelijke klachten:	<i>1</i>

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	<i>29</i>
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	<i>27</i>
	Onopgelost:	<i>2</i>

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	<i>29</i>

## 2. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

### 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

**Vragenlijst voor het verslag 2016**  
**over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: **cvba MIJN HUIS**

**Totaal aantal klachten:** **30**

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	29
	meer dan 45 dagen:	1
	gemiddelde:	2.83

**Aantal onontvankelijke klachten:** **1**

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

**Aantal ontvankelijke klachten:** **29**

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	29
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	27
	deels opgelost:	2
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	29

**Vragenlijst voor het verslag 2016**  
**over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

Aantal klachten volgens de drager	brief:	28
	mail:	2
	telefoon:	0
	fax:	0
	bezoek:	0

---

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	26
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst	2
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	2

---



**Vragenlijst voor het verslag 2016**  
**over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

**Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën**

**ANDERE**

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	3
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	3

**DOMICILIEFRAUDE**

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	2

**LEEFBAARHEID**

**Vragenlijst voor het verslag 2016**  
**over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	19
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	17
	deels opgelost:	2
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	19

**ONDERHOUD**

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	3
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	3

**WERKEN TLV HU**

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0

**Vragenlijst voor het verslag 2016**  
**over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM**

Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	1

**WERKEN TLV SHM**

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	1

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

<p><b>Naam van uw maatschappij:</b></p> <p><b>Molse Bouwmaatschappij voor de huisvesting</b></p> <p><b>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</b></p> <p><b>Erik Schoofs - erik.schoofs@molsebouwmaatschappij.be</b></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

---

<b>Onheuse bejegening:</b>	0
<b>Andere:</b>	0

## **2. Klachtenbeeld 2016**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.**

/

### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

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

**Geen concrete realisaties**

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

**Geen concrete plannen**

**Vragenlijst klachtenmanagement 2016**

<b>Naam van uw maatschappij:</b> Nieuw Dak CVBA
<b>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</b> Sophie Colson - sophie.colson@nieuwdak.be

**1. Cijfergegevens**

	<b>Aantal</b>
<b>Totaal aantal klachten:</b>	31
<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>	31

<b>Aantal klachten volgens mate van gegrondheid</b>	<b>Gegrond/deels gegrond</b>	10
	<b>ongegrond</b>	

<b>Aantal klachten volgens mate van oplossing</b>	<b>Opgelost/deels opgelost</b>	31
	<b>Onopgelost:</b>	

<b>Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten</b>	
	<b>Aantal</b>
<b>Niet-correcte beslissing:</b>	
<b>Te lange behandeltermijn:</b>	1
<b>Ontoereikende informatieverstrekking:</b>	
<b>Onvoldoende bereikbaarheid:</b>	
<b>Onheuse bejegening:</b>	3
<b>Andere:</b> Werken niet correct uitgevoerd door externe aannemer	6

## **2. Klachtenbeeld 2016**

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.**

Belangrijk om mee te geven is dat Nieuw Dak een onderscheid maakt tussen 1) meldingen en 2) klachten.

1) Een melding is een vraag of opmerking die we van een klant ontvangen, om een bepaald probleem of situatie aan te kaarten. Het is de eerste keer dat we de melding krijgen, en we maken er werk van om de (probleem)situatie zo snel als mogelijk op te lossen.

2) Een klacht is een bericht dat we van de klant ontvangen, waarin deze aangeeft ontevreden te zijn over een bepaalde handeling die Nieuw Dak heeft uitgevoerd. De klant is in dit geval niet tevreden over een reeds uitgevoerde handeling of dienst van Nieuw Dak. We kijken na wat er is mis gegaan en zoeken samen naar een oplossing.

We komen tot een totaal van 31 klachten in 2016. De klachten hadden diverse onderwerpen: technische problemen in en rond de woning, afspraken die door externe aannemers niet werden opgevolgd, niet akkoord met ontvangen facturen en communicatie.

Elke klacht wordt grondig onderzocht en besproken met de betrokkenen. Op basis van het onderzoek wordt beslist of de klacht gegrond of ongegrond is.

Bij gegronde klachten communiceren we onze punten ter verbetering duidelijk met de huurder. Bij ongegronde klachten laten we onze argumenten zo helder mogelijk weten, waardoor de huurder begrijpt waarom zijn/haar klacht niet gegrond is. Dit alles proberen we steeds op een zo klantvriendelijke en klantgerichte wijze te doen.

### **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?**

Sinds begin 2015 zijn we intensiever met ons klachtenmanagement bezig. We zorgden voor heldere interne afspraken en concrete maatregelen, die we ook in 2016 hebben voortgezet.

We verfijnden onze interne organisatie met als doel klachten structureel en vlot te capteren, behandelen en op te volgen. Dankzij het wekelijks intern overleg centraliseren we de klachten en behouden we een duidelijk overzicht. We bespreken tijdens het overleg hoe de klacht binnenkomt, of de klacht al dan niet gegrond is, hoe de communicatie over het antwoord gebeurt en hoe de eventuele opvolging gebeurt.

De maatregelen die resulteren uit de registratie van de klachten gebruiken we om onze service nog meer op punt te stellen. Zo leerden we onder meer om duidelijke afspraken met externe aannemers te maken, deze strikter op te volgen en lange tijdintervallen te vermijden. Waar nodig kwamen corrigerende/preventieve afspraken in kader van communicatie en klantvriendelijk/-gericht werken.

In 2017 blijven we dezelfde werkwijze hanteren. Bijkomend onderzoeken we de beste methode om agressieve klanten (met klachten) te benaderen, om samen op een rustige manier het probleem te bespreken en aan te pakken.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

<p><b>Naam van uw maatschappij: cvba Nieuw Sint-Truiden</b></p> <p><b>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: georges.feucht@nst.be</b></p>
---

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	4
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	2



---

## **2. Klachtenbeeld 2016**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.**

2 klachten handelden over een afrekening van de huurlasten: de klachten werden gegrond bevonden en hadden een aanpassing van de afrekening tot gevolg

1 klacht ging over burenhinder waarin de huisvestingsmaatschappij onvoldoende stappen zou ondernomen hebben: alle partijen werden voor een onderling overleg uitgenodigd op kantoor, spijtig genoeg evenwel zonder voldoende oplossing voor deze burentwisten. De uitgenodigde partijen gingen uiteindelijk na meer dan een uur vergaderen zonder afdoende resultaat uit elkaar.

1 klacht handelde over gebreken (o.a. geurhinder) aan het gebouw waaraan de huisvestingsmaatschappij onvoldoende oplossing zou bieden: de gebreken konden tijdens meerdere huisbezoeken nooit vastgesteld worden. Enkele kleine technische opmerkingen tijdens deze bezoeken werden wel opgelost (loszittende tegels)

1 klacht handelde over vochtproblematiek. Na meerdere tussenkomsten kon enkel geconcludeerd worden dat de vochtproblematiek door de huurder zelf werd veroorzaakt.

2 klachten handelden over externe firma's die onvoldoende oplossing geboden zouden hebben bij een depannage. Na controle bleken de klachten evenwel ongegrond en trof de externe firma's geen schuldig verzuim.

### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

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

Toegang tot klachtenprocedure staat nu ook online op onze website

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

Terugkoppeling van klachten op maandelijks overleg administratie en wekelijks overleg technische dienst. Op deze wijze kunnen andere klachten voorkomen worden en weet ook iedereen wat er misgegaan is en welke de geboden oplossing diende te zijn.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

<p>Naam van uw maatschappij: SHM Ninove Welzijn cvba</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Leentje Cornelis, Leentje.cornelis@ninovewelzijn.woonnet.be</p>
---

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	6
Aantal ontvankelijke klachten:	5

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd/deels gegronnd	6
	ongegronnd	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	6
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

## 2. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

### ***Klacht 1: technisch probleem + vragen bij huurprijsberekening***

Betrokkene maakt melding van vochtinsijpeling via het dak en vocht in de kelder. Deze problematiek kadert in een renovatieproject voor de hele wijk.

De huurder was niet tevreden met zijn huurprijs (te hoog volgens hem), maar na controle bleek dat alles correct berekend werd.

### ***Klacht 2: problemen met energiefactuur***

Betrokkenen beweerden dat NW de energieleveranciers niet op de hoogte gebracht hadden. Bij nazicht konden we bewijzen leveren dat dit daadwerkelijk het geval is. Het probleem stelde zich bij de gekozen leverancier van de huurders.

### ***Klacht 3: petitie overlast honden***

15 bewoners ondertekenden een petitie ivm overlast honden, afkomstig van 1 bewoner. Dit dossier is aanhangig gemaakt bij de bevoegde rechtbank (Vrederecht en beroep 1<sup>ste</sup> aanleg) waardoor wij dienen te wachten op een uitspraak. Het feit is wel dat de bewoner die de zaak naar de Rechtbank trok, eveneens deze petitie ondertekende (meer nog, de trekker was in dit verhaal). Alle bewoners kregen een schrijven met een korte toelichting van onze procedure hieromtrent.

### ***Klacht 4: technisch probleem***

Betrokkene maakt melding van problemen van vochtinsijpeling aan dak en gevel en vraagt tevens een nieuwe CV – ketel aangezien alle andere bewoners van de wijk één gekregen hebben en zij niet.

Deze problematiek wordt aanbesteed en kadert in een renovatieproject voor de hele wijk (cfr klacht 1).

Haar CV – ketel werd bij de aanbesteding van 2013 niet vernieuwd gezien zij een installatie heeft van 2011. De visie van onze maatschappij is de volgende: bij een aanbesteding mogen enkel de installaties vervangen worden die meer dan 4 jaar oud zijn.

### ***Klacht 5: CV –installatie en klacht tegen aannemer***

Betrokkenen meldden ons dat hun nieuwe CV – installatie op geregelde tijdstippen uitvalt en hard lawaai maakt. De aannemer kwam verschillende keren kijken, herstelde af en toe wisselstukken, maar het probleem bleef.

Uiteindelijk werd de CV – ketel vervangen en kreeg het label 'fabricagefout'.

### ***Klacht 6: vertrokken huurder gaat niet akkoord met stuk inhouding huurwaarborg***

Een bewoner die mutatie kreeg, was niet akkoord met het gedeelte van inhouding van haar huurwaarborg.

Na controle werd beslist om de helft van het ingehouden bedrag terug te storten.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

*De klachten werden behandeld en allemaal opgelost of er werd uitgelegd wat de structurele oplossing wordt.*

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

Naam van uw maatschappij: Sociale Huisvestingsmaatschappij Ons Dak, Maaseik
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ilse Avermate, ilse.avermate@onsdak.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	6
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd/deels gegronnd	4
	ongegronnd	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:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	1

## 2. Klachtenbeeld 2016

### Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

#### Klacht 1:

Huurder is ontevreden over een herstelling in de badkamer. Mevrouw heeft herhaaldelijk contact opgenomen met de technische dienst. Mevrouw werd steeds te woord gestaan. Een onderaannemer ging ter plaatse. Huurder is niet akkoord met de facturatie van de kosten.

Uit het onderzoek blijkt dat mevrouw herhaaldelijk werd geïnformeerd over de aard van de herstelling alsook het feit dat deze herstelling ten laste is van de huurder. Desondanks vroeg huurder uitdrukkelijk om een herstelling. Bijgevolg werd de herstelling uitgevoerd en gefactureerd.

Mevrouw kreeg hieromtrent opnieuw de nodige informatie en was vervolgens bereid de kosten te betalen. (niet akkoord met beslissing tot facturatie)

#### Klacht 2:

Via het huurderssyndicaat meldt huurder dat hij ontevreden is over de onduidelijkheid inzake de herstellingen in zijn woning. De technische dienst is reeds ter plaatse geweest. Huurder heeft geen informatie over de uitvoeringstermijn van de werken.

Er werd een huisbezoek ingepland met technische dienst, huurder en het huurderssyndicaat. Het dossier werd overlopen en de nodige afspraken werden gemaakt omtrent uitvoeringstermijnen en aard van herstellingen.

De nodige herstellingen werden uitgevoerd. (te lange behandeltermijn)

#### Klacht 3:

Huurder is ontevreden over de uitvoeringstermijn van herstellingswerken en het gebrek aan informatie hieromtrent.

De technische dienst contacteerde mevrouw om haar te informeren over de stand van zaken. De herstellingswerken werden ingepland en uitgevoerd. Nadien contacteerde mevrouw ons met vragen over de aard van de herstellingen.

De technische dienst beantwoordde alle vragen van huurder.

(ontoereikende informatieverstrekking - te lange behandeltermijn)

#### Klacht 4:

Huurders meldden herhaaldelijk een technische probleem in verband met de aansluiting van televisie/internet.

Volgens huurders wordt hun probleem niet erkend en biedt de technische dienst geen oplossing aan. Huurder heeft zelf al externe firma's ingeschakeld om het probleem te verhelpen. Uit het technisch onderzoek blijkt dat één van deze firma's wijzigingen heeft aangebracht aan de oorspronkelijke installatie.

Na overleg met de technische dienst wordt huurder geïnformeerd over de aard van het probleem en een mogelijke oplossing. In opdracht van de huurder voerde een externe firma werken uit aan de installatie. Bijgevolg betreft het een herstelling ten laste van de huurder.

Huurder ontvangt de nodige documentatie en de contactgegevens van de firma die destijds de oorspronkelijke installatie plaatste. Huurder kan deze firma contacteren. De huisvestingsmaatschappij contacteert de firma om haar te informeren. Huurder is hiermee akkoord en maakt zelf de nodige afspraken. Huurder is akkoord om de kosten voor zijn rekening te nemen.

(ontoereikende informatieverstrekking)

#### Klacht 5:

Huurder wenst een schadevergoeding wegens een hoog waterverbruik in zijn nieuwe woning.

Uit het onderzoek blijkt dat huurder zijn sociale huurwoning nog niet bewoond. Bij plaatsbeschrijving werd de woning in goede staat en zonder gebreken afgeleverd (nieuwbouwwooning). Uit het gesprek met huurder blijkt dat de doorspoelknop van het toilet bleef hangen. Gezien de niet bewoning werd dit laattijdig door huurder vastgesteld, met uiteraard een hoog waterverbruik tot gevolg.

Klacht is ongegrond aangezien de woning in goede staat en zonder gebreken werd afgeleverd. Het hoge waterverbruik is een gevolg van langdurige afwezigheid en niet bewoning waardoor situatie laattijdig door huurder werd vastgesteld.

Huurder werd geïnformeerd over de situatie alsook het feit dat er geen schadevergoeding wordt uitbetaald.

(ongegrunde klacht)

Klacht 6:

Huurder is ontevreden over de uitvoeringstermijn van herstellingswerken.

Uit het onderzoek blijkt dat er meerdere contacten geweest zijn tussen huurder, technische dienst en de aannemer. Er werden reeds herstellingswerken aan het dak uitgevoerd. Nadien bleek er een andere oorzaak te zijn. Door omstandigheden werd de bijkomende herstelling op een latere datum voorzien. Huurder werd hiervan steeds in kennis gesteld.

De bijkomende herstelling werd ondertussen uitgevoerd. Een medewerker van de technische dienst is ter plaatse geweest om de situatie te controleren. Er werden de nodige afspraken gemaakt met huurder om de situatie op te volgen en nog enkele metingen in te plannen.

(te lange behandeltermijn)

### 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

De nodige informatie inzake het klachtendossier werd aan de desbetreffende medewerker of dienst verschaft.

In een aantal dossiers neemt de desbetreffende dienst opnieuw contact op met de huurder om de nodige informatie te verschaffen, de nodige werken in te plannen of het dossier te bespreken.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

<p><b>Naam van uw maatschappij: CVBA Ons Dorp Menen</b></p> <p><b>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Sonny Ghesquière</b>  <a href="mailto:sonny.ghesquiere@onsdorpmenen.be">sonny.ghesquiere@onsdorpmenen.be</a></p>
--

**1. Cijfergegevens**

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	3
	ongegrond	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	2
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0



Andere:	0
---------	---

## **2. Klachtenbeeld 2016**

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.**

Er waren geen klachten tegen de maatschappij via de Ombudsdienst. De genoemde klachten slaan op huurders die hun klacht indienden bij de Huurdersbond.

■■■■■ Een groot gasverbruik te wijten aan verkeerd gebruik verwarmingsinstallatie. Huurders wensen een vergoeding. Deze zaak is nog lopende.

■■■■■ Discussie over de afrekening van de waarborg. De zaak werd besproken (samen met de Huurdersbond en de vertrokken huurders) en werd afgerond.

■■■■■ Boiler kapot door nalatigheid huurder. Deze zaak werd grondig besproken (Ons Dorp, huurster en Vredegerecht) en werd afgerond.

## **3. Concrete realisaties en voorstellen**

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

Ons procedurehandboek werd aangepast begin november 2016; o.a. dus het stuk rond klachtenbehandeling. Onze folders werden aangepast en de huurders/kandidaten kunnen ook via de website een contactformulier invullen.

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

De servicemeter wordt voorgelegd en besproken met onze directeur.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

<p>Naam van uw maatschappij: Ons Onderdak</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Isabelle Meersseman - isabelle.meersseman@onsonderdak.be</p>
---

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	0
Aantal ontvankelijke klachten:	0

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	Nvt
	ongegrond	Nvt

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	Nvt
	Onopgelost:	Nvt

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	Nvt
Te lange behandeltermijn:	Nvt
Ontoereikende informatieverstrekking:	Nvt
Onvoldoende bereikbaarheid:	Nvt
Onheuse bejegening:	Nvt
Andere:	Nvt

## **2. Klachtenbeeld 2016**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.**

Er werden in 2016 geen klachten bij Ons Onderdak ingediend die volgens het Klachtendecreet zouden moeten worden behandeld.

Uw mail dd. 04.02.2016 [REDACTED] werd reeds als klacht behandeld in 2015, ons standpunt werd u toegelicht.

### **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 vraag kan worden gesteld waarom er zo weinig klachten bij de klachten behandelaar van Ons Onderdak worden ingediend. Hebben de huurders te weinig kennis van deze mogelijkheid? Durven ze niet of ontzien ze de vraag te stellen? Feit is wel dat we ook via de Ombudsdienst weinig tot geen klachten binnenkrijgen (Ombudsdienst wel algemeen gekend).

Daarnaast wordt de mogelijkheid tot indienen een klacht bij de toezichthouder steeds vermeld waar wettelijk voorzien. De contactgegevens hiervoor worden consequent op alle van toepassing zijnde brieven vermeld (o.a. huurprijsberekening, inschrijvingsbewijs kandidaten,...). M.a.w. oordeelt de raad van bestuur dat er voorlopig geen bijkomende acties moeten worden ondernomen ten einde ons cliënteel meer vertrouwd te maken met de verschillende klachtenprocedures.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

*Naam van uw maatschappij: CVBA Providentia*

*Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Dours Silke  
silke.dours@providentia.be*

1. Cijfergegevens

	Aantal
<i>Totaal aantal klachten:</i>	30
<i>Aantal ontvankelijke klachten:</i>	30

<i>Aantal klachten volgens mate van gegrondheid</i>	<i>Gegrond/deels gegrond</i>	30
	<i>ongegrond</i>	0

<i>Aantal klachten volgens mate van oplossing</i>	<i>Opgelost/deels opgelost</i>	30
	<i>Onopgelost:</i>	0

<i>Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten</i>	
	<i>Aantal</i>
<i>Niet-correcte beslissing:</i>	1
<i>Te lange behandeltermijn:</i>	4
<i>Ontoereikende informatieverstrekking:</i>	

<i>Onvoldoende bereikbaarheid:</i>	
<i>Onheuse bejegening:</i>	
<i>Andere:</i>	25

## 2. Klachtenbeeld 2016

*Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.*

*De voornaamste klachten bestonden uit de leefbaarheid met de burens. Burenruzies over lawaaihinder, huisdieren, hygiëne,...*

*Daarna ging het vooral over klachten betreffende de herstellingswerken door Cofely, de maatschappij die instaat voor het onderhoud en herstellen van verwarmingstoestellen. Vaak was de herstelling laattijdig of was herstelling onvoldoende waardoor de problemen met de verwarming bleven bestaan, zelfs na verschillende meldingen.*

*Eveneens meldingen van bijwoningen en domiciliefraude zijn dit jaar aan de beurt gekomen. De sociale controle vanuit de omgeving is wel degelijk aanwezig.*

*Hierdoor kunnen wij als sociale huisvestingsmaatschappij ook meer controle doen op domiciliefraude of bijwoning.*

### 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

*Omwille van de regelmatige klachten betreffende de werking van onze onderhoudsfirma Cofely, hebben we daar rapper op de bal gespeeld. Op die manier konden de aangegeven problemen in verband met verwarming en water sneller opgelost worden voor onze huurders. Toch kan dit nog steeds beter. Ook proberen we via huisbezoeken een beter zicht te krijgen op de aangebrachte klachten.*

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

*Net zoals in 2016 willen we eveneens in 2017 via huisbezoeken een beter zicht krijgen op de gemelde klachten en willen we een nog betere opvolging verkrijgen van onze onderhoudsfirma Cofely.*

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

<p><b>Naam van uw maatschappij:</b> <a href="#">S.M. voor Volkshuisvesting Willebroek</a></p> <p><b>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</b> <a href="#">Ben Foqué</a> <a href="mailto:ben.foque@volkshuisvesting-willebroek.woonnet.be">ben.foque@volkshuisvesting-willebroek.woonnet.be</a></p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	14
Aantal ontvankelijke klachten:	12

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronde/deels gegronde	6
	ongegronde	6

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	12
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	4
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

## 2. Klachtenbeeld 2016

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.**

- In 2016 waren er 14 klachten waarvan 12 ontvankelijk.
- Van de 12 ontvankelijke klachten waren 6 gegrond of deels gegrond.
- Alle 12 ontvankelijke klachten zijn opgelost.
- Van de 6 gegronde of deels gegronde klachten werden volgende ombudsnormen geschonden:
  - Te lange behandeltermijn:
    1. Renovatie keuken bij zittende huurder.
    2. Onderhoud tuin van leegstaande woning.
    3. Herstelling gemeenschappelijke muur bij renovatieproject.
    4. Afrekening waarborg.
  - Ontoereikende informatieverstrekking:
    1. Plaats op wachtlijst van kandidaat-huurder.
    2. Herstellingen/ aanpassingen aan woning na plaatsing centrale verwarming in bewoonde woning.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Aanpassing formulering tijdstip uitvoering werken bij aanmaak van een werkbond: 'volgens werkplanning' werd 'binnen 3 maanden'. Deze duidelijkheid moet voor minder onzekerheid en frustratie zorgen bij de huurders en een betere opvolging door de technische dienst. De tijdige uitvoering van de werkbonden wordt periodiek opgevolgd door de werkgroep Onderhoud en Herstel en vanaf 2017 ook in de managementsrapportering van de raad van bestuur.

Na het volgen van een bijkomende opleiding door de coördinator onderhoud en herstel in 2015 en het informeren van alle huurders doormiddel van een duidelijke folder, ook in 2015, werd vervolgens vochtproblematiek met daadkracht aangepakt:

- Globale aanpak met individuele plaatsbezoeken bij herstelling van de buitengevels van de Residenties Schoondonk, Herselaar en Groenlaar (in totaal 300 appartementen) naar aanleiding van toenemend aantal meldingen van wateroverlast bij overvloedige buien.
- Herhuisvesting van 4 gezinnen waarbij een vochtproblematiek in de woning aanwezig was die niet onmiddellijk kon worden opgelost. Hierdoor stopte de onzekere situatie waarin deze huurders verzeild geraakten en werden klachten vermeden.

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

- **Te lange behandeltermijn:**
  1. **Renovatie keuken bij zittende huurder** → De coördinator onderhoud en herstel heeft de opdracht gekregen om dit werk meer uit te besteden omdat de capaciteit van het van het eigen personeel ontoereikend is om alle keukens zelf te vervangen.
  2. **Onderhoud tuin van leegstaande woning** → Onderhandelingen zijn bezig om via een lokaal tewerkstellingsproject voor langdurig werklozen van het OCMW de tuinen van leegstaande woningen te onderhouden.
  3. **Herstelling gemeenschappelijke muur bij renovatieproject** → er is een vacature voor een nieuw personeelslid uitgeschreven waarbij een goede werfopvolging is opgenomen in de functiebeschrijving.
  4. **Afrekening waarborg** → wordt in 2017 opgenomen in het takenpakket van



administratief medewerker van de sociale dienst. Moet binnen de 3 maanden na einde verhuring worden uitgevoerd.

○ **Ontoereikende informatieverstrekking:**

1. **Plaats op wachtlijst van kandidaat-huurder** → Door verschillende wijzigingen in het Intern Huurreglement en door aanpassingen aan de woningtypes op basis van de rationale bezetting het afgelopen jaar, zijn de plaatsen op de wachtlijst verschillende keren gewijzigd. Ondanks het feit dat Volkshuisvesting de kandidaat-huurders steeds per brief op de hoogte bracht van de wijzigingen en een infomoment voor extra toelichting organiseerde, is het niet voor iedereen begrijpbaar. Vaak moet bij de gewijzigde plaats (meestal in negatieve zin) nog extra toelichting worden gegeven. Een gepaste verklaring hiervoor geven is niet altijd eenvoudig.
2. **Herstellingen/ aanpassingen aan woning na plaatsing centrale verwarming in bewoonde woning** → huurders kregen, bij de oplevering van het laatste renovatieproject cv, de mogelijkheid om schriftelijk opmerkingen door te geven en een tevredenheidsenquête in te vullen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

Naam van uw maatschappij: SHM Denderstreek
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Eddy De Vlieger – info@denderstreek.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:	1

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 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

De klacht die behandeld werd had verschillende deelaspecten. Hierdoor waren er verschillende collega's en instanties bij betrokken.

Ondanks vele inspanningen van verschillende medewerkers bleef de indiener van de klacht ontevreden over de dienstverlening.

Uiteindelijk werd de klacht doorgegeven aan een advocaat die de volledige juridische kant kan bekijken en de verdere communicatie met de indiener van de klacht op zich neemt.

### 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

-Een medewerker volgde de opleiding 'klachtenmanagement' van de KU Leuven. Hierdoor is duidelijker geworden wat een klacht is en hoe die moet behandeld worden.

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

-Een beter onderscheid maken tussen meldingen en klachten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

**Naam van uw maatschappij: Sint Niklase Maatschappij voor de Huisvesting**

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ellen Scheldeman - ellen.scheldeman@snmh.be**

**1. Cijfergegevens**

	Aantal
<b>Totaal aantal klachten:</b>	8
<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>	8

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	4
	ongegrond	4

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	6
	Onopgelost:	2

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
<b>Niet-correcte beslissing:</b>	2
<b>Te lange behandeltermijn:</b>	4
<b>Ontoereikende informatieverstrekking:</b>	2
<b>Onvoldoende bereikbaarheid:</b>	
<b>Onheuse bejegening:</b>	8
<b>Andere:</b>	

---

## **2. Klachtenbeeld 2016**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.**

- Technische klachten = 3
- Terugbetaling waarborg = 1
- Opzeg van een woning = 1
- Huurlasten = 2
- Overlast = 1

### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

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

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

De maatschappij tracht om de huurlasten zo duidelijk en overzichtelijk mogelijk mee te delen aan de huurders. Informatie verstrekking is hierin het sleutelwoord.

Als het gaat over klachten in verband met overlast is de visie van de maatschappij om zo neutraal mogelijk op te treden. Het bieden van een luisterend oor en een correcte doorverwijsfunctie is hierin de taak van de maatschappij.

De technische klachten verminderen als we kijken naar voorgaande jaren. Hierin werpt de duidelijke informatieverstrekking en communicatie zijn vruchten af.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

Naam van uw maatschappij: Sociaal Wonen arro Leuven
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Caroline Stuyckens – cstuyckens@swleuven.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	14
Aantal ontvankelijke klachten:	13

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	12
	ongegrond	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	10
	Onopgelost:	4

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	

## 2. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

### 1. 18/05/2016: Buurvrouw meldt geluidsoverlast door honden.

Poging om ronde tafelgesprek samen met andere betrokken huurders te organiseren. Tevens een mail ontvangen van de zoon van meldende huurder, om geurprobleem en onderhoud van de tuin aan te kaarten.

De meldende huurder wil niet meer samen zitten met de burens om het probleem te bespreken. Zij heeft geen klachten over geluid, maar wel over geur.

Huisbezoek gedaan bij de betrokken huurders.

Apart probleem besproken met de verschillende partijen. Geuroverlast is bijna niet te merken, onze mening: overdreven door de buurvrouw.

Geluidsoverlast was op het moment van het bezoek niet vast te stellen. Aangeraden om de wijkagent ook te betrekken wanneer de feiten zich voordoen.

Nog een andere buurvrouw meldt dat ze af en toe last heeft van honden. De buurvrouw meldt ons dat ze met de huurder waarop de klacht betrekking heeft, gepraat heeft en dat mevrouw nu probeert rekening te houden met haar burens.

De klacht is ontvankelijk en deels gegrond.

### 2. 02/06/2016: Buurvrouw meldt sluikstorten in gang van appartementsgebouw

Momenteel is het onduidelijk wie de sluikstorter is. Omwille van feiten uit het verleden vermoeden wij dat een van de mannelijke huurders in het gebouw mogelijks zijn vuilnis onrechtmatig heeft achtergelaten.

Een deel van het achtergelaten afval was van een van de vrouwelijke huurders (zij heeft een mail gestuurd 09/06 als reactie op ons schrijven. Haar spullen zouden weg zijn). Volgens haar zouden sommige dingen er al staan sinds ze daar woont.

Plaatsbezoek op 08/07/2016 door onze maatschappelijk assistent. De spullen zijn weggehaald op 1 technisch apparaat na. Dit zal door SWaL verwijderd worden, aangezien het ging om een toestel van een vertrokken huurder dat nooit werd opgehaald.

De klacht is ontvankelijk en gegrond.

### 3. 03/06/2016: De schoondochter zou op het adres verblijven + zoon is er gedomicilieerd zonder schriftelijke aanvraag

Na controle KSZ blijkt de zoon inderdaad gedomicilieerd te zijn op het adres, maar hiervoor hebben we geen schriftelijke aanvraag gekregen.

Op 16/06/2016 werd moeder/huurder werd opgebeld om te vragen dat zoon ons contacteert.

Telefoon gekregen van dochter van de huurder op 12/07/2016. Zij wil de mogelijkheid afdrukken om bewindvoerder aan te stellen voor haar moeder en de opzeg te doen voor de woning (domiciliefraude van moeder reeds in verleden proces rond geweest maar verloren door SWaL).

De wijkagent heeft bevestigd dat de zoon in tussentijd weer verhuisd is.

De klacht is gegrond en ontvankelijk.

### 4. 26/05/2016: Aanvaring tussen techniek en bewoner.

De echtgenoot en referentiehuurder waren gefrustreerd tegenover de firma Cofely, de techniek van de verwarming. Ze hadden reeds enkele weken geen verwarming en Cofely deed niet het nodige om de verwarming zo snel mogelijk terug in werking te krijgen. De bewindvoerder had ondertussen een brief gestuurd naar een

collega van de technische dienst om te melden dat de problemen met de verwarming moesten opgelost worden. Hun gezondheid zou er ook aan lijden.

Verder kon afgeleid worden dat de aanvaring een miscommunicatie was tussen de echtgenoot en de techniker. De echtgenoot gaf ook toe dat de situatie uit de hand gelopen was. Hij beseft dat beide partijen in fout waren. De echtgenoot zou de techniker hebben aangeraakt met zijn hand. Voor hem zou dit eerder een gebaar/uitdrukken geweest zijn. De techniker heeft daarop zijn reactie gegeven.

Op het einde van het gesprek bood de echtgenoot zijn excuses aan (via ons) tegenover de techniker van Cofely.

Voor de toekomst werd een duidelijke afspraak gemaakt:

In de toekomst zal de referentiehuurder naar ons bellen voor technische meldingen + de huurders hebben opnieuw een brief meegekregen over de samenwerking met STRONGBOW en de juiste contactgegevens. Het contract met Cofely werd beëindigd omwille van aanhoudende problemen met de kwaliteit van hun service.

De klacht is gegrond en ontvankelijk.

**5. 06/07/2016: Gemeld dat de nonkel er regelmatig zou verblijven. Factuur van internet staat op zijn naam.**

Na huisbezoek geen vermoeden dat nonkel er woont.

Buurvrouw blijft aanhouden dat er personen wonen (01/2017)

Melding gedaan bij Stad Leuven bevolkingsdienst + wijkagent, met de vraag of zij een onderzoek kunnen opstarten.

Wijkagent heeft bevestigd dat de nonkel er woont en zal het domicilieadres wijzigen. Voor de andere personen die er wonen, gaat zij spreken met de dienst vreemdelingenzaken. De procedure is nog lopende.

De klacht is ontvankelijk en deels gegrond.

**6. 14/07/2016: Huurder meldt dat de buurman destijds een haag heeft geplant. Een oud medewerker had de huurder gezegd dat de haag maar ter hoogte van de brievenbus mocht komen. De haag staat nu 2 meter hoog.**

Gevraagd aan technische medewerkers hoe hoog de haag mag komen.

Navraag gedaan bij de gemeente: de haag mag 1 meter hoog worden in de voortuin.

Voorstel gedaan aan huurder om buurman in te lichten.

De buurman (tevens huurder) zegt dat er destijds met een jurist bepaald is dat de haag 2 meter hoog mag worden. Wettelijke bepalingen (artikel 2.9.6. p 49 van het ABL) van de gemeente zeggen 1 meter hoogte in de voortuin voor hagen die NA 2013 zijn gepland.

Geen wettelijke bepalingen voor hagen gepland voor 2013

Mail gestuurd naar huurder dat de haag is bijgesnoeid aan de zijkanten, maar als de buurman weigert de hoogte bij te werken dat wij daar niet in kunnen tussenkomen.

Er is geen wettelijke bepaling die hier een hoogte oplegt, omdat de haag van 2000 dateert.

De klacht is gegrond en deels ontvankelijk.

**7. 1/08/2016: De buurman (geen huurder van ons) heeft gemeld dat de haag van huurder niet wordt onderhouden.**

Haag was in orde toen de maatschappelijk werker langsging voor huisbezoek.

De klacht bleek ongegrond en ontvankelijk.

**8. 02/09/2016: Melding van buurtbewoners dat tuin niet wordt onderhouden en vermoeden dat woning**



ook slecht wordt onderhouden.

Er is een brief verstuurd om de huurder te wijzen op haar verplichtingen.  
Enkele malen geprobeerd om langs te gaan zonder succes (12/2016)  
Contact genomen met bewindvoerder ivm. problematiek.  
Nadien contact genomen met OCMW om een gezamenlijk bezoek in te plannen.

De klacht is ontvankelijk en deels gegrond.

**9. 02/09/2016: Melding van burens dat bomen niet vaak worden gesnoeid + vermoeden slecht onderhoud woning**

De maatschappelijk assistent van SWaL plant een huisbezoek in om na te gaan of de woning effectief slecht wordt onderhouden.

Door ziekte lukte het de huurder niet om alles zelf te onderhouden.  
Eind april gaat de maatschappelijk assistent opnieuw op huisbezoek om na te gaan of ze het door ons samen opgesteld stappenplan heeft gevolgd.

De klacht is ontvankelijk en deels gegrond.

**10. 26/09/2016: Melding over buurvrouw: telefoneert te luid in de tuin**

Melder meldt dat huurder luid telefoneert in de tuin.  
Wij hebben de melder geïnformeerd dat de huurder mag lawaai maken tot 10u 's avonds.  
Wij hebben aangeraden dat ze haar buurvrouw best zelf aanspreekt hierover.  
Aangezien het niet gaat over een overtreding van het HC of RIO, verwijzen wij door naar burenbemiddeling of de wijkagent.  
De melder zou de wijkagent ook gebeld hebben om hierover melding te doen.

De klacht is onontvankelijk.

**11. 6/10/2016: Geluidsoverlast + slecht onderhoud woning gemeld door buurvrouw**

De huurder van een woning [REDACTED] zou veel ruzie maken met zijn vriendin. De buurvrouw durft de politie niet bellen uit angst om ook ruzie te krijgen met haar buurman.  
Huisbezoek inplannen op termijn om situatie te kunnen vaststellen.

Buurvrouw is op kantoor geweest o.a. voor melding over de huurder.  
We hebben haar uitleg gegeven omtrent de procedure en burenbemiddeling.  
We spraken af dat we beiden contact zullen nemen met de wijkagent.

De klacht is ontvankelijk en gegrond.

**12. 7/11/2016: Buurvrouwen melden geluidsoverlast in het gebouw veroorzaakt door huurder gelijkvloers appartement (ruzies)**

Melding door 2 bewoners (derde verdieping appartementsgebouw)  
Huurder gelijkvloers zou ruzies hebben met haar "vriend" die regelmatig langskomt, hij zou haar op straat aan haar haren trekken en ruzie maken op straat. In het appartement horen de burens ook regelmatig ernstige ruzies en geluiden.

Aangeraden om zeker ook politie te bellen op moment van de feiten aangezien het om agressie gaat.  
Ook aan burens gevraagd om de meldingen via mail te doen, zodat we daar schriftelijk bewijs van hebben.

Probleem besproken met huurder gelijkvloers. Zij vindt dat burens overdrijven en dat het niet ZO luid was.

Ze is zich ervan bewust dat alle burens rekening moeten houden met elkaar.  
De vermoeders zouden ondertussen weer bedaard zijn tussen de burens onderling.

De klacht is ontvankelijk en gegrond.

**13. 8/11/2016: Ex-vriend meldt dat nieuwe vriend er onrechtmatig bijwoont en zijn domicilie daar niet heeft**

Ex-vriend heeft gemeld dat huurder haar nieuwe vriend onrechtmatig bijwoont in haar woning in Rotselaar.  
Er zouden wel geen spullen liggen, dus zal moeilijk zijn om aan te tonen.  
Vriend blijft er wel altijd slapen volgens de ex-vriend.

1. Huurder inlichten dat dit fraude is en reactie afwachten.
2. Eventueel bevolkingsdienst van de gemeente inlichten over vermoeden om zo de politie in te lichten.

Huurder is langs geweest op kantoor (dit was nav huurschade en het bijhorende afbetalingsplan).  
Zij verklaart dat haar vriend (niet haar partner) niet bij haar inwoont. Hij komt wel regelmatig op bezoek.

De klacht is ontvankelijk en gegrond.

**14. 13/12/2016: Melding buurvrouw dat huurder de woning enkel in het weekend bewoont**

Mevrouw is in september eens langs geweest om te melden dat ze wel regelmatig eens een paar dagen weg is.  
Ze heeft toen ook verteld dat ze de woning helemaal in orde heeft gezet en dat de burens hier jaloers op zijn.

De buurvrouw meldde dat ze er niet woont en dat ze vaker ergens anders is en enkel in het weekend daar verblijft.

Mevrouw is langs geweest om uit te leggen dat ze (zoals eerder uitgelegd) wel regelmatig een paar dagen op een ander adres is, maar dat ze het merendeel van de week in de sociale huurwoning woont. Ze is eenmalig 14 dagen weggeweest omdat de verwarming niet werkte.

Er is mevrouw uitgelegd wat domiciliefraude is en waarom het zo belangrijk is dat we dit opvolgen.

Wij noteren dat mevrouw verklaart dat ze het merendeel van de week wel in de woning woont en dat de maatschappelijk assistent in 2017 mag langskomen bij haar thuis.  
Ze verklaart bijkomend dat ze in haar garage kledingstukken heeft liggen (dozen). Dit komt omdat ze vroeger een kledingwinkel heeft uitgbaat en ze heeft hier nog stock van over.

De klacht is ontvankelijk maar ongegrond.

**3. Concrete realisaties en voorstellen**

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

Door de aanwerving van een maatschappelijk assistente kunnen klachten over de leefbaarheid in de wijken veel gedetailleerder worden opgevolgd en meer persoonlijk worden behandeld.

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

Verder uitdiepen van de persoonlijke behandeling van de klachten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

Naam van uw maatschappij: S.B.K. Arro Antwerpen CVBA - 9350
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Marie-Josée Van Nueten – Marie-josee.vannueten@arroantwerpen.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	0
Aantal ontvankelijke klachten:	0

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd/deels gegronnd	0
	ongegronnd	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 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

Geen klachten ontvangen.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

Geen nieuwe maatregelen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

<p>Naam van uw maatschappij: <b>SBK-DENDERMONDE CVBA met een sociaal oogmerk</b></p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: <b>Marie-Paule Hiel, mp.hiel@sbk-dendermonde.woonnet.be</b></p>
---

**1. Cijfergegevens**

	Aantal
Totaal aantal klachten:	
Aantal ontvankelijke klachten:	

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Geground/deels geground	
	ongeground	

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 2016**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

Het is eigen aan onze werking dat kopers van sociale woningen problemen melden met hun pas aangekochte woning (gaande van druppende kraan, tot lasnaden die loskomen of problemen met werking van CV e.d.) Deze meldingen catalogeren wij niet bij “klachten”. Deze alluderen trouwens nooit naar onze interne werking, noch naar onze verantwoordelijkheden in ruime zin. De architect en aannemer zijn verantwoordelijk voor de probleemopvolging bij de nieuw gebouwde woningen. Voor de woningen waarvan de definitieve oplevering reeds heeft plaats gehad, telt de 10-jarige aansprakelijkheid van aannemer en architect. Hier kan onze maatschappij nooit bij betrokken worden.

Wat het verstrekken van de VMSW-leningen betreft, ontvangen wij soms klachten aangaande de trage werking van de inspecteur maar ook dit is niet toe te schrijven aan onze werking. Een technisch dossier dat op ons kantoor wordt ontvangen, wordt steeds binnen de 2 werkdagen opgestuurd naar de VMSW. Wanneer de inspectie van de woning dan gebeurt, is een beslissing die niet door ons wordt genomen. Tevens hebben we er evenmin vat op wanneer dan uiteindelijk het verslag van deze inspectie aan de ontlener kan worden bezorgd.

Het klachtenformulier is één van de mogelijkheden om een klacht in te dienen : dit formulier is ter beschikking in de wachtruimte, op eenvoudig verzoek en op de website van SBK-Dendermonde.

### **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 2017 zal er een duidelijke verwijzing naar de bestaande klachtenprocedure worden vermeld in brieven van toewijzing van woningen, in brieven die de inschrijving als kandidaat-koper bevestigen ; zo doende zal de klachtenprocedure ruimer bekend worden gemaakt.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

<p>Naam van uw maatschappij: Sociale Bouwmaatschappij Schelle</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</p> <p>Greet Vereycken</p> <p>Greet.vereycken@schelle.woonnet.be</p>
---

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	deels gegrond	1
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost	1
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

---

## 2. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

De dakbedekking van het appartementsgebouw werd vervangen in 2016.

## 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 2016

<p><b>Naam van uw maatschappij:</b></p> <p><i>Sociale Huisvesting regio Landen (SHM 245.5)</i></p> <p><b>Naam van de klachtenbehandelaar + e-mailadres:</b></p> <p><i>Georges Debref (voorzitter van de raad van bestuur)</i></p> <p><a href="mailto:georges.debref@skynet.be">georges.debref@skynet.be</a></p>
---

**1. Cijfergegevens**

	Aantal
Totaal aantal klachten:	0
Aantal ontvankelijke klachten:	0

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	0
	ongegrond	0
		0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	0
	Onopgelost:	0
		0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0

<b>Onvoldoende bereikbaarheid:</b>	<b>0</b>
<b>Onheuse bejegening:</b>	<b>0</b>
<b>Andere:</b>	<b>0</b>

## **2. Klachtenbeeld 2016**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.**

- 1) *Veel problemen worden door huurders en kandidaat-huurders aan de SHM toegeschreven hoewel zij hun oorsprong vinden in de reglementering en in de aan de SHM opgelegde verplichtingen (bv. de lokale gemeentelijke toewijzingsreglementen, de afrekening van de huurlasten, de voor de cliënten te ingewikkelde reglementeringen, ...).*
- 2) *De huurders koesteren onredelijke of onverantwoorde verwachtingen t.a.v. de verhurende SHM (bv. oplossing voor burenhinder, scheidsrechter bij burenruzies, enz....), hoewel dergelijke conflicten tussen de huurders onderling zouden moeten geregeld kunnen worden.*
- 3) *Instanties zoals de Vlaamse Ombudsdienst en de afdeling Toezicht van het Agentschap Inspectie RWO beschouwen brieven van huurders en kandidaat-huurders te gemakkelijk als "klachten", hoewel de schrijvers eigenlijk tot hen opnieuw een verzoek richten dat door de betrokken SHM al (meestal terecht) werd afgewezen.*

### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

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

- 1) *Grotere tijdsinvestering van directie en personeel in persoonlijke contacten met “klagenden” om de ondervonden problemen toe te lichten, in het juiste daglicht te stellen, trachten op te lossen ....*
- 2) *Aanwerving van een maatschappelijk werkster (halftijds), die o.a. het voorkomen en opvangen van klachten als opdracht heeft.*
- 3) *Inschakeling van de eigen website waarin de rubriek “Meldingen/vragen” de mogelijkheid biedt om op een gemakkelijke manier problematische toestanden te melden en/of vragen erover te stellen.  
Daar een kopie van het invulformulier dat in deze rubriek wordt aangeboden, (ook) rechtstreeks bij de klachtenbehandelaar toekomt, kunnen langs deze weg ook “echte klachten” geformuleerd worden.*

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

- 1) *Document met betere en concretere informatie over klachten en klachtenbehandeling overhandigen aan kandidaat-huurders bij inschrijving en aan beginnende huurders bij de toewijzing van de woongelegenheden.*
- 2) *In 2017 invulling in de eigen website van een specifieke rubriek “Klachten”. Hierin zal o.a. het onderscheid tussen “meldingen/vragen” en “(echte) klachten” duidelijk gesteld worden.  
In deze rubriek zal ook een invulformulier worden aangeboden waarmee op een eenvoudige manier “klachten” kunnen geformuleerd worden t.a.v. de SHM. Deze “klachtenformulieren” zullen rechtstreeks bij de klachtenbehandelaar toekomen.*
- 3) *Betere afspraken met personeel met het oog op een correcte registratie van klachten en het doorgeven ervan aan de klachtenbehandelaar.*

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

Naam van uw maatschappij: T' Heist Best cvba Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Bernard Despiegelaere (bernard.despiegelaere@theistbest.be)
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd/deels gegronnd	1
	ongegronnd	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	2
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

2. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

De klachten hadden betrekking op:

- Burenspanningen;
- Vermeende luchtvervuiling door schouw huurder;

3. Concrete realisaties en voorstellen

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

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

- Nihil

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

<p>Naam van uw maatschappij: Tieltse Bouwmaatschappij</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Annelies Verlinden Annelies.Verlinden@tieltsebouwmij.be</p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	2
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	1
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	1
Andere:	

## 2. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

1) De Vlaamse Ombudsdienst stelde ons in kennis van een klacht van een huurder. Het gezin is niet tevreden over de staat van de keuken in hun huurwoning. Volgens de huurder werden alle keukens van de woningen in de wijk waar zij wonen vervangen, behalve die van hen.

De Tieltsse Bouwmaatschappij is ervan op de hoogte dat de keuken in betreffende woning aan vervanging toe is. Het klopt niet dat enkel deze keuken nog niet vervangen werd. Ruim 2/3<sup>de</sup> van de huurders op deze wijk wacht nog op een nieuwe keuken. Een groot deel van de woningen op deze wijk dateren van 1986 waardoor een aantal herstellingen en verbeteringen zich opdringen.

Er werd geopteerd om in eerste instantie energiebesparende werken uit te voeren. Het schrijnwerk en de verwarmingsketels werden vernieuwd en alle woningen werden goed geïsoleerd. De keukens zullen in een latere fase aan bod komen. De timing is nog niet gekend.

Dit antwoord werd door de Vlaamse Ombudsdienst overgemaakt aan onze huurders.

2) De afdeling Toezicht ontving een verhaal van een kandidaat-huurder tegen de beslissing van de Tieltsse Bouwmaatschappij om zijn weigering van een aanbod als ongegrond te beschouwen. Door deze weigering wordt zijn huurpremie stopgezet.

Aan betrokkene werden volgende 4 brieven verstuurd:

- Peiling naar interesse voor een welbepaalde woongelegenheid
- Een brief met de vraag om contact op te nemen
- Herinneringsbrief met de vraag om contact op te nemen
- Melding van 1<sup>ste</sup> weigering aanbod

Kandidaat-huurder beweert enkel de eerste en de vierde brief ontvangen te hebben.

De brieven werden niet aangetekend verstuurd. De Tieltsse Bouwmaatschappij kan niet bewijzen dat ze werkelijk verstuurd werden. Het voorleggen van een kopie van deze brieven is niet voldoende. Om deze reden moet de toezichthouder het verhaal gegrond beoordelen.

De Tieltsse Bouwmaatschappij moet de eerste weigering van deze kandidaat-huurder ongedaan maken.

### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

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

De Tieltsse Bouwmaatschappij blijft verder aandacht besteden aan het vermijden van klachten. Wij merken een daling van klachten en meldingen over een te lange behandeltermijn van uit te voeren werken. De vernieuwde website zorgt ervoor dat huurders duidelijke informatie kunnen raadplegen over allerlei onderwerpen.

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

Communicatie naar de huurders en kandidaat-huurders blijft erg belangrijk in het vermijden van klachten. We moeten vaststellen dat zowel over de wijze van communiceren als de inhoud van de boodschap zelf goed moet nagedacht worden.

Bij schriftelijke boodschappen aan onze (kandidaat-)huurders moet nagegaan worden in welke mate het belangrijk is dat wij zekerheid hebben over de ontvangst. Op deze manier kunnen wij in cruciale situaties klachten vermijden.

Uit de andere behandelde klacht blijkt dat er moet nagedacht worden over een duidelijke en concrete manier van communiceren over acties die de Tieltsse Bouwmaatschappij zal ondernemen. Wanneer huurders weet hebben van wanneer werken of renovaties uitgevoerd zullen worden zullen zij minder snel het gevoel hebben dat hun probleem genegeerd wordt. De huurderskrant kan hiervoor een goed communicatiemiddel. Zo blijven de huurders op de hoogte van de plannen op korte en langere termijn.



Vragenlijst klachtenmanagement 2016

Naam van uw maatschappij: CVBA Tuinwijk
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Annelies Oosterlinck annelies.oosterlinck@tuinwijk.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	7
Aantal ontvankelijke klachten:	7

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd/deels gegronnd	5
	ongegronnd	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	7
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	2
Andere:	

## 2. Klachtenbeeld 2016

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.**

De klachten bereikten Tuinwijk als volgt, 4 schriftelijk per brief, 1 via het klachtenformulier van Tuinwijk en 2 via e-mail.

5 klachten kwamen rechtstreeks van de burger (huurder), 2 klachten via de Vlaamse Ombudsdienst.

5 klachten waren gegrond, voornamelijk technische klachten die te lang aansleepten. 2 klachten over huurders die te klein gehuisvest waren/zijn.

2 klachten waren ongegrond. 1 van een kandidaat-huurder en 1 van een huurder.

Alle klachten werden binnen de wettelijke termijn beantwoord en ook opgelost.

De klagers konden zich ook akkoord verklaren met de gestelde oplossing, gezien we nadien geen nieuwe klachten meer ontvingen.

### 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Er wordt ook duidelijker gecommuniceerd naar de klanten over hoe men een klacht kan indienen.

Zo is staat de nieuwe website van Tuinwijk online. Via de website kan men een klachtenformulier downloaden en ook versturen. Men hoeft bijgevolg niet meer persoonlijk langs te komen op kantoor om een klacht neer te leggen.

De klachtenprocedure werd ook in klare taal uitgelegd in onze nieuwsbrief voor de huurders.

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

Er wordt steeds ingezet om de klachten zo snel mogelijk te behandelen. De Technische Dienst probeert om duidelijker te communiceren naar de huurders en ook een termijn mee te geven waarop een herstelling zal worden uitgevoerd.

Aan de kandidaat-huurders wordt geprobeerd de te hanteren wetgeving op een eenvoudige manier uit te leggen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

Naam van uw maatschappij: Vitare NV 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	Gegronde/deels gegronde	0
	ongegronde	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 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016. Nihil

### 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 2016

Naam van uw maatschappij: Vivendo
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Veerle De Groof - veerle.degroof@vivendo.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	9
Aantal ontvankelijke klachten:	9

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	7
	ongegrond	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	9
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	4
Andere:	

## 2. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

De 8 **technische** klachten zijn allen nagekeken, herstellingen werden uitgevoerd of er werd opdracht gegeven. In 2016 betrof het vooral algemene technische problemen en vochtproblemen. In 1 dossier werd aan de huurder gevraagd zijn woning terug te brengen in de staat zoals bij aanvang van de verhuur, de huurder was hier niet mee akkoord, ondertussen zijn we tot een vergelijk gekomen.

Door de **dienst Wonen** werd 1 klacht behandeld betreffende burenhinder, in dit dossier werden betrokkenen aangesproken in aanwezigheid van de wijkagent en werd advies gegeven inzake de procedure bij blijvende overlast.

### 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 gebruik van de opvolgingslijst voor de verschillende diensten die centraal wordt beheerd (controle op behandelingstermijnen) bewijst nog steeds zijn nut. Verschillende renovatiedossiers werden opgestart. De vernieuwde ZieZo brochure (zakboekje voor de huurders: wat kan – mag – moet ivm onderhoud van de huurwoning) werd eind 2016 verspreid. N.a.v. de vraag tot het gebruiksvriendelijker maken van een woongelegenheden voor rolstoelgebruikers, werd advies gevraagd aan Westkans.

De maatschappelijk assistent van Vivendo komt bemiddelend tussen in dossiers betreffende burenhinder. Samenwerking met politie (wijkagent) en eventueel de gemeente blijkt nuttig.

## Vragenlijst klachtenmanagement 2016

<p><b>Naam van uw maatschappij: Sociale huisvestingsmaatschappij Volkshaard</b></p> <p><b>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</b></p> <p><b>Kathleen Mous</b> <b>Kathleen.Mous@volk.woonnet.be</b></p>
--

### 1. Cijfergegevens

	FD	SD	OD/TD	Aantal
<b>Totaal aantal klachten:</b>	2	61 + 5	29	<b>97</b>
<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>	2	58 + 5	29	<b>94</b>

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid		FD	SD	OD/TD	Aantal
	<b>Gegrond/deels gegrond</b>	1	56 + 1	26	<b>84</b>
	<b>ongegrond</b>	1	2 + 4	3	<b>10</b>

Aantal klachten volgens mate van oplossing		FD	SD	OD/TD	Aantal
	<b>Opgelost/deels opgelost</b>	1	40 + 1	23	<b>65</b>
	<b>Onopgelost:</b>		16	3	<b>19</b>

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten				
	Aantal	FD	SD	OD
<b>Niet-correcte beslissing:</b>	2	1		1
<b>Te lange behandeltermijn:</b>	24			24
<b>Ontoereikende informatieverstrekking:</b>	1			1 (TD)
<b>Onvoldoende bereikbaarheid:</b>				

	Aantal	FD	SD	OD
<b>Onheuse bejegening:</b>				
<b>Andere:</b> * samenlevingsproblemen (lawaaï, ruzie, pesterijen, geweld, sluikestorten, ...) * Domiciliefraude: * Onderhoud Tuin en/of woning: * Overlast door dieren:	57		36 9 6 6	

## **2. Klachtenbeeld 2016**

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.**

De klachten werden onderverdeeld per dienst m.n. de Financiële dienst (FD), Sociale dienst (SD), Technische (TD) en Ondersteunende dienst (OD).

De klacht m.b.t. de Financiële dienst ging over begin- en eindduur van vermoedelijke samenwoonst. Na onderzoek van het dossier is de periode van vermoedelijke samenwoonst herbekeken en werd de huurprijs herrekend.

De klachten die de Ondersteunende dienst in 2016 ontving, handelden grotendeels over te lange interventietijden bij technische herstellingen en 1 klacht had betrekking op het aanrekenen van kosten bij de opmaak van de plaatsbeschrijving.

1 klacht had betrekking op de ontoereikende informatieverstrekking bij de geplande renovatiewerken (TD).

Het merendeel van de klachten had een sociaal aspect. 2/3 van de gegronde of deels gegronde klachten had betrekking op samenlevingsproblemen, domiciliefraude, een slecht onderhoud van woning en/of tuin of overlast door dieren veroorzaakt.

### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

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

##### *Op sociaal vlak:*

Het bewonersparticipatietraject Wij de Wijk werd in 2016 verdergezet met nieuwe wijken. In 6 wijken konden huurders hun wensen m.b.t. hun ideale woonwijk en eventueel ook meldingen/klachten signaleren. Na inventarisatie hiervan werd een ontmoetingsmoment georganiseerd waarop alle diensten van de bouwmaatschappij aanwezig waren. Die avond werden er concrete afspraken gemaakt met de bewoners om de meldingen/klachten te verhelpen of, voor meldingen/klachten van technische aard een afspraak gemaakt voor een plaatsbezoek.



Deze samenkomsten hebben ook een sociale weerslag, het brengt de bewoners samen en de begeleidende organisatie (Beweging.net) reikt ook mogelijkheden aan om samen met de buurt verdere initiatieven te ontwikkelen rond bv. verkeersveiligheid, sluikstorten, ...

Om capaciteitsverhogend te werken werden door de Ondersteunende dienst opnieuw enkele raamcontracten opgemaakt m.n. voor vloerbekleding, groenonderhoud, opritten, binnenschilderwerken, schrijnwerkerij en tegelvloeren/faïence.

Door beroep te doen op externe aannemers wil de Ondersteunende dienst de interventietijden verlagen.

Tevens is er een nota opgemaakt waarbij een gradatie van prioriteit wordt toegekend aan de verschillende werkopdrachten. Op die manier kan er ook met de huurder duidelijker worden gecommuniceerd binnen welke periode men een interventie mag verwachten.

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

#### *Op sociaal vlak:*

De rol van de huisbewaarder/conciërge zal nog verder uitgediept worden aangezien hij/zij de schakel vormt tussen de bewoners en de huisvestingsmaatschappij. Bij het terugdringen van samenlevingsproblemen zal hij/zij een grotere impact kunnen hebben.

Tevens zal er nagegaan worden hoe plaatselijke bewonersinitiatieven verder ondersteund kunnen worden logistiek en/of financieel om op die manier een buurtwerking op te starten of een bestaande buurtwerking te ondersteunen.

Tenslotte worden concrete maatregelen genomen om op te treden tegen domiciliefraude.

#### *Op vlak van de ondersteunende dienst:*

Er wordt verder ingezet op het inkorten van de interventietijden. Het monitoringssysteem wordt op vlak van software verder ontwikkeld zodat terugkerende bronnen van frustratie weggewerkt kunnen worden alsook wordt er nagegaan hoe de communicatie met de huurder geoptimaliseerd kan worden. Tenslotte zal onderzocht worden hoe het patrimonium preventief onderhouden kan worden op basis van onderhoudsschema's en zal er extra geïnvesteerd worden in het permanent opleiden van de techniekers.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

Naam van uw maatschappij: Sociale huisvestingsmaatschappij Kleine Landeigendom het Volk
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Kathleen Mous - Kathleen.Mous@volk.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	5
Aantal ontvankelijke klachten:	5

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronde/deels gegronde	4
	ongegronde	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	4
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere: Niet degelijke uitvoering	3

## 2. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

### Klacht m.b.t. niet-correcte beslissing (1):

Kandidaat-koper komt melden dat zij 3 maanden naar het buitenland gaat en vraagt of de kans bestaat dat zij in die periode aangeschreven kan worden voor een koopwoning. Aan de balie wordt meegedeeld dat dit niet zal gebeuren. Door omstandigheden wordt zij toch aangeschreven, reageert echter niet en haar kandidatuur wordt geschrapt.

Na onderzoek wordt beslist om haar kandidatuur opnieuw open te stellen ook al is de hele procedure volgens de wettelijke voorschriften gevolgd maar werd er door de baliemedewerker een inschattingfout gemaakt.

### Klacht m.b.t. niet degelijke uitvoering (3):

Deze klachten hebben betrekking op de technische uitvoering van de werken; Voor het project Maria Baerstraat te Wondelgem ontvingen we een klacht m.b.t. waterinfiltratie via het dak maar ook een klacht van een andere eigenaar die ging over onder meer barsten in het plafond.

Nog een andere klacht handelde over mankementen in de uitvoering van het project Vorkstraat te Gent: slecht werkende dampkap, niet toegankelijke ondergrondse parking.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?  
De tevredenheidsenquête werd ook in 2016 uitgevoerd.

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

<p>Naam van uw maatschappij: CVBA Volkswelzijn</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Veerle Pauwels - veerle.pauwels@volkswelzijn.woonnet.be</p>
---

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronde/deels gegronde	0
	ongegronde	4

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	4
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere: (bewijslast verzending)	

## 2. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

We hebben in 2016 weinig klachten ontvangen.

- 1 klacht ivm een afrekening werd verstuurd naar RWO Inspectie. Een familielid wenste kopies van bepaalde gegevens. Deze werden bezorgd (uitgezonderd personeelsgegevens). Wat de personeelsgegevens betreft vonden we dat het omwille van privacy redenen niet kon dat betrokkene een kopie van loonfiches kreeg. Hij heeft de kans gekregen om alles op bureel te komen inkijken. Betrokkene heeft dit niet gedaan en heeft nadien geen contact meer opgenomen. Het dossier werd afgesloten.
- 1 kandidaat-huurder diende een klacht in bij RWO inspectie omdat ze onterecht geschrapt zou zijn. Betrokkene stond echter nog steeds ingeschreven.
- 2 klachten komen van eenzelfde bewoner. Meneer heeft 2x de ombudsdienst gecontacteerd omdat hij vond dat wij niet of niet snel genoeg reageerden op zijn klachten. Dit werd weerlegd.

## 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 2016 hebben we geen veranderingen aangebracht. De lopende procedures worden opgevolgd.

We overleggen regelmatig met de verschillende diensten, zodat problemen tijdig gedetecteerd en opgelost worden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

*Naam van uw maatschappij: CVBA Volkswoningbouw*

*Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Denise Demessemaekers*

*demessemaekers@volkswoningbouw-woonnet.be*

1. Cijfergegevens

	Aantal
<i>Totaal aantal klachten:</i>	7
<i>Aantal ontvankelijke klachten:</i>	

<i>Aantal klachten volgens mate van gegrondheid</i>	<i>Gegrond/deels gegrond</i>	
	<i>ongegrond</i>	7

<i>Aantal klachten volgens mate van oplossing</i>	<i>Opgelost/deels opgelost</i>	7
	<i>Onopgelost:</i>	

<i>Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten</i>	
	<i>Aantal</i>
<i>Niet-correcte beslissing:</i>	
<i>Te lange behandeltermijn:</i>	
<i>Ontoereikende informatieverstrekking:</i>	
<i>Onvoldoende bereikbaarheid:</i>	

<i>Onheuse bejegening:</i>	
<i>Andere:</i>	

## 2. Klachtenbeeld 2016

*Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016. Klacht i-v-m opname electriciteitsmeters in garages voor afrekening diensten. Gebeurt elk jaar zodra afrekening electriciteitsmaatschappij voorhanden is*

### 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 2016

<p><b>Naam van uw maatschappij: Volkswoningen van Duffel CVBA</b></p> <p><b>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Kristina Verhoye</b></p> <p><a href="mailto:kristina.verhoye@volkswoningen-duffel.woonnet.be">kristina.verhoye@volkswoningen-duffel.woonnet.be</a></p>
--

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	7
Aantal ontvankelijke klachten:	7

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	5
	ongegrond	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	7
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	2



Andere:	2
---------	---

## **2. Klachtenbeeld 2016**

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.**

Er waren twee klachten die buiten onze verantwoordelijkheid vielen:

- Klacht over de huurpremie: de oorzaak was een foutieve afleiding vanuit de databank die VMSW ter beschikking stelt aan Wonen Vlaanderen.
- Klacht over het niet verkrijgen van een schattingsverslag door een koper zittende huurder.

Eén klacht ging over een moeilijk traceerbaar technisch probleem. We deden het nodige binnen een redelijke termijn.

Eén klacht betreft ontoereikende informatieverstrekking met betrekking tot een verkregen prioriteit.

Twee klachten betreffen onheuse bejegening. De klachten werden gemotiveerd beantwoord. Het zijn beide woord tegen woord verhalen.

### **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. We dienden als SHM zelf klacht in bij 'vastgoedtransacties' omdat we zelf het schattingsverslag niet verkregen. We willen een aanpassing aan de interpretatie van de regelgeving zodat we in de toekomst deze verslagen wel kunnen verkrijgen ten bate van onze huurders.
2. De anomalie in de overdracht van informatie via de databank werd uitvoerig besproken met VMSW en de nodige stappen werden ondertussen door VMSW gezet.
3. De nodige stappen om nog meer correcte info te verstrekken werden gezet. Zo werken we aan de briefwisseling om deze in (nog meer) klare taal te verwoorden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

Naam van uw maatschappij: *Vooruitzien cvba*

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: *Natalie De Smet,  
natalie.desmet@vooruitzien-woonnet.be*

1. Cijfergegevens

	Aantal
<i>Totaal aantal klachten:</i>	<i>67</i>
<i>Aantal ontvankelijke klachten:</i>	<i>67</i>

<i>Aantal klachten volgens mate van gegrondheid</i>	<i>Gegrond/deels gegrond</i>	<i>53</i>
	<i>ongegrond</i>	<i>14</i>

<i>Aantal klachten volgens mate van oplossing</i>	<i>Opgelost/deels opgelost</i>	<i>54</i>
	<i>Onopgelost:</i>	<i>13</i>

<i>Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten</i>	
	<i>Aantal</i>
<i>Niet-correcte beslissing:</i>	<i>0</i>
<i>Te lange behandeltermijn:</i>	<i>0</i>
<i>Ontoereikende informatieverstrekking:</i>	<i>0</i>

<i>Onvoldoende bereikbaarheid:</i>	<i>0</i>
<i>Onheuse bejegening:</i>	<i>0</i>
<i>Andere:</i>	<i>0</i>

## **2. Klachtenbeeld 2016**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.**

*Opvolging verloopt beter, door opvolging klachten bij aannemers per kwartaal*

### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

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

*Opvolging per kwartaal*

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

*/*

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

<p><b>Naam van uw maatschappij:</b> Waasse Landmaatschappij</p> <p><b>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</b> Ellen De Wilde <a href="mailto:ellen.dewilde@waasselandmaatschappij.be">ellen.dewilde@waasselandmaatschappij.be</a></p>
---

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:	n.v.t.
Te lange behandeltermijn:	n.v.t.
Ontoereikende informatieverstrekking:	n.v.t.

<b>Onvoldoende bereikbaarheid:</b>	n.v.t.
<b>Onheuse bejegening:</b>	n.v.t.
<b>Andere:</b>	n.v.t.

## 2. Klachtenbeeld 2016

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.**

### 1. Schrapping wachtlijst koopwoningen

Op 27 januari 2016 hebben wij een mail ontvangen van de Vlaamse Ombudsdienst in verband met een melding van de heer A. en mevrouw H. Zij hebben contact opgenomen met de ombudsman in verband met hun schrapping van de wachtlijst en de boete van 250 euro die ze moesten betalen.

De vermelde kopers zijn geschrapt van de wachtlijst omdat zij, na de ondertekening van de eenzijdige belofte van aankoop d.d. 9/01/2016, hebben afgezien van de aankoop zonder overmacht te kunnen aantonen. Dit werd dan ook beschouwd als een weigering.

De toewijzing en de verdere afhandeling van het dossier tot op het ogenblik van de opzeg heeft toch reeds meer dan 6 uur in beslag genomen.

Na de opzeg van de woning, is er ondertussen veel tijd verloren gegaan. In plaats van de verkoop te kunnen afronden, dienen wij opnieuw de procedure op te starten. Wij moeten de lijst verder afwerken en de overige kandidaat-kopers terug aanschrijven.

De opzeg heeft niet enkel gevolgen voor ons gehad maar ook voor de andere kandidaat-kopers die dit huis mislopen zijn doordat zij die bepaalde woning gekozen hadden.

Bij soortgelijke opzeggingen die in dat stadium zitten, rekenen wij steeds 250 euro aan om de gelijkheid te behouden. Dit bedrag houdt al het voorbereidend werk in zoals het versturen en het opmaken van de brieven, het telefonisch contacteren van de kopers, het samenstellen van de dossiers, de personeelskost van de dossierbeheerder enz.

Wij kunnen dus concluderen dat het hier gaat om een ongegronde klacht.

### 2. Dakschade

In de vorige klachtenrapportage hebben wij verwezen naar Familie X die een klacht had doorgegeven in verband met schade aan het dak. Deze klacht was nog niet opgelost en was dus nog lopende.

Vermelde kopers hadden een aangetekende zending verstuurd aan de aannemer in verband met hun dakschade en hadden ook een advocaat aangesteld. De onderaannemer die destijds de daken heeft gedaan is in faling gegaan waardoor de hoofdaannemer genoodzaakt was om een nieuwe onderaannemer aan te stellen.

Begin januari 2016 is dan ook de hoofdaannemer failliet verklaard.

Wij hebben naar een oplossing gezocht en uiteindelijk ook gevonden. Wij zijn tot een dading gekomen met een nieuwe onderaannemer uit Zulte. Zij zullen de nodige aanpassingswerken doen.

### **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 klachtenregister. 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 alsook een betere communicatie.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

<p>Naam van uw maatschappij: Woningent cvba-so</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Gery Smismans, <a href="mailto:gerly.smismans@woningent.be">gerly.smismans@woningent.be</a>          Emailadres klachtenbehandelingsdienst: <a href="mailto:ikhebeenvraag@woningent.be">ikhebeenvraag@woningent.be</a></p>
--

**1. Cijfergegevens**

	Aantal
Totaal aantal klachten:	145
Aantal ontvankelijke klachten:	145

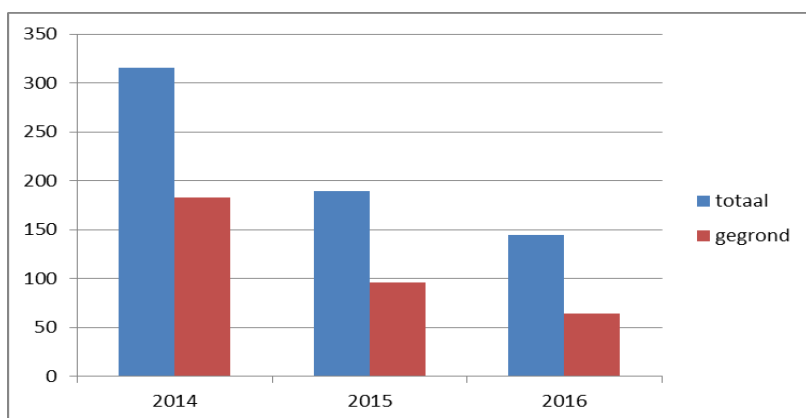
Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	64/22
	ongegrond	45

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	127/1
	Onopgelost:	3

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	14
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere: onbeantwoord	14

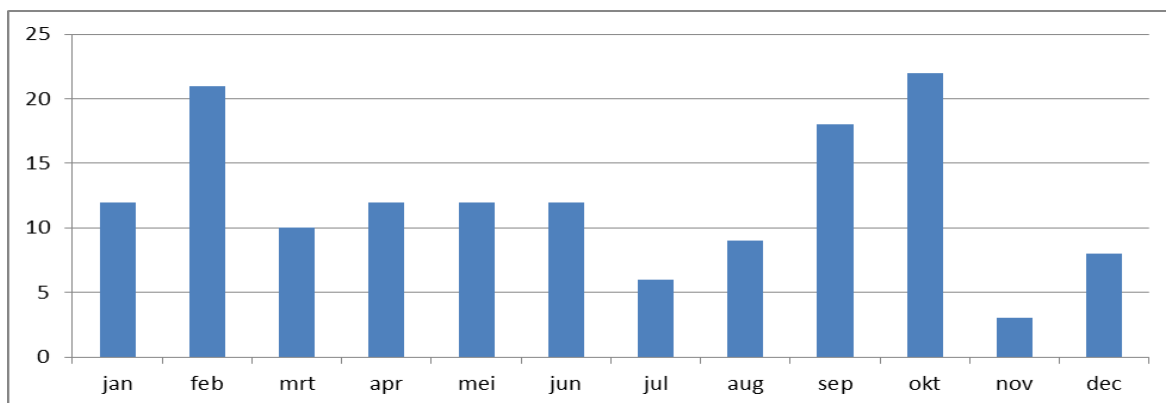
## 2. Klachtenbeeld 2016

### Kwantitatief



#### Het aantal klachten kende een verdere daling t.o.v. voorgaande jaren

- 2014: 316 klachten , waarvan 183 gegrond
- 2015: 189 klachten, waarvan 96 gegrond
- 2016: 145 klachten, waarvan 64 gegrond

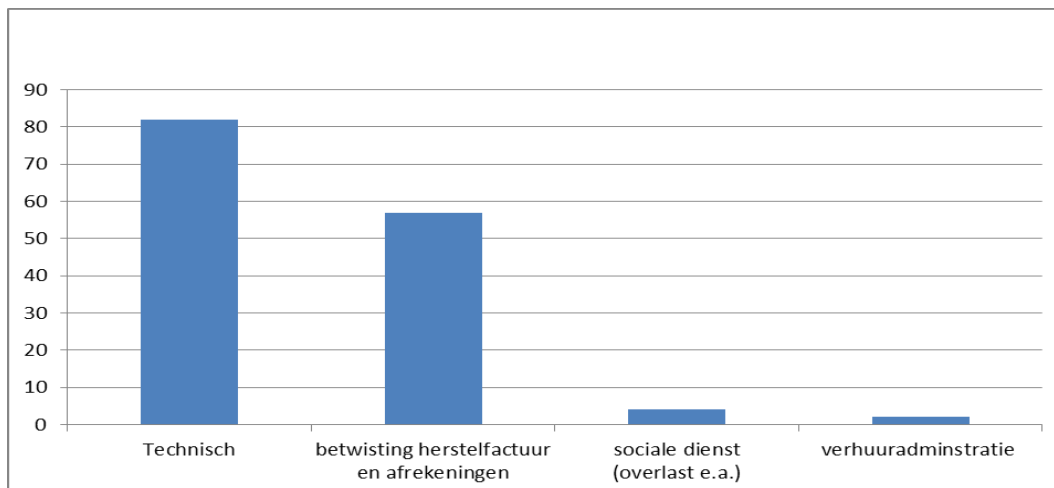


#### De klachten per maand vertonen verklaarbare fluctuaties

- De maand februari wordt vooral gekenmerkt door een stijging in vnl. “technische” klachten betreffende vocht. Het is het einde van de winterperiode, waarbij door een minder goede verluchting vochtproblemen optreden, bijvoorbeeld schimmelvorming.
- De maanden september en oktober laten zich vooral kenmerken door een stijging van het aantal klachten betreffende herstelfacturen. WoninGent (hierna WiG) verstuurde kort daarvoor een eerste reeks herstelfacturen, passende in het kader van de lancering van het technische zakboekje en de dienaangaande besluitvorming.
- In de maand december zijn de helft van de geregistreerde klachten betwistingen betreffende herstelfacturen.
- Het aandeel van de technische klachten in het totaal neemt elke maand af.



## Kwalitatief



Het is duidelijk dat wat betreft de **werking van de sociale dienst en verhuuradministratie** er adequaat wordt gereageerd op aangebrachte meldingen. Voor de verhuuradministratie is dit congruent met de bevindingen bij andere controles door bijvoorbeeld R.W.O. - Afdeling Toezicht.

Het aantal **technische klachten** nam in 2016 maand per maand af, dit kan verklaard worden door 2 fenomenen:

- Enerzijds de impact van het renovatieprogramma dat WiG voert, de invoering van de “technische norm” en de invoering van het Technische zakboekje. Het zorgt voor een verbetering van de kwaliteit van het patrimonium, en voor een duidelijker verwachtingspatroon bij de huurder, die bijvoorbeeld duidelijk wordt geïnformeerd dat de installatie van een wasmachine een huurdersverantwoordelijkheid is. WiG informeert de huurders ook beter rond zaken zoals vochtbestrijding, waardoor we zien dat de klachten hieromtrent ook duidelijk afnemen. Wijkmonitoren, die eerder een sociale vorming hebben genoten, worden opgeleid om vochtproblemen die worden veroorzaakt door de huurder (door niet verluchting, niet poetsen, ... ) snel te herkennen, waardoor huurders duidelijker worden geïnformeerd en een klacht (wegens onbegrip) wordt voorkomen. Dit laat toe aan onze technische teams om meer tijd te besteden aan de werkelijke gevallen van vochtproblemen die een bouwfysische oorzaak hebben, en er is aldus een vermindering van het aantal nodeloze verplaatsingen.
- Anderzijds nemen de technische klachten af door een betere opvolging van de technische interventies, door een betere analyse van de huurders- en verhuurdersverantwoordelijkheid bij interventies en door een doorgedreven opvolging van de leveranciers van WiG. Al deze elementen maken dat meldingen sneller worden afgehandeld en de huurder sneller duidelijkheid krijgt. Door het significant verkorten van deze termijn merken we dat meldingen minder vaak aanleiding geven tot klachten.

Nog even vermelden dat een aantal langlopende klachten in de loop van 2016 individueel werden benaderd door het management van WiG, door de directe interventie van bv. het afdelingshoofd van de dienst regie die ter plaatse bepaalde klachten ging zelf evalueren, werden een aantal dossiers opgelost. Het betrof bijvoorbeeld technisch ingewikkelde klachten in verband met de (aansluiting op de stads)riolering, de verwarmingsinstallatie, ...

Wat betreft de **klachten in verband met herstelfacturen en definitieve afrekeningen** kunnen we voor 2016 een aantal conclusies trekken.

- De invoering van de herstelfactuur, die paste in de actie van WiG om, na de invoering van het technisch zakboekje, tot een correcte situatie te komen inzake technische interventies, zorgde voor heel wat klachten in de eerste maanden na de invoering. In globo kunnen we echter stellen dat deze klachten vaak voortspruiten uit verkeerde verwachtingen bij onze huurders, die in het verleden vaak

niet hoefden te betalen voor deze interventies. Zo is bijvoorbeeld het aanrekenen van een verplaatsingsvergoeding als de huurder niet op de afspraak blijkt te zijn vaak de aanleiding voor onze huurder om desbetreffend een klacht in te dienen. We zien dan ook dat na een eerste significante toename in de maanden september-oktober de klachten hieromtrent een dalende curve vertonen in de maanden november en december. Dit is het gevolg van een betere informatieverstrekking via telefoon, email e.d. aan die huurders die zich vragen stelden bij deze facturen. Ook voor de administratieve diensten van WiG was het even aanpassen aan de nieuwe situatie, maar de “kinderziektes” waren er snel uit, met een positieve impact op het aantal geregistreerde klachten dienaangaande.

- Wat betreft de klachten m.b.t. de definitieve afrekeningen zien we vooral vragen bij de termijn waarop deze definitieve afrekeningen worden gemaakt, een gevolg van de zeer lange periode die er vaak nodig is om de verbruiken te kunnen afrekenen, die door de nutsmaatschappijen worden verstrekt. We merken hierbij het effect van de fusie van de 3 SHM's waaruit WiG ontstond in 2011, waarbij in een deel van het patrimonium met collectieve stookinstallaties geen ISTA-meters aanwezig waren. WiG voerde in deze gebouwen kort na de fusie de opnamemeters in en dit zorgde voor operationele problemen bij de eerste verwerking. Inmiddels zien we echter dat de opgelopen vertraging jaar na jaar wordt weggewerkt, en recent werd een extra VTE vrijgemaakt op de dienst verhuur om deze achterstand in 2017 verder versneld aan te zuiveren.

### 3. Concrete realisaties en voorstellen

Naast een amalgaam van kleine, maar significante verbeteringen binnen de verschillende afdelingen en tussen de afdelingen onderling, laat 2016 zich kenmerken door 2 grote acties op het vlak van de klachtenbehandeling:

- Het eerste semester zette WiG vooral in op de ontwikkeling van een betere communicatie met zijn huurders, zoals aangekondigd in de vragenlijst klachtenmanagement 2015
- Het tweede semester werd vooral gewerkt aan een gedegen analyse van het klachtenproces met alle betrokkenen, dat uitmondde in een nieuwe interne aanpak van de klachtenbehandeling.

#### **Betere communicatie met de huurders**

Na de succesvolle campagne rond het "RIO", het reglement interne orde, rondde WiG de communicatiecampagne voor de huurders af met de verspreiding van het "Technische zakboekje", waarin niet enkel duidelijk wordt omschreven wat huurdersplichten en verhuurdersplichten zijn, maar waarin ook meer duidelijkheid wordt geschapen rond de prijs van bepaalde interventies.

Elke huurder kreeg een exemplaar toegezonden, en de wijkmonitoren en baliemedewerkers deelden daarbovenop nog verscheidene honderden exemplaren uit. De dienst Beheer, die de eerste technische meldingen noteert, versterkte de boodschap door de huurders die om een interventie vroegen duidelijk te wijzen op de principes gehanteerd bij de interventie, en de mogelijke "gevolgen" voor hen, zoals bijvoorbeeld het aanrekenen van een vergoeding indien huurders niet thuis zijn op het afgesproken moment dat onze technicus voorbijkomt. De invoering van deze meer rigide aanpak verliep met de nodige flexibiliteit, maar zorgde inmiddels voor een duidelijk kader voor onze huurders waarbinnen de interventies verlopen.

Het technische zakboekje biedt niet enkel meer transparantie aan onze huurders, ook onze interne medewerkers gingen dit zakboekje als leidraad gebruiken. Het gevolg is dat onze huurder nu een duidelijk antwoord krijgt op zijn vragen en er geen valse verwachtingen worden geschapen. Het helder verhaal dat WiG nu brengt schept het kader waarbinnen vragen en meldingen van de huurder kunnen worden besproken en aangepakt, het zorgt voor eenvormigheid in onze aanpak, waardoor er minder meldingen en vragen van onze huurders resulteren in een klacht.

Het technisch zakboekje, samen met het eerder vermelde RIO, laat ons toe een klaar verhaal van rechten en plichten te brengen aan onze huurders. Iets wat duidelijk wordt gesmaakt, zij het dat sommigen onder hen deze aanpak moesten gewoon worden. Maar zoals eerder gezegd betoonden we de nodige flexibiliteit om deze nieuwe aanpak ingang te laten vinden.

Ook wat betreft verplichte herhuisvestingen werd er heel wat ingezet op het verbeteren van de communicatie. Naast het vernieuwen van de manier waarop we deze voor onze huurders ingrijpende verhuisprojecten aanpakken, door een meer directe communicatie, proberen we ook binnen deze context een duidelijk verhaal te brengen van rechten en plichten. Het "Lübeck" verhuisproject stond hiervoor model, en de individuele aanpak, samen met de ondubbelzinnige beslissingen inzake verhuismodaliteiten, terugbetaling van gedane investeringen door de huurder, ... zorgden voor een correct kader waarbinnen meldingen en klachten snel konden worden aangepakt en opgelost.

In 2017 gaat WiG verder inzetten op deze materie. De basis is gelegd, en deze zal in 2017 verder worden verfijnd en aangevuld. Zo onderzoeken we momenteel hoe we de facturen voor herstellingen transparanter kunnen maken, door meer details over de interventie te vermelden op de factuur. Ook de informatiedoorstroming in dossiers met beleidvoerders kan beter en zal worden onderzocht.

Verder gaat WiG onderzoeken hoe de communicatiemiddelen kunnen worden verbeterd.

- 2017 is het jaar waarin WiG zijn website zal vernieuwen, een nieuwe, belangrijke mijlpaal om onze huurders correct te informeren en klachten te voorkomen.
- Een integratie van de meldnummers voor technische, sociale en andere zaken staat gepland, waardoor huurders naar één telefoonnummer zouden kunnen bellen met al hun meldingen. Het zou de reactiesnelheid van WiG op meldingen moeten ten goede komen en het aantal dienaangaande klachten verder moeten laten dalen.

- WiG zet verder in op het ontwikkelen van een goede communicatie met zijn huurders via email, waar een deel van de huurders duidelijk vragende partij is, en een meer directe communicatiestijl. In 2017 worden alle modelbrieven opgelijst en opgefrist.

### **Nieuw klachtenproces**

Tot september 2016 werden de klachten opgevolgd door één administratieve medewerkster en lag de focus voornamelijk op het retroactief opvolgen nadat de huurder de klacht, al dan niet via de ombudsdienst, had geformuleerd.

In het derde kwartaal van 2016 werd een project opgestart, o.l.v. deze medewerkster, om het klachtenproces te analyseren en te verbeteren. Een nieuwe aanpak werd voorgesteld, met nadruk op een vlottere, directe en pragmatische aanpak, door een team van medewerkers over de afdelingen heen, die via een nieuwe interne werkwijze nauw samenwerken.

In de loop van het laatste kwartaal van 2016 werden een aantal veranderingen geïmplementeerd binnen de organisatie om te komen tot een geïntegreerde aanpak, over de verschillende afdelingen heen, en met als doel om niet enkel de klachten retroactief op te volgen, maar tevens in team te bespreken en verbetervoorstellen te formuleren.

In de loop van 2017 zal deze vernieuwde aanpak verder worden ontwikkeld. Een nieuw email adres zal worden gelanceerd (het wordt nu al bij wijze van test regelmatig gebruikt, nl. [ikhebeenvraag@woningent.be](mailto:ikhebeenvraag@woningent.be)), waar meldingen en klachten kunnen worden naartoe gestuurd. Het is de bedoeling van WiG om de reactietermijnen te verkorten via een geïntegreerde aanpak over de afdelingen heen, en gestoeld op een duidelijk, eenvormig klachtenbehandelingsproces.

De verscheidene afdelingen betrokken bij de afwikkeling van klachten zullen in de loop van 2017 regelmatig gevat worden door de “klachtencel” met de vraag om kleine, maar belangrijke, verbeteringen te implementeren, wat zou moeten resulteren in een nog meer gestroomlijnde aanpak tegen einde 2017.

### **Andere verbeteringen**

Naast de eerder aangehaalde verbeteringen op het vlak van de behandeling van de herstellfacturen gaat WiG initiatieven ontplooien om de herstellfactuur duidelijker te presenteren aan de huurders die gebruik wensen te maken van onze eigen hersteldienst.

Wat betreft de definitieve afrekeningen werd per 1 januari 2017 een project gestart om de interne termijnen nodig om de afrekening klaar te maken verder te verkorten.

De technische dienst maakt een aantal VTE's vrij om in 2017 sneller ter plaatse te kunnen gaan bij de huurder, om na een goede evaluatie ter plaatse de juiste maatregelen te kunnen nemen, en de huurder duidelijk te informeren over zijn eventuele verantwoordelijkheid bij het zoeken naar de oplossing.

De sociale dienst denkt na over de invoering van een “sociaal zakboekje”, waarin we onze huurders proactief informeren over de verantwoordelijkheden van WiG op dit vlak en de manieren waarop we hem of haar kunnen bijstaan. Deze denkoefening zal op zijn minst een positieve invloed hebben op de verdere integratie van de dienstverlening van WiG voor onze huurders, waardoor bijvoorbeeld sneller zal kunnen worden gereageerd op meldingen van de huurder inzake vochtproblemen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

Naam van uw maatschappij: WoonAnker
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Eva Reynaert – eva@woonanker.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	6
	Onopgelost:	1

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	2
Andere:	5

## 2. Klachtenbeeld 2016

### Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

1. Huurster klaagt over feestjes die gegeven worden door de dochter van de buurvrouw wanneer deze niet thuis is. Het laatste feestje is uit de hand gelopen.

We hebben de moeder en haar dochter uitgenodigd voor een gesprek hieromtrent. De moeder bleek van niets te weten.

De dochter heeft haar verhaal gedaan en beloofd dat dit niet meer zou gebeuren. Zij is zich ook bij de burens gaan verontschuldigen.

De burens hebben laten weten dat alles uitgepraat is en hebben de excuses aanvaard.

Dit probleem was snel van de baan door de directe confrontatie tussen moeder en dochter.

2. Huurster klaagt over het geblaf van de buurman zijn hond en over zijn muziek die ze hoort wanneer zijn ramen openstaat.

We zijn ter plaatse gegaan en hebben de buurman het probleem voorgelegd. Deze was zich van geen kwaad bewust en zou er in de toekomst op letten.

De buurvrouw heeft na een aantal weken laten weten dat het probleem was opgelost.

Dialog is vaak de beste oplossing!

3. Huurster klaagt over overlast door spelende kinderen in de wijk.

Gesprek met de klagster. Gezien dit midden in de zomervakantie was én zij in een wijk woont waar veel kinderen wonen en dus buitenspelen, dient zij zich aan te passen.

Gesprek met alle kinderen én met hun ouders. Er werden duidelijke afspraken gemaakt, er werden voetbal goals geplaatst op het speelplein zodat de kinderen daar kunnen spelen. Enkele ouders waren kandidaat om de kinderen in het oog te houden en hen te wijzen op de gemaakte afspraken.

Sommige mensen vergeten dat ook zij jong zijn geweest en dat ook hun kinderen klein zijn geweest. Verdraagzaamheid !

4. Huurster klaagt, op een ongepaste manier, over water in de kelder.

Bij een bezoek ter plaatse werd de techniek afgeblaft en kreeg de deur in het gezicht omdat zijn bezoek ongelegen was.

Wij hebben haar dan ook laten weten dat zij zich eerst dient te verontschuldigen vooraleer we opnieuw een techniek zouden sturen.

Probleem is niet opgelost. In die bepaalde wijk hebben een aantal woningen bij langdurige regen last van water in de kelder.

5. Huurder klaagt over gebreken in de woning en over overlast in de wijk.

Uit een gesprek met de huurder bleek dat hij wou verhuizen. De gebreken waren deels terecht en deze werden dan ook opgelost. Huurder werd opgeschreven om te muteren.

Soms heeft de klacht een onderliggende reden.

6. Huurder klaagt over de zoon van de buurvrouw. Hij werkt aan auto's en zet zijn auto soms voor hun

deur.

Iedereen doet in zijn garage wat hij wilt en mag zijn auto parkeren op de openbare weg waar hij wilt.

Verdraagzaamheid !

7. Huurders klagen over buurman die zich vreemd gedraagt en de burens pest.

De buurman (bejaarde man) in kwestie heeft jaren lang het gemeenschappelijk tuintje onderhouden en opeens mocht hij niet meer. Hij is licht dementerend en beseft bij tijden niet wat hij doet. Hij wilt overal orde op zaken zetten en gaat hierin bij tijden te ver.

Een gesprek met de man in kwestie en zijn vrouw heeft voor hem en voor ons duidelijkheid geschept.

### 3. Concrete realisaties en voorstellen

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

Speelplein aantrekkelijker gemaakt voor de kinderen

Open gesprek met een ganse wijk (ouders en kinderen)

Afdwingen van respect voor huurder, burens en verhuurder

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

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

<b>Woonmaatschappij IJzer &amp; Zee</b>  <b>Charles Deconinck</b> charles.deconinck@wiz.woonnet.be
---

**1. Cijfergegevens**

	Aantal
Totaal aantal klachten:	28
Aantal ontvankelijke klachten:	26

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	26
	ongegrond	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	26
	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:	



---

## **2. Klachtenbeeld 2016**

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.**

Er werden 28 klachten geregistreerd in 2016, iets minder dan de 29 klachten in 2015. De inspanningen om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren werpt blijkbaar zijn vruchten af. Daarenboven stellen wij vast dat een steeds groter deel van de klachten handelen over burenruzies.

Er zijn nog steeds klachten over de externe onderhoudsfirma. In 2016 werd, na een Europese aanbesteding, een nieuwe onderhoudsfirma ingeschakeld waarbij het contact verder werd aangescherpt, maar dit leverde toch wat startproblemen op.

## **3. Concrete realisaties en voorstellen**

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

Gezien het toenemend aantal klachten rond burenruzies, onverdraagzaamheid, verzuring, e.d., zullen wij onderzoeken hoe wij eventueel via de opstart van een leaderproject de wijkwerking kunnen verbeteren.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

<p>Naam van uw maatschappij: Woonpunt Mechelen</p> <p>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Niki Verstraeten - <a href="mailto:niki.verstraeten@woonpuntmechelen.be">niki.verstraeten@woonpuntmechelen.be</a></p>
---

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	23
Aantal ontvankelijke klachten:	22

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd/deels gegronnd	6
	Ongegrond	16
		22

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	17
	Onopgelost:	5
		22

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

## 2. Klachtenbeeld 2016

In 2016 ontving Woonpunt Mechelen 23 officiële klachten. Die klachten werden behandeld volgens het geldende klachtendecreet en door een tijdelijke vervanger aangezien de klachtencoördinator langdurig afwezig was wegens ziekte. Alle klachten werden in 2016 door eenzelfde persoon behandeld.

In vergelijking met 2015 zien we dat we 10 officiële klachten minder hebben ontvangen. We eindigen 2016 met 22 ontvankelijke klachten ten opzichte van 31 ontvankelijke klachten in 2015. Ook in de aanleiding van de klachten zien we een verschil, wat maakt dat de onderwerpen van de klachten divers zijn. We geven hier een opsomming:

- 3 klachten met betrekking tot leefbaarheid
- 6 klachten met betrekking tot herstellingen
- 8 klachten met betrekking tot mutatie
- 1 klacht met betrekking tot vochtproblemen
- 1 klacht met betrekking tot plaatsbeschrijving
- 1 klacht met betrekking tot woningaanvraag
- 1 klacht met betrekking tot renovatie
- 1 klacht met betrekking tot onroerende voorheffing

Wat drager van bovengenoemde klachten betreft, zien we dat 4 klachten mondeling werden geformuleerd. We ontvingen 12 klachten via e-mail en 6 klachten per brief. Ten opzichte van vorig jaar zien we dus dat de indiener van een klacht in 2016 eerder de stap zette om de klachtencoördinator schriftelijk te bereiken dan mondeling. In 2016 werden ook 4 klachten doorgestuurd door Agentschap Wonen-Vlaanderen.

Sinds 2016 zien we dat verschillende huurders die wachten op een mutatie in het kader van rationele bezetting, de weg vinden naar de klachtencoördinator, voornamelijk na eerst contact opgenomen te hebben met Agentschap Wonen-Vlaanderen – Afdeling Toezicht (supra). We merken binnen onze maatschappij dat veel huurders hun woning in het verleden betrokken conform de rationele bezetting. Na verloop van tijd volgde er gezinsuitbreiding, waardoor een groot aantal gezinnen overbezet wonen. Toch is het voor Woonpunt Mechelen niet altijd eenvoudig om deze gezinnen te herhuisvesten. Gezien de renovatiegolf binnen het patrimonium, krijgen huurders die moeten verhuizen omwille van renovatie de hoogste prioriteit. Vaak hebben huurders die overbezet wonen eveneens specifieke wensen naar ligging en type woonst, waardoor het niet altijd even evident is om in een ideale oplossing te voorzien. De afdeling Huurderswerking van Woonpunt Mechelen heeft naar aanleiding van die problematiek een plan van aanpak rond overbezetting opgesteld in mei 2016. De nota werd voorgebracht op het directiecomité van juni 2016. Agentschap Wonen-Vlaanderen – Afdeling Toezicht werd op de hoogte gebracht van dat plan van aanpak. Sinds juni 2016 hanteert Woonpunt Mechelen de werkwijze opgenomen in dat plan van aanpak. Hierop gaan we verder in onder puntje 3: concrete realisaties en voorstellen.

### 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?**

Woonpunt Mechelen draagt een goede dienstverlening hoog in het vaandel. Wij streven naar een optimale dienstverlening en trachten te evalueren en bij te sturen waar mogelijk. Hieronder enkele voorbeelden van concrete realisaties of voorstellen in 2016.

Woonpunt Mechelen ontving zoals eerder aangehaald de meeste klachten met betrekking tot **mutatie omwille van rationele bezetting** van woningen en meer bepaald de lange wachttijden hiervoor. De huurder contacteert in de meeste gevallen eerst Agentschap Wonen-Vlaanderen, waarop Woonpunt Mechelen de klacht van die laatste ontvangt en behandelt. Op dit moment beschikt Woonpunt

Mechelen echter over onvoldoende panden die voldoen aan de rationele bezetting voor een gezin dat bestaat uit zes of meer personen. Daarom heeft Woonpunt Mechelen in mei 2016 een plan van aanpak opgesteld. Woonpunt Mechelen had in die versie van het plan van aanpak prioriteiten gesteld. Woonpunt Mechelen stelde dat er een fundamenteel verschil is tussen overbezette woningen en overbezette appartementen naar leefbaarheid en wooncomfort toe. Vandaar dat Woonpunt Mechelen in eerste instantie de huurders in overbezette appartementen wilde aanpakken. Naast chronologie werd er eveneens gewerkt met een coëfficiënt dat een indicatie gaf van hoe accuut de overbezetting is (index op basis van berekening effectieve gezinsleden/max. aantal gezinsleden). Het plan van aanpak werd na opmerkingen van Agentschap Wonen-Vlaanderen - Afdeling Toezicht gewijzigd en wordt op de nieuwe manier toegepast sinds eind 2016. Huurders die op dit moment overbevolkt wonen, kunnen we nu enkel en alleen op basis van chronologie (inschrijvingsdatum) toewijzen en niet op basis van het opgestelde coëfficiënt. Er wordt geen onderscheid meer gemaakt tussen appartementen en woningen.

In maart 2016 werd de **organisatiestructuur** van Woonpunt Mechelen gewijzigd. We werken met drie grote pijlers: Huurderswerking (huurdersadministratie, sociale dienst, herstellingen), Gebouwenbeheer (patrimonium, contractors) en Ondersteunende diensten (financiën, communicatie, HR,...) Hieruit komt voort dat de voormalige dienst Onderhoud & Herstellingen werd gesplitst. Het team Herstellingen houdt zich bezig met herstellingen uitgevoerd door eigen techniekers. Team Contractors houdt zich bezig met overheidsopdrachten & (opvolgen en inplannen van) werken door externe firma's. Een groot voordeel is dat werken meer afgelijnd opgevolgd kunnen worden.

Eén van de klachten in 2016 handelde bijvoorbeeld ook over het **niet goed poetsen** van gemeenschappelijke delen door de conciërge van het complex. De conciërgewerking werd naar aanleiding van de nieuwe structuur en op basis van de ontvangen klacht en eerder ontvangen klachten of meldingen stopgezet. Het poetsen in gemeenschappelijke delen van appartementsgebouwen gebeurt nu door een externe firma. De wijkmeesters (3 medewerkers) van Woonpunt Mechelen zullen hier bovendien vanaf januari 2017 extra controle op uitoefenen. De wijkmeester, een volledig nieuwe functie, is verantwoordelijk voor bepaalde wijken/complexen en voert naast controles op technisch vlak eveneens controles op sociaal vlak (bijvoorbeeld leefbaarheid) uit.

Met bovenstaande voorbeelden/wijzigingen in het achterhoofd, zijn wij ervan overtuigd dat de nieuwe organisatiestructuur ervoor zorgt en zal zorgen dat de werking nog beter is afgestemd op de huurders. Tegenover 2015 zijn de klachten rond **herstellingen** dan ook met meer dan 50% gedaald (2015:14 t.o.v 2016:6).

Soms handelt een klacht over **mankementen in gerenoveerde woningen**. We merken dat de werf- en projectleiders zich meer bezighouden met nazorg en communicatie met huurders dan met het eigenlijke project op zich. Zij doen dit naar best vermogen doch hun coördinatie- en communicatievaardigheden zijn niet van die aard dat zij frontdesk met de huurders kunnen bolwassen. Dat is eigenlijk ook hun job niet en hierdoor wordt de communicatie met de huurder niet altijd gevoerd zoals wij het allemaal zouden willen. Terugkoppeling wordt vaak gevraagd aan de aannemer die hier ook al niet in bedreven is. Bovendien kruipt hier ontzettend veel tijd in. Hierdoor lopen andere projecten vertraging op en dat willen we vermijden. Eind 2016 dacht het managementteam na over de mogelijkheid om een nieuwe functie in het leven te roepen: projectverantwoordelijke nazorg. Deze medewerker zal zich uitsluitend bezighouden met nazorg en zorgt voor een vlotte oplossing van problemen en verzorgt in de toekomst de communicatie met huurder en aannemer teneinde mankementen sneller op te lossen. Die functie zal vanaf 2017 dan ook opgestart worden.

Er kwam in 2016 tot slot een klacht over **onroerende voorheffing**. De huurder in kwestie dacht dat Woonpunt Mechelen een vermindering niet had doorgestort. De klacht was echter ongegrond. Toch zal Woonpunt Mechelen in de toekomst duidelijker communiceren naar de huurders over de vermindering van onroerende voorheffing.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

<p><b>Naam van uw maatschappij: WOONWEL   sociale huisvesting</b></p> <p><b>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</b></p> <p><b>Nathalie DUPONT   nathalie.dupont@woonwel.be</b></p>
--

**1. Cijfergegevens**

	Aantal
Totaal aantal klachten:	12
Aantal ontvankelijke klachten:	12

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	9
	ongegrond	3

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	7
	Onopgelost:	2

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	3
Te lange behandeltermijn:	3
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	3
Andere:	1

--

## **2. Klachtenbeeld 2016**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.**

### **Klachten over WoonWel :**

In 2016 werden 12 klachten geregistreerd conform het Klachtendecreet (decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen). Deze klachten gaan over WoonWel en haar dienstverlening. Dit is minder dan in 2015 waarin we 26 klachten registreerden.

Alle 12 klachten waren ontvankelijk.

### **Aantal klachten volgens de drager :**

- Inkomende brief           **5**
- Email                           **5**
- Bureel                         **1**
- Huisbezoek                 **1**

De klachten worden per email gemakkelijk geuit naar maatschappij en deze werkwijze stelt de maatschappij ook in staat om efficiënt te reageren. De klager krijgt onmiddellijk een ontvangstbevestiging teruggestuurd en de klacht wordt intern aan de belanghebbende medewerker verstuurd voor verdere behandeling.

### **Aard van de klachten :**

- Administratieve klacht - kopen woning : Klager meende dat de actualisatieprocedure niet correct was uitgevoerd;
- Administratieve klacht – andere : 1 klager kreeg boete voor onwettig parkeren maar zij kon haar auto niet plaatsen in de voorziene carport, daar er door WoonWel tijdelijk een tuinhuis werd gestockeerd op die plek. Een andere klager kon het, volgens hem, te korte antwoord via email van een medewerker van WoonWel niet appreciëren, en voelde zich tekort gedaan;
- Administratieve klacht – kosten herstellingen : 1 klager vond dat de kostprijs van de herstelling niet recht evenredig was met de aard van de herstelling en de geringe tijd die de aannemer aan het werk besteedde. 1 klager betwistte de factuur en meende dat de oorzaak van de schade niet aan hen te wijten was en zij dus de herstelling niet moesten betalen;
- Sociale klacht – andere : 1 klager voerde uit eigen vrije wil werkjes uit in het appartementsgebouw waar hij woonde. WoonWel beperkte deze activiteit in het kader van de verzekering, daardoor voelde klager zich niet gerespecteerd door WoonWel;
- Technische klacht – t.l.v. verhuurder : 4 klagers vinden dat de herstelling te lang op zich laat wachten;
- Technische klacht – t.l.v. aannemer : 1 klager wacht nog op de ontbrekende afstandsbediening die bij het afzuigstelsel van de badkamer hoort, deze klacht is nog niet opgelost, er dient door aannemer langs te worden gegaan. 1 klacht gaat over de aanleg wegenis in het project Baanhof. Deze klacht werd doorgestuurd naar VMSW;

De **technische klachten** zijn dit jaar gevoelig gedaald. Dit heeft wellicht te maken met de betere opvolging van de onderhoudsfirma. Ook het feit dat de mensen goed en op verschillende manieren geïnformeerd worden over hoe men de onderhoudsfirma kan

contacteren en welke kosten ten laste van hen worden aangerekend (cfr. boekje ZIEZO) heeft daartoe bijgedragen.

Net als vorig jaar bereiken ons, met een grote regelmaat, **sociale klachten** (burenruzies, leefbaarheid, ...). Deze klachten worden steeds behandeld maar zijn **niet** opgenomen in deze klachtenrapportage daar ze niet over WoonWel en haar dienstverlening gaan. De klager dient zelf de nodige inspanningen te doen om het conflict op te lossen. Indien de klager geen bereidheid vertoont om aan het probleem te werken wordt meegedeeld dat WoonWel niet tussenkomt.

Bij een terechte klacht worden de veroorzakers op hun rechten en plichten gewezen. In voorkomend geval kunnen we deze veroorzakers die bereid zijn om tot een oplossing te komen laten ondersteunen door begeleidende diensten (OCMW, CAW, ...).

### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

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

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

Er zijn geen wijzigingen aangebracht aan de interne procedure van de klachtenbehandeling. Op onze vernieuwde website kan de interne klachtenprocedure digitaal geraadpleegd worden. Daar staat duidelijk vermeld wie de klachtenbehandelaar binnen WoonWel is en hoe u de klachtenbehandelaar kan bereiken.

De samenwerkingsovereenkomst met samenlevingsopbouw vzw West-Vlaanderen werd ook in 2016 verdergezet. WoonWel wil graag rekening houden met de huurders. De opbouwwerker luistert naar de ideeën, opmerkingen, bedenkingen, meningen, ervaringen en voorstellen over het wonen in de wijk. De opbouwwerker fungeert als een brug tussen huurder en maatschappij.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

Naam van uw maatschappij: WOONZO CVBA

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Cindy Vanelderden (cindy.vanelderden@woonzo.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	133
Aantal ontvankelijke klachten:	133

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	53
	Ongegrond	6
	Neutraal (burengeschillen)	74

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	116
	Onopgelost:	0
	Nog in behandeling	11

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	4
Te lange behandeltermijn:	40
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	7
Andere: burengeschillen	74

2. Klachtenbeeld 2016

Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.



#### Klachten van sociale aard.

Sedert 01.01.2015 is een nieuwe klachtenprocedure van kracht.

Woonzo heeft er voor gekozen om de definitie "klacht" zo ruim mogelijk te interpreteren.

Enerzijds werd ervoor gekozen om alle klachten op te nemen in de klachtenrapportering en te behandelen, zowel schriftelijke als mondelinge klachten.

Anderzijds worden ook klachten in het kader van burengeschillen opgenomen. Strikt genomen zijn dit geen klachten zoals omschreven in het klachtendecreet. Toch zijn ze een waardevolle bron van informatie voor de sociale dienst.

In totaal werden er, in het kader van burengeschillen, 74 klachten geregistreerd. Een toename van 15% t.o.v. 2015. Onze huurders zijn tevreden met de inspanningen die Woonzo doet om een harmonieuze samenleving te bewerkstelligen en doen vaker beroep op onze diensten bij burengeschillen.

Het resultaat van deze klachten benoemen wij niet als gegrond of niet gegrond, maar als "neutraal". Het is niet de bedoeling van Woonzo om in deze aangelegenheden een oordeel te vellen, maar op te treden als neutraal bemiddelaar. Dit draagt bij tot de algemene klanttevredenheid. Men wordt niet beoordeeld, maar wel geholpen.

De klachten in het kader van burengeschillen kunnen in 5 groepen worden onderverdeeld:

1. Geluidsoverlast
2. Huisdieren
3. Fraudedomicilie
4. Beschadigingen/onderhoud
5. Huisvuil

#### Klachten van technische aard.

De klachten betreffende onze technische dienst kunnen eveneens in 5 groepen worden ingedeeld:

1. Klachten over lekken, vocht en schimmel.
2. Klachten over de afrekening van de waarborg.
3. Klachten over buitenschrijnwerk.
4. Klachten over firma die is aangesteld voor sanitair en verwarming.
5. Andere klachten.

Verzoekers klagen hoofdzakelijk over een te lange behandeltermijn of zijn het niet eens met een prestatie of genomen beslissing.

#### Verhaal ingediend bij RWO Toezicht.

Alle ingediende klachten handelen over het niet eens zijn met de beslissing van Woonzo om een weigering van een aanbod als ongeoorloofd te beschouwen.

### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

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

Het afgelopen jaar werd verder gewerkt op het elan van vorig jaar. Onze huidige klachtenprocedure, die van kracht werd op 01.01.2015, werd verder verfijnd. Nu, na twee jaar, wordt duidelijk wat de volgende stappen zullen zijn.

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

1. Verdere uitbouw van de sociale dienst.

In 2015 werden er herschikkingen aangebracht in het takenpakket van de sociaal assistente. Hierdoor kwam er tijd vrij voor de registratie en opvolging van sociale klachten, huisbezoeken en preventie van huurgeschillen. In 2017 gaat Woonzo nog een stapje verder. De sociale dienst krijgt bijkomend tijd voor burenbemiddeling, bewonersparticipatie, tevredenheidsmetingen en andere goede praktijken. Op die manier willen we Woonzo dichter bij de huurder brengen.

## 2. Administratieve ontlasting van de technische dienst.

Door een interne reorganisatie en de aanwerving van een halftijdse administratieve kracht, worden de administratieve taken van de technische dienst verlicht. Op deze manier komt extra tijd vrij om klachten beter op te volgen en herstellingen sneller uit te voeren. In het verleden is immers gebleken dat onze huurders voornamelijk klagen over een te lange behandeltermijn en hiermee samenhangend, een gebrek aan informatie over de verdere afhandeling van een herstelling of klacht. Hierdoor hopen wij dat het aantal klachten van technische aard fors zal dalen in het komende jaar.

## 3. Betere opvolging van onderaannemers.

Ook bij onderaannemers is het niet tijdig uitvoeren van een herstelling een veel voorkomende klacht. Door de extra ruimte bij onze technische dienst, zal beter opgevolgd worden op welke termijn onze onderaannemers een herstelling uitvoeren.

Onze belangrijkste onderaannemer werd vorig jaar overgenomen door een andere firma. Omwille van de directiewissel en de interne reorganisatie die hierop volgde, kwamen er meer klachten over deze onderaannemer binnen. Vaak voelden onze huurders zich onheus behandeld en kloegen ze over onwil en onvriendelijkheid aan de telefoon.

Begin dit jaar werd bij deze onderaannemer één contactpersoon aangesteld om alle werkzaamheden voor Woonzo cvba te coördineren en op te volgen.

## 4. Nieuw website.

Onze huidige website is verouderd en weinig klantvriendelijk. Dit jaar zal geïnvesteerd worden in een nieuwe website, waarin aandacht zal worden besteed aan de registratie van klachten, maar waar ook ten volle zal worden ingezet op de preventie hiervan.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

Naam van uw maatschappij: Zonnige Kempen , Grote Markt 39, 2260 Westerlo
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ellen Wuyts, ellen.wuyts@zonnigekempen.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	3
	ongegrond	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	3
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere:	

## 2. Klachtenbeeld 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

De klachten hebben betrekking op:

- 1x plaatsbezoek aan de woning
- 1x einde van de huurovereenkomst
- 1x onterechte onkostennota

### 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 december 2012.

Vragenlijst klachtenmanagement 2016

*Naam van uw maatschappij: Zuid-West-Vlaamse shm*

*Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Heidi Van Assche,  
heidi.vanassche@zwh.woonnet.be*

1. Cijfergegevens

	Aantal
<i>Totaal aantal klachten:</i>	2
<i>Aantal ontvankelijke klachten:</i>	2

<i>Aantal klachten volgens mate van gegrondheid</i>	<i>Gegrond/deels gegrond</i>	2
	<i>Ongegrond</i>	

<i>Aantal klachten volgens mate van oplossing</i>	<i>Opgelost/deels opgelost</i>	
	<i>Onopgelost:</i>	2

<i>Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten</i>	
	<i>Aantal</i>
<i>Niet-correcte beslissing:</i>	
<i>Te lange behandeltermijn:</i>	2
<i>Ontoereikende informatieverstrekking:</i>	
<i>Onvoldoende bereikbaarheid:</i>	

<i>Onheuse bejegening:</i>	
<i>Andere:</i>	

## 2. Klachtenbeeld 2016

*Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016*

### Problematiek omgeving appartementsgebouw sociale huurwoning

*Er werd meerdere malen mondeling meegedeeld door de huurder dat ze niet op haar buitenterras kan zitten omdat kinderen altijd voetballen op het binnenplein. Volgens de politie is de bouwmaatschappij verantwoordelijk voor de omliggende privaat terreinen. Op 30/11/2016 heeft de huurder dan nogmaals per e-mail gevraagd om dit probleem op te lossen. Tijdens het huuroverleg van 08/12/2016 werd beslist om paaltjes te plaatsen op het binnenplein met de melding dat het een privaat domein is en dat het verboden is om wagens te plaatsen. De pictogrammen zijn besteld en zullen begin 2017 geplaatst worden.*

### Foutief geplaatste dakconstructie boven keuken sociale koopwoning

*Op 09/12/2016 hebben we van de koper een aangetekende brief met ontvangstbevestiging ontvangen. Er was eerder gemeld dat het afschot van het dak verkeerdelijk werd geplaatst waardoor het stilstaand water sterk wordt vervuild en bij een volgende regenbui de regenput in spoelt. De aannemer heeft al geantwoord dat dit geen bouw fout is en dat dit zo diende geplaatst te worden volgens de voorschriften van de architect. De koper vraagt een officieel antwoord met een aannemelijke hersteltermijn binnen de 20 werkdagen. Indien de koper niets ontvangt, zal hij met behulp van de verzekeringsinstelling een juridische procedure opstarten om een herstel af te dwingen. Het lek werd evenwel hersteld en de waterschade die werd opgelopen dient geregeld te worden door de verzekeringen.*

## 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 2016

Naam van uw maatschappij: cvba Zwijndrechtse Huisvestingsmaatschappij
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Janssens Inge
inge.janssens@zhm.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	0
Aantal ontvankelijke klachten:	0

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd/deels gegronnd	0
	ongegronnd	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 2016

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2016.

In 2016 ontvingen wij geen 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?